

**PERAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN
LAYANAN IBADAH HAJI PADA KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH
HAJI (KBIH) NU KOTA SEMARANG**

SKRIPSI

Program Sarjana (S-1)

Jurusan Manajemen Haji dan Umroh



DISUSUN OLEH:

KARIM SETIAWAN

1701056008

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO**

SEMARANG

2024

NOTA PEMBIMBING



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Alamat: Jl. Prof. Dr. Hamka km. 2 Kampus III Ngaliyan Telp/Fax. 024 7601291 Semarang 50185

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 1 bendel
Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Walisongo Semarang
Di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan melakukan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa proposal skripsi saudara :

Nama : **KARIM SETIAWAN**
NIM : **1701056008**
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Jurusan/ Konsentrasi : Manajemen Haji dan Umrah
Judul :

**PERAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN LAYANAN
IBADAH HAJI PADA KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBH) NU
KOTA SEMARANG**

Dengan ini kami setuju, dan mohon agar segera diujikan.

Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 20 Juni 2024

Pembimbing

Dr. H. Abdul Sattar M. Ag
NIP.1973081419988031001

HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Prof. Dr. H. Hamka km. 2 Kampus III Ngaliyan, Semarang 50185
Telepon (024) 7606405, Faksimili (024) 7601291, Website : www.fakdakom.walisongo.ac.id

PENGESAHAN

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Peran Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Layanan Ibadah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota Semarang
Penulis : **Karim Setiawan**
NIM : 1701056008
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah

Telah diujikan dalam sidang munaqosah oleh Dewan Penguji Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada tanggal 26 Juni 2024 dan dinyatakan LULUS serta dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam ilmu Manajemen Haji dan Umrah.

Susunan Dewan Penguji

Ketua / Penguji I

Dr. Abdul Sattar, M.Ag
NIP. 197108141998031001

Sekretaris / Penguji II

Vina Darisuravva, M.App Ling
NIP. 199305132020122006

Penguji III

Prof. Dr. Hj. Yuyun Affandi, Lc, M.Ag
NIP. 196608221994031003

Penguji IV

Drs. H. Ahmad Anas M.Ag
NIP. 196605131993031002

Mengetahui Dosen Pembimbing Skripsi

Dr. Abdul Sattar, M.Ag
NIP. 197108141998031001

Disahkan oleh
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Pada tanggal, 08 Juli 2024

Prof. Dr. Moh. Fauzi, M.Ag
NIP. 199205171998031003

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan didalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi atau lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum diterbitkan, sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 20 Juni 2024

Peneliti

Karim Setiawan
1701056008

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirrabbi'lamin Penulis ucapkan kepada Allah SWT yang selalu memberikan nikmat segalanya dan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, motivasi, dukungan semangat, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Sebagai bentuk kebahagiaan, penulis persembahkan karya ini untuk:

1. Bapak dan Ibu sebagai orang tua tercinta, yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan serta arahan kepada penulis
2. Pengurus KBIH NU Kota Semarang yang selalu memberikan ruang bagi penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
3. Teman dan sahabat tercinta yang tidak berhenti memberikan semangat sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
4. Almamaterku UIN Walisongo Semarang yang telah mendidik dan mengajarkan segala ilmu bagi penulis.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala, yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dalam bentuk skripsi ini. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah Shallallahu 'alaihi wa sallam, keluarga, dan para sahabatnya yang telah menjadi teladan bagi umat Islam.

Laporan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Manajemen Haji dan Umroh di UIN Walisongo Semarang. Penelitian ini berjudul "Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Layanan Ibadah Haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota Semarang." Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menggali peran teknologi informasi dalam meningkatkan layanan ibadah haji di KBIH NU Kota Semarang. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. H. Nizar, M. Ag., selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Prof. Dr. H. Ilyas Supena, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang.
3. H. Abdul Sattar, M.Ag selaku dosen pembimbing dalam penulisan skripsi dan sekaligus wali dosen yang selalu memberi pengarahan dalam penyempurnaan skripsi penulis.
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang yang telah membina dalam proses perkuliahan.
5. Bapak dan Ibu Karyawan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang yang telah melayani dalam proses administrasi.
6. Seluruh jajaran kepengurusan KBIH NU Kota Semarang yang telah memberikan suport kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman mahasiswa seperjuangan UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan dukungan kepada penulis.

8. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini. Karna bantuan pihak diatas laporan skripsi ini bisa selesai. Semoga semua kebaikan mereka kelak akan dibalas oleh Allah SWT dan semoga selalu membawa keberkahan bagi semuanya.

Semarang, 20 Juni 2024

Penulis

Karim Setiawan
1701056008

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ

“Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”

(Q.S. Ar-Ra'd ayat 11)

ABSTRAK

Di era kemajuan serba teknologi saat ini, pemerintah juga dituntut untuk mampu memaksimalkan adanya teknologi informasi (TI) agar pelayanan haji juga bisa maksimal dan memuaskan jamaah haji. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran teknologi informasi dalam meningkatkan layanan ibadah haji pada kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) NU Kota Semarang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Sumber data pada penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi memiliki peran dalam berbagai aspek diantaranya aspek administrasi, kesehatan, bimbingan manasik, dan komunikasi. Dalam hal administrasi, dengan adopsi sistem informasi manajemen, proses administrasi menjadi lebih efisien dan terorganisir. Dalam hal kesehatan, jamaah mudah mengakses informasi tentang fasilitas kesehatan terdekat, menghubungi petugas medis dalam keadaan darurat, atau mendapatkan saran medis dari jarak jauh. Dalam hal bimbingan manasik, adanya teknologi informasi menjadikan bimbingan manasik dapat dengan mudah diakses secara online melalui berbagai platform, seperti situs web, aplikasi seluler, atau saluran media sosial. Dalam hal komunikasi, adanya teknologi informasi menjadikan jamaah haji dapat berkomunikasi secara instan dengan penyelenggara haji, keluarga, maupun kerabat melalui berbagai *platform online*, termasuk email, pesan teks, atau aplikasi pesan instan seperti *WhatsApp* atau *Telegram*.

Dalam setiap pelaksanaan sebuah kelembagaan/organisasi, ada beberapa faktor yang dapat mendukung serta menghambat penerapan teknologi informasi sebagai lembaga penyelenggara ibadah haji. Faktor yang mendukung penerapan teknologi yaitu fasilitas teknologi, adanya sumber daya manusia, dan revolusi industri 4.0. Faktor yang menjadi penghambat penerapan teknologi informasi adalah rendahnya kesadaran calon jamaah haji terkait pentingnya teknologi informasi.

Kata kunci: Teknologi informasi, layanan ibadah haji, KBIH NU Kota Semarang

DAFTAR ISI

NOTA PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
MOTTO.....	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
D. Tinjauan Pustaka.....	6
E. Metode Penelitian.....	9
1. Jenis Penelitian.....	10
2. Sumber Data.....	10
3. Teknik Pengumpulan Data.....	11
4. Teknik Analisis Data.....	12
5. Uji Keabsahan Data.....	13
F. Sistematika Penulisan.....	14
BAB II KERANGKA TEORI.....	16
A. Peran.....	16

B. Teknologi Informasi	16
C. Pelayanan	17
D. Haji.....	26
E. Standar Pelayanan Haji	31
F. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH).....	33
BAB III GAMBARAN UMUM KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH) NU KOTA SEMARANG DAN PERAN SEKALIGUS TANTANGAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN LAYANAN HAJI..	38
A. Gambaran Umum Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota semarang.....	38
1. Sejarah Berdirinya KBIH NU Kota Semarang.....	38
2. Visi, Misi, dan Tujuan KBIH NU Kota Semarang	39
3. Struktur Kepengurusan KBIH NU Kota Semarang.....	39
4. Program KBIH NU Kota Semarang	40
5. Dasar Penyelenggaraan Bimbingan KBIH NU Kota Semarang	43
B. Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Layanan Ibadah Haji....	44
C. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Mengimplementasikan Teknologi Informasi untuk Meningkatkan Layanan Ibadah Haji.....	47
BAB IV ANALISIS PERAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN LAYANAN IBADAH HAJI DI KBIH NU KOTA SEMARANG	49
A. Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Layanan Ibadah Haji di KBIH NU Kota Semarang.....	49
B. Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Layanan Ibadah Haji di KBIH NU Kota Semarang	53
BAB V PENUTUP.....	63
A. Kesimpulan	63

B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN.....	68
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	72

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ibadah haji adalah berkunjung ke *Baitullah* (Ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan, antara lain; wukuf, tawaf, sa'i, dan amalan lainnya pada masa tertentu, demi memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharapkan ridho-Nya. Haji merupakan rukun Islam yang pelaksanaannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu antara tanggal 8 Syawal sampai dengan tanggal 13 Dzulhijjah setiap tahun.¹ Sebagaimana dapat dipahami dari ayat berikut:

الْحُجُّ أَشْهُرٌ مَّعْلُومَاتٌ ۖ فَمَنْ فَرَضَ فِيهِنَّ الْحُجَّ فَلَا رَفَثَ وَلَا فُسُوقَ وَلَا جِدَالَ فِي الْحُجِّ ۗ وَمَا تَفْعَلُوا مِنْ خَيْرٍ يَعْلَمُهُ اللَّهُ ۗ وَتَزَوَّدُوا فَإِنَّ خَيْرَ الزَّادِ التَّقْوَى ۗ وَاتَّقُونِ يَا أُولِيَ الْأَلْبَابِ

Artinya: “(Musim) haji adalah beberapa bulan yang dimaklumi, barangsiapa yang menetapkan niatnya dalam bulan itu akan mengerjakan haji, maka tidak boleh rafats, berbuat fasik dan berbantah-bantahan di dalam masa mengerjakan haji. Dan apa yang kamu kerjakan berupa kebaikan, niscaya Allah mengetahuinya. Berbekallah, dan sesungguhnya sebaik-baik bekal adalah takwa dan bertakwalah kepada-Ku hai orang-orang yang berakal”²

Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib dilaksanakan oleh umat Islam yang memenuhi kriteria *istitha'ah*, antara lain mampu secara materi, fisik dan mental. Secara kuantitas jamaah haji Indonesia merupakan yang terbesar bila dibandingkan negara-negara lain, dengan kuota 205.000 jamaah untuk setiap musimnya menurut ketentuan dari OKI.³ Besarnya minat

¹ A Jazuli, “Studi Manajemen Pelayanan Haji Dan Umroh Di PT. Mastour Semarang” (2019), Skripsi, 85.

² Kementrian Agama RI, *Al Qur'an Dan Terjemahannya* (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2010).

³ ANISA PRATIWI, “Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) AL-Ikhwon Bandar Lampung,” *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (2018): 1–95.

masyarakat untuk menunaikan ibadah haji, tentunya menuntut berbagai perubahan dan perbaikan dari berbagai pihak penyelenggara, sesuai dengan kondisi dan arah zaman yang berubah. Pada era 90-an tuntutan kualitas tidak menjadi keharusan bagi masyarakat haji, yang penting bagi mereka adalah berangkat dan kembali dengan selamat serta menjadi haji yang mabrur. Namun tidak demikian untuk jamaah haji saat ini.

Hingga saat ini besarnya jumlah jamaah haji, belum bisa dijadikan tolak ukur besarnya potensi bagi bangsa dan Negara, yang terjadi saat ini haji lebih sekedar rutinitas ibadah tahunan. Hal ini terlihat dari penyelenggaraan ibadah haji dari tahun ke tahun yang selalu menyisakan persoalan dan sering menjadi sorotan publik. Penyelenggaraan ibadah haji dari tahun ketahun tidak lepas dari permasalahan: otoritas penyelenggaraan ibadah haji, komponen besarnya BPIH, akomodasi, pemondokan, transportasi, katering, kelembagaan dewan pengawas haji, manasik haji dan pembinaan jamaah haji, dan pembatasan pergi haji karena kuota.⁴

Dinamika penyelenggaraan haji selalu menjadi topik pembicaraan hangat dikalangan masyarakat. Hal ini karena tuntutan publik di era reformasi dan keterbukaan, dan juga kenyataan bahwa haji bukan hanya rutinitas tahunan yang menjadi kewajiban umat Islam dalam menyempurnakan rukun Islam yang kelima, tetapi lebih dari itu, perlu ditingkatkan sistem dan pelayanan haji itu sendiri.⁵ Dinamika tersebut sudah selayaknya ditanggapi secara proporsional oleh pemerintah atau lembaga terkait, untuk mencari solusi sehingga penyelenggaraan haji akan lebih profesional sesuai dengan harapan masyarakat.

Di era kemajuan serba teknologi saat ini, pemerintah juga dituntut untuk mampu memaksimalkan adanya teknologi informasi (TI) agar pelayanan haji

⁴ Departemen Agama RI, *Evaluasi Penyelenggaraan Haji Tahun 1439 H/2019 M* (Jakarta: Depag RI, 2019).

⁵ Abdul Hafiz et al., "Efektivitas Digitalisasi Pelayanan Pada Himpunan Penyelenggara Umrah Dan Haji (Himpuh) Dalam Meningkatkan Layanan Haji," *Jurnal Manajemen Dakwah* 10, no. September (2022): 222–252, <http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/jmd>.

juga bisa maksimal dan memuaskan jamaah haji.⁶ Mengelola dan melayani kebutuhan jamaah dalam skala sebesar tentu memerlukan koordinasi dan manajemen yang sangat kompleks. TI menawarkan solusi inovatif untuk mengatasi berbagai tantangan yang dihadapi dalam penyelenggaraan ibadah haji, meningkatkan efisiensi operasional, dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi para jamaah.⁷

TI telah menjadi salah satu pilar utama yang dapat mendorong kemajuan pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah haji. Dengan adanya sistem komputerisasi berbagai proses atau kegiatan dapat diotomatisasi sehingga mengurangi waktu dan usaha yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas rutin. Selain itu, TI memungkinkan analisis data yang lebih cepat dan akurat, sehingga dapat membuat keputusan yang lebih informasional dan strategis.⁸

Dalam kehidupan sehari-hari, TI telah mengubah cara berkomunikasi dan mengakses informasi. Dengan adanya internet dan perangkat *mobile*, kita dapat terhubung dengan orang-orang di seluruh dunia dalam hitungan detik melalui email, pesan instan, dan media sosial. Informasi dari berbagai belahan dunia dapat diakses dengan mudah melalui mesin pencari dan portal berita online.⁹ Oleh karena itu, penyelenggaraan haji dituntut untuk memaksimalkan penggunaan teknologi informasi.

Pemerintah merespon pemanfaatan teknologi informasi dengan mengeluarkan Keputusan menteri no 386 tanggal 22 dzulhijah 1433 H tentang persetujuan proyek pendirian jalur elektronik untuk pelayanan jamaah haji. Selain itu, Menteri haji Arab Saudi dengan menteri Agama RI melakukan kerja

⁶ Baiq Maulidia Hayatunnopus and Nurabiah, "Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji," *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi* 4, no. 1 (2024): 93–105.

⁷ Harisman Efendi et al., "Evaluasi Kinerja Web Haji Dan Umrah NSK Group Pekanbaru Perspektif Pengguna Menggunakan Framework Cobit 2019," *Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Manajemen Bisnis* 3, no. 1 (2023): 222–234.

⁸ Dewi. Panjaitan, Eddy., dan Listiorini, "OPTIMALISASI PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI MANAJEMEN DESA: STUDI KASUS PADA DESA X," *Journal of Community Service* 6, no. 1 (2024): 45–56.

⁹ Daeng Sani Ferdiansyah, "Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Kegiatan Dakwah Terhadap Transformasi Sosial Di Desa Montong Gamang Kecamatan Kopang Kabupaten Lombok Tengah," *Komunike* 12, no. 1 (2020): 114–121.

sama pada tanggal 20 Robiul awal 1435H/2014M dimana salah satu isinya meminta kantor urusan haji untuk melakukan seluruh proses transaksi dengan sistem elektronik dan penerbitan visa haji akan dikaitkan dengan kelengkapan paket pelayanan yaitu perumahan, catering dan transportasi dimungkinkan Jemaah haji akan mengetahui segala jenis pelayan yang di berikan kepada Jemaah haji.¹⁰ Adapun tujuannya tidak lain adalah untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji yang baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar dan nyaman sesuai dengan tuntunan agama, serta jamaah dapat menjalankan ibadah sehingga diperoleh haji mabrur.

Berkaitan dengan kegiatan pembinaan kepada jamaah haji, pemerintah dalam hal ini adalah Departemen Agama, membuka diri untuk adanya peran serta dari masyarakat. Bentuk peran serta dan keterlibatan masyarakat itu, kini telah melembaga dalam bentuk organisasi; Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH), dan Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia (IPHI). Kedudukan pemerintah adalah sebagai penyelenggara ibadah haji, KBIH adalah mitra kerja pemerintah membimbing jamaah calon haji (Pra Haji), sementara IPHI mitra kerja pemerintah untuk melestarikan kemabruran haji (Pasca Haji).¹¹

KBIH NU Kota Semarang merupakan salah satu organisasi atau lembaga sosial yang bergerak di bidang bimbingan ibadah haji. KBIH NU Kota Semarang, dengan afiliasi dan dukungannya dari NU, memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan bimbingan dan layanan terbaik bagi calon jamaah haji.¹² KBIH NU Kota Semarang telah memiliki sejarah panjang dan pengalaman dalam menyelenggarakan bimbingan haji, hal tersebut yang menjadikan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di KBIH NU Kota

¹⁰ Hayatunnupus and Nurabiah, "Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji."

¹¹ PRATIWI, "Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) AL-Ikhwan Bandar Lampung."

¹² Adnin Mufattahah, "Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Ibadah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama Kota Semarang" (Institut Agama Islam Negeri Walisongo, 2009).

Semarang. Dengan fokus pada peran teknologi informasi, penelitian ini dapat mengidentifikasi cara-cara inovatif untuk meningkatkan efisiensi operasional, kualitas pelayanan, dan kepuasan jamaah. Misalnya, penelitian dapat mengeksplorasi penggunaan sistem manajemen informasi untuk pendaftaran jamaah, aplikasi mobile untuk panduan ibadah dan komunikasi, serta teknologi kesehatan untuk memantau kondisi jamaah selama perjalanan haji. Temuan dari penelitian ini dapat memberikan rekomendasi praktis yang dapat diimplementasikan tidak hanya di KBIH NU Kota Semarang tetapi juga di KBIH lainnya di seluruh Indonesia.

KBIH NU Kota Semarang dapat menjadi model bagaimana organisasi keagamaan tradisional dapat memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan layanan. Mengingat bahwa NU adalah salah satu organisasi Islam terbesar di Indonesia, keberhasilan implementasi teknologi di KBIH NU Kota Semarang dapat menjadi contoh dan inspirasi bagi KBIH di daerah lain. Ini juga akan menunjukkan bahwa teknologi dan tradisi keagamaan dapat berjalan seiring untuk memberikan manfaat yang optimal bagi umat.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Layanan Haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota Semarang”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yakni sebagai berikut:

1. Bagaimana peran teknologi informasi dalam meningkatkan layanan haji pada KBIH NU Kota Semarang?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam mengintegrasikan teknologi informasi untuk meningkatkan layanan haji pada KBIH NU Kota Semarang?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peran teknologi informasi pada KBIH NU Kota Semarang dalam meningkatkan layanan haji.
2. Untuk mengetahui tantangan yang dihadapi dalam mengintegrasikan teknologi informasi dalam meningkatkan layanan haji pada KBIH NU Kota Semarang

Dari tujuan di atas, penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Bagi peneliti sebagai informasi dan pengetahuan mengenai peran teknologi informasi pada KBIH NU Kota Semarang dalam meningkatkan layanan haji .
 - b. Bagi pembaca sebagai wawasan keilmuan dan pengetahuan dan dapat digunakan sebagai bahan bacaan untuk mengetahui peran teknologi informasi pada KBIH NU Kota Semarang dalam meningkatkan layanan haji.
2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan bagi pengembangan penelitian selanjutnya.

D. Tinjauan Pustaka

Kesamaan penulisan dan plagiasi dalam skripsi adalah hal yang fatal, untuk menghindarinya maka penulis mencantumkan beberapa hasil penelitian sebelumnya yang memiliki relevansi dengan penelitian ini, diantara beberapa hasil penelitian tersebut adalah:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Abdul Hafiz, Leli Romdaniah, dan Mohamad Rizal Ramadhoni pada tahun 2022 dengan judul “Efektivitas Digitalisasi Pelayanan pada Himpunan Penyelenggara Umrah dan Haji (HIMPUH) Dalam Meningkatkan Layanan Haji”. Hasil penelitian ini

menunjukkan bahwa efektivitas digitalisasi pelayanan di HIMPUGH sudah baik dan berjalan dengan efektif, hal tersebut dapat dilihat dari 3 indikator yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi yang ketiganya telah berjalan dengan baik sehingga dalam pelaksanaannya dapat dikatakan efektif. Faktor pendukung dalam pelaksanaan dari digitalisasi pelayanan di HIMPUGH diantaranya adalah fasilitas teknologi, sumber daya manusia serta revolusi industry 4.0 dan keadaan pandemi covid-19. Namun, ada juga faktor penghambatnya diantaranya adalah pengetahuan yang minim dan keadaan anggota yang masih belum sadar untuk memaksimalkan fasilitas teknologi yang ada dan jaringan internet.¹³ Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang hendak dilakukan peneliti adalah penelitian ini mengkaji terkait efektivitas dari system digital sedangkan peneliti hendak mengkaji tentang peran teknologi informasi.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Syallu dan Andi Abdul Hamzah pada tahun 2020 dengan judul penelitian “Implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) Dalam Pengelolaan Haji di Kementerian Agama Kota Makassar”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi manajemen yang diterapkan Kementerian Agama kota Makassar dinilai efektif, hal ini dibuktikan dengan berjalan dengan baiknya mulai dari Proses pendaftaran dan penyimpanan database yang tertata rapi, percepatan pemrosesan dokumen paspor, visa, serta penerbitan Dokumen Administrasi Perjalanan Ibadah Haji (DAPIH), proses pembayaran setoran awal dan biaya pelunasan di BPS BPIH secara daring dan real time, penyusunan pramanifest dan kelompok Terbang (Kloter) lebih mudah dan cepat sesuai dengan data yang masuk, pemantauan (*Monitoring*) kesehatan jemaah haji serta *On Time Performance* (OTP) penerbangan berlangsung secara optimal, hingga pemantauan operasional ibadah haji di Tanah Air sampai di Arab Saudi lebih terkontrol, sehingga kekurangan-kekurangan dalam penyelenggaraan ibadah haji dapat terdeteksi

¹³ Hafiz et al., “Efektivitas Digitalisasi Pelayanan Pada Himpunan Penyelenggara Umrah Dan Haji (Himpuh) Dalam Meningkatkan Layanan Haji.”

sedini mungkin.¹⁴ Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang hendak dilakukan peneliti adalah penelitian ini mengkaji terkait implemmentasi dan efektivitas dari system informasi manajemen sedangkan peneliti hendak mengkaji tentang peran teknologi informasi.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Harisman Efendi, Muhammad Raihan, Diky Supadly, Nando Kito Baguno, dan Megawati pada tahun 2024 dengan judul penelitian “Evaluasi Kinerja Web Haji dan Umroh NSK Group Pekanbaru Perspektif Pengguna Menggunakan Framework Cobit 2019”. Temuan penelitian menunjukkan bahwa website efektif dan ramah pengguna meningkatkan pengalaman jamaah dan memudahkan proses pemesanan, akomodasi, dan transportasi. Analisis menggunakan framework COBIT 2019 menggarisbawahi pentingnya manajemen TI dalam meningkatkan kinerja website. Implikasi dari penelitian ini adalah perlunya inovasi dan perbaikan berkelanjutan pada aspek keamanan data, manajemen insiden, dan efisiensi proses bisnis website untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan memastikan penyediaan layanan haji dan umrah yang efisien dan aman.¹⁵ Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang hendak dilakukan peneliti adalah penelitian ini mengkaji terkait evaluasi web yang digunakan oleh NSK Group Pekanbaru sedangkan peneliti hendak mengkaji tentang peran teknologi informasi.pada KBIHU NU Kota Semarang.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Yulia Arvita pada tahun 2021 dengan judul penelitian “Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Haji dan Umroh”. Penelitian ini menghasilkan sebuah prototype sistem informasi pelayanan haji dan umroh dengan fitur calon jamaah dapat melihat informasi mengenai paket haji dan umroh, jadwal manasik dan bisa mendaftar haji dan umroh melalui sistem tersebut sedangkan untuk karyawan memudahkan pengelolaan administratif calon jamaah haji dan umroh dan juga dapat

¹⁴ S Syallu and AA Hamzah, “Implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) Dalam Pengelolaan Haji Di Kementerian Agama Kota Makassar,” *Jurnal AL-MIZAB Jurnal Kajian ...* 1, no. 1 (2020): 51–69,

¹⁵ Efendi et al., “Evaluasi Kinerja Web Haji Dan Umrah NSK Group Pekanbaru Perspektif Pengguna Menggunakan Framework Cobit 2019.”

membantu membuat laporan secara cepat singkat akurat dan tepat guna memberikan pelayanan terbaik kepada calon jamaah haji dan umroh.¹⁶ Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang hendak dilakukan adalah penelitian ini berfokus pada pembuatan system informasi pelayanan haji dan umroh, sedangkan penelitian yang hendak dilakukan peneliti adalah mengkaji peran dari teknologi dan informasi dalam meningkatkan layanan haji dan umroh.

Kelima, penelitian yang dilakukan Nurul Farhanah, Kusnadi, dan Hidayat pada tahun 2023 dengan judul “Efektivitas Penggunaan SISKOPATUH Dalam Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah Pada Pusat Informasi Haji Provinsi Sumatra Selatan”. Hasil penelitian ini didapatkan bahwa penerapan SISKOPATUH telah berjalan dengan efektif karena disebabkan beberapa hal salah satunya kemajuan teknologi. SISKOPATUH juga menjadi bagian yang sangat penting bagi pelayanan umrah dan haji khusus, dapat dibuktikan dengan berjalannya fungsi SISKOPATUH yaitu mempermudah proses pendaftaran jamaah, proses input dokumen menjadi lebih cepat seperti identitas jamaah, pasport, visa, asuransi, dan data dokumen lainnya, dan terjaganya data jamaah yang nantinya akan diawasi pada proses kegiatan ibadah berlangsung. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang hendak dilakukan peneliti adalah penelitian ini mengkaji terkait efektivitas dari system digital sedangkan peneliti hendak mengkaji tentang peran teknologi informasi.

E. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu proses dimana peneliti melakukan susunan langkah-langkah logis.¹⁷ Proses itulah yang digunakan untuk memperoleh data yang valid dan reliabel yang nantinya menghasilkan kesimpulan yang benar dan tepat. Untuk mencari jawaban atas permasalahan pokok yang menjadi pertanyaan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

¹⁶ Yulia Arvita, “Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Travel Haji Dan Umroh,” *Jurnal Ilmiah Media Sisfo* 15, no. 1 (2021): 9–18.

¹⁷ A. Bakker, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Kanisius, 1992).

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif yaitu penelitian yang diwujudkan dalam bentuk penjelasan dan berbagai uraian yang berbentuk lisan maupun tulisan.¹⁸ Adapun pendekatan dalam skripsi ini adalah dengan melalui pendekatan kualitatif deskriptif. Dengan pendekatan kualitatif deskriptif ini diharapkan mampu menghasilkan uraian mendalam mengenai ucapan, tulisan, dan perilaku yang dapat diamati dari individu, kelompok, masyarakat, dan organisasi tertentu dalam suatu keadaan yang dikaji dari sudut pandang yang utuh.

2. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder.

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang dikumpulkan sendiri oleh perorangan/ suatu organisasi secara langsung dari objek yang diteliti dan untuk kepentingan studi yang bersangkutan yang dapat berupa interviu, observasi.¹⁹ Data primer dalam penelitian ini adalah data hasil dari wawancara kepada Ketua dan Pengurus bidang teknologi KBIH NU Kota Semarang.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang di peroleh dari pihak lain, tidak langsung di peroleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya.²⁰ Untuk mendapatkan data sekunder, peneliti menggunakan bahan-bahan sebagai pelengkap melalui petugas atau dengan mencarinya sendiri dalam file-file yang tersedia. Sumber data ini adalah hasil kepustakaan yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, artikel, serta dokumen yang dimiliki oleh KBIH NU Kota Semarang.

¹⁸ B. Bungin, *Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Kencana, 2011).

¹⁹ M. Mustori, *Pengantar Metode Penelitian* (Yogyakarta: LaksBang Pressindo, 2012).

²⁰ Ibid.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.²¹ Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Dalam pelaksanaan penelitian ini, untuk mendapatkan data-data yang terkait dengan tema penelitian, maka digunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara merupakan bentuk pengumpulan data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif. Wawancara pada penelitian kualitatif memiliki sedikit perbedaan dibandingkan dengan wawancara lainnya seperti wawancara pada penerimaan pegawai baru, penerimaan mahasiswa baru, atau bahkan pada penelitian kuantitatif. Wawancara pada penelitian kualitatif merupakan pembicaraan yang mempunyai tujuan dan didahului beberapa pertanyaan informal.²² Metode ini digunakan untuk mendapatkan data tentang peran teknologi informasi dalam meningkatkan layanan haji pada KBIH NU Kota Semarang.

b. Observasi

Dengan pengamatan atau observasi pengkaji mengamati dan mencatat tingkah laku individu atau kelompok objek kajian dalam keadaan alamiah. Data yang dikumpulkan melalui observasi adalah:

- 1) Keadaan fisik: tingkah laku dan ciri-ciri yang membentuk tingkah laku manusia, seperti jenis kelamin, bangsa, status sosial, ekonomi, dsb.
- 2) Keadaan interaksi: secara verbal, bukan verbal, formal, tidak formal, terencana dan tidak terencana.
- 3) Keadaan suatu program dijalankan: sumber, organisasi, metode, kurikulum, dan pelanggan suatu program.

²¹ S. Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010).

²² Ibid.

Dalam penelitian ini dilakukan pengamatan terhadap kepemimpinan dakwah pada layanan haji pada KBIH NU Kota Semarang.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara mengumpulkan informasi secara baik secara visual, verbal maupun tulisan. Menurut Arikunto bahwa dokumentasi merupakan cara mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis seperti arsip, termasuk juga buku tentang teori, pendapat, dalil atau hukum dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian.²³ Jadi dokumen dapat dijadikan sebagai sebuah catatan aktivitas, kegiatan maupun peristiwa yang telah berlalu yang dicatatkan, dikumpulkan menjadi sebuah arsip. Dokumen yang dimaksud dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Metode observasi dan wawancara dijadikan sebagai pelengkap dalam pengumpulan data pada penelitian kualitatif.

Dokumentasi dilakukan peneliti untuk mendapatkan data berupa dokumen tertulis, gambar, foto, atau benda lain yang berkaitan dengan penelitian ini untuk mengetahui layanan haji pada KBIH NU Kota Semarang.

4. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman terdapat tiga jalur analisis data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.²⁴

a. Reduksi data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul sebagaimana terlihat dari kerangka konseptual penelitian, permasalahan studi, dan pendekatan pengumpulan data yang dipilih

²³ Ibid.

²⁴ Bungin, *Penelitian Kualitatif*.

peneliti. Reduksi data meliputi: meringkas data, mengkode, menelusuri tema, dan membuat gugus-gugus.

b. Penyajian data

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif:

- 1) teks naratif: berbentuk catatan lapangan
- 2) matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Bentuk-bentuk ini menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, sehingga memudahkan untuk melihat apa yang sedang terjadi, apakah kesimpulan sudah tepat atau sebaliknya melakukan analisis kembali.

c. Penarikan kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

5. Uji Keabsahan Data

Uji kelabsahan data dalam suatu penelitian menggunakan uji kredibilitas dengan triangulasi. Standar kredibilitas adalah suatu hasil penelitian yang menurut fakta di lapangan memiliki keyakinan yang tinggi dan memerlukan pengamatan yang terus menerus, serta dengan sungguh-sungguh peneliti dapat mempelajari fenomena yang ada melalui triangulasi. Triangulasi merupakan suatu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut.²⁵

Namun dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber adalah suatu teknik

²⁵ Mustori, *Pengantar Metode Penelitian*.

pengecekan kredibilitas data yang dilakukan dengan memeriksa data yang didapatkan melalui beberapa sumber.²⁶ Triangulasi metode/teknik adalah teknik yang digunakan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.²⁷

F. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh gambaran yang jelas tentang skripsi ini, peneliti membagi sistematika penulisan. Adapun sistematika penulisan skripsi adalah sebagai berikut:

1. Bagian pertama yang berisi halaman judul, halaman nota pembimbing, halaman pengesahan, halaman pernyataan, halaman kata pengantar, halaman persembahan, halaman motto, halaman abstraksi, dan daftar isi.
2. Bagian isi yang terdiri dari lima bab yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI

Bab ini berisi kajian teori tentang teori peran, teknologi dan informasi, pelayanan haji dan umroh, dan kelompok bimbingan ibadah haji dan umroh.

BAB III PROFIL KBIH NU KOTA SEMARANG

Pada bab ketiga terdiri dari tiga sub bab yaitu profil KBIH NU Kota Semarang, peran teknologi informasi dalam meningkatkan layanan KBIH NU Kota Semarang, dan tantangan yang dihadapi dalam menggunakan teknologi informasi.

BAB IV ANALISIS PERAN DAN TANTANGAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN LAYANAN HAJI DI KBIH NU KOTA SEMARANG

²⁶ Ibid.

²⁷ Ibid.

Pada bab keempat ii terdiri dari tiga subbab. *Pertama*, analisis peran teknologi informasi dalam meningkatkan layanan haji KBIH NU Kota Semarang. *Kedua*, tantangan yang dihadapi dalam menggunakan teknologi informasi KBIH NU Kota Semarang.

BAB V PENUTUP

Bab kelima berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran

3. Bagian terakhir berisi daftar pustaka dan lampiran-lampiran.

BAB II

KERANGKA TEORI

A. Peran

Menurut Soerjono Soekanto pengertian peranan adalah sebagai berikut: Peranan merupakan aspek dinamis kedudukan (status) apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya maka ia menjalankan suatu peranan.²⁸

Menurut Soerjono Soekanto peranan mencakup tiga hal, yaitu:

1. Peranan meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan.
2. Peranan adalah suatu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
3. Peranan yang dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.²⁹

Berdasarkan pengertian tersebut dapat diambil pengertian bahwa peranan merupakan penilaian sejauh mana fungsi seseorang atau bagian dalam menunjang usaha pencapaian tujuan dapat melalui kemampuan dirinya atau melalui usaha berbagai hal.

B. Teknologi Informasi

Teknologi informasi adalah seperangkat alat yang dapat membantu anda bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi.³⁰ Teknologi informasi selain sebagai teknologi komputer (*hardware* dan *software*) untuk pemrosesan dan penyimpanan informasi, juga berfungsi sebagai teknologi komunikasi untuk penyebaran

²⁸ Soerjono Soekanto, *Teori Peranan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2002).

²⁹ Ibid.

³⁰ Nur Elfi Husda and Yvonne Wangdra, *Pengantar Teknologi Informasi* (Banyumas: CV Rena Persada, 2016).

informasi.³¹ Penerapan penggunaan teknologi informasi dalam perusahaan terkait erat dengan penggunaan komputer dalam mendukung berbagai pekerjaan dalam perusahaan.

Komputer sebagai salah satu komponen dari teknologi informasi merupakan alat yang mampu melipatgandakan kemampuan yang dimiliki manusia, namun kelemahannya adalah sistem komputer cenderung kurang fleksibel dan tidak cepat beradaptasi jika ada perubahan sistem, perencanaan dan pembuatan sistem terkomputerisasi memakan waktu yang lebih lama, biaya pemasangan instalasi tinggi, butuh kontrol yang baik, dapat melumpuhkan sistem jika ada bagian hardware yang tidak bekerja, komputer tidak dapat mendeteksi penyebab kesalahan, hilangnya jejak audit, komputer peka terhadap pengaruh lingkungan, data yang disimpan mudah rusak.³²

Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi adalah sebuah perkembangan teknologi informasi yang bertujuan untuk meningkatkan penerimaan, pengolahan dan penyimpanan informasi sehingga dapat digunakan oleh pihak-pihak terkait untuk pengambilan keputusan.

C. Pelayanan

1. Pengertian

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan suatu permasalahan konsumen atau pelanggan.³³ Dari pengertian mengenai pelayanan, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan

³¹ Farhatun Nisaul Ahadiyah, "Perkembangan Teknologi Informasi Terhadap Peningkatan Bisnis Online," *INTERDISIPLIN: Journal of Qualitative and Quantitative Research* 1, no. 1 (2023): 41–49.

³² Dasril Aldo, *Pengantar Teknologi Informasi* (Sumatra Barat: Insan Cendekia Mandiri, 2020).

³³ Winarsih dan Ratminto, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen's Standar Pelayanan Minimal* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005).

dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan.

2. Prinsip-prinsip pelayanan

Ada beberapa prinsip manajemen pelayanan yang dapat digunakan sebagai acuan, prinsip-prinsip tersebut antara lain adalah sebagai berikut:³⁴

- a. Identifikasi kebutuhan konsumen yang sesungguhnya
- b. Sediakan pelayanan yang terpadu.
- c. Buat sistem yang mendukung pelayanan konsumen.
- d. Usahakan agar semua orang tau karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan.
- e. Layanilah keluhan konsumen secara baik.
- f. Terus berinovasi.
- g. Karyawannya adalah sama pentingnya dengan konsumen.
- h. Bersikap tegas tetapi ramah terhadap konsumen.
- i. Jalan komunikasi dan interaksi khusus dengan pelanggan.
- j. Selalu mengontrol kualitas.

3. Jenis-jenis pelayanan

Setidaknya ada tiga jenis pelayanan yang dapat dilakukan oleh siapapun, tiga jenis pelayanan tersebut adalah pelayanan lisan, pelayanan tulisan dan pelayanan perbuatan.³⁵

a. Pelayanan Lisan

Layanan ini merupakan layanan yang dalam prakteknya menggunakan kata-kata atau ucapan secara langsung, kata-kata atau ucapan tersebut dapat digunakan untuk memberikan keterangan atau penjelasan kepada konsumen ataupun pelanggan yang akan dilayani.

b. Layanan Tulisan

Pelayanan jenis pertama yaitu layanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk tulisan yang berarti pelayanan dengan menggunakan tulisan. Pelayanan dalam bentuk tulisan juga adalah bentuk layanan

³⁴ Batinggi, *Manajemen Pelayanan Umum* (Jakarta: Universitas Terbuka, 2015).

³⁵ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2000).

yang sangat menonjol dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Pada era globalisasi seperti sekarang ini pelayanan melalui tulisan ini sangat berperan dalam memberikan kepuasan kepada konsumen atau pelanggan. Pelayanan melalui tulisan ini sebenarnya cukup efektif dan efisien, apalagi untuk layanan yang jaraknya jauh, karena faktor waktu dan biaya. Supaya layanan tulisan ini bisa meningkatkan pihak yang akan dilayani, dalam melakukan layanan dalam bentuk tulisan ini harus memperhatikan ketepatan dan kecepatan dalam proses pengerjaannya bahkan sampai dari pada proses penyelesaiannya baik dalam pengetikan, penandatanganan, serta pengiriman.

c. Layanan Perbuatan

Pelayanan dalam bentuk perbuatan ini biasanya dilaksanakan oleh mayoritas yang berasal dari kalangan menengah ke bawah. Layanan perbuatan ini sangat memerlukan unsur skill dan keahlian dari para petugas layanan perbuatan tersebut, karena hasil perbuatan dan pekerjaan dari layanan perbuatan tersebut bergantung pada skill dan keterampilan seorang petugas layanan dalam memberikan layanan.

Pada praktek dan kesehariannya, pelayanan perbuatan tersebut terkadang tidak bisa terhindar dari layanan dalam bentuk lisan ini, keduanya saling melengkapi. Karena pelayanan secara umum banyak memerlukan layanan secara lisan. Akan tetapi banyak tidaknya suatu jenis pelayanan ada pada perbuatan itu sendiri yang dibutuhkan oleh para konsumen atau pelanggan yang akan dilayani. Faktor kecepatan dalam pelayanan ini yaitu kecepatan pengerjaan dalam bentuk perbuatan akan menjadi keinginan setiap orang yang juga disertai dengan kualitas hasil yang layak tentunya. Adapun jenis-jenis pelayanan publik dengan menggunakan sistem digital berdasarkan aspek kompleksitas dan manfaat terbagi menjadi 3 jenis yaitu publikasi, interaksi dan transaksi.

4. Ciri-ciri pelayanan yang baik

Dalam praktiknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk

membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Yang mempengaruhi pelayanan yang baik pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) yang melayani pelanggan harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat. Disamping itu, karyawan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap pelanggannya.

Kedua pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Prasarana dan sarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, prasarana dan sarana yang dimiliki juga harus dioperasikan oleh manusia yang berkualitas pula. Jadi dapat dikatakan kedua faktor tersebut saling menunjang satu sama lainnya. Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik:³⁶

a. Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan pelanggan tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan, dan menarik. Disamping itu, karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati pelanggan sehingga pelanggan semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat dan cekatan. Oleh karena itu, sebelum menjadi karyawan yang bertugas melayani pelanggan harus melalui pendidikan dan pelatihan terlebih dahulu. Disamping kualitas karyawan yang melayani pelanggan harus sesuai standar, jumlah karyawan yang disediakan juga harus seimbang, jangan sampai jumlahnya terbatas sehingga pelanggan menunggu antrian terlalu lama, terutama pada saat jam-jam sibuk (misalnya untuk kasir).

b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

³⁶ dan Winarsih Ratminto, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010).

Pada dasarnya pelanggan ingin dilayani secara prima. Untuk melayani pelanggan, salah satu hal yang paling penting diperhatikan, disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas sehingga membuat pelanggan nyaman atau betah dalam ruangan tersebut. Suasana ruangan yang nyaman harus pula didukung oleh meja dan kursi untuk diduduki. Udara dalam ruangan juga harus sejuk, tenang, dan tidak berisik. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan membuat pelanggan merasa betah untuk berurusan dengan perusahaan sehingga mampu mengusir kebosanan.

- c. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai

Bertanggung jawab kepada pelanggan sejak awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal hingga tuntas atau selesai. Pelanggan akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu, karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut, segera mengambil alih tanggung jawabnya.

Resikonya apabila ada karyawan yang tidak dilayani secara tuntas akan menjadi preseden yang buruk bagi perusahaan. Pelanggan yang tidak puas selalu membicarakan hal-hal yang negatif perusahaan. Biasanya suatu kejelekan akan lebih cepat berkembang daripada kebaikan.

- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani pelanggan diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan pelanggan.

Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Pelayanan yang untuk setiap transaksi sudah memiliki standar waktu. Karyawan juga harus pintar mengatur waktu dan jangan membicarakan sesuatu yang diluar konteks pekerjaan secara berlebihan pada saat melayani pelanggan.

Begitu juga dengan proses pekerjaan harus sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Proses yang terlalu lama dan berbelit-belit akan membuat pelanggan menjadi tidak betah dan malas berhubungan kembali. Maksud ketepatan dalam hal ini adalah usahakan jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan. Kesalahan akan membuat pelanggan kesal yang menimbulkan anggapan perusahaan tidak profesional.

e. Mampu berkomunikasi

Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap pelanggan. Karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan pelanggan. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

Komunikasi harus dapat membuat pelanggan senang sehingga jika pelanggan mempunyai masalah, pelanggan tidak segan-segan mengemukakannya kepada karyawan. Mampu berkomunikasi juga akan membuat setiap perusahaan menjadi jelas sehingga tidak timbul salah paham. Komunikasi sangat penting terutama untuk yang berhubungan secara langsung. Demikian pula komunikasi lewat telepon atau sarana lainnya harus dengan tutur kata yang lemah lembut yang enak didengar oleh telinga pelanggan. Komunikasi juga harus didukung oleh perilaku petugas itu sendiri.

f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi artinya karyawan harus menjaga kerahasiaan pelanggan terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi pelanggan. Khusus untuk pelanggan lembaga

keuangan seperti bank, kerahasiaan nasabah sangat dijunjung tinggi. Bank tidak boleh sembarangan memberikan informasi kecuali memang dipersyaratkan oleh undang-undang. Begitu pula dengan pelanggan hotel juga harus dirahasiakan sesuai dengan keinginan pelanggan. Pada dasarnya, menjaga rahasia pelanggan sama artinya dengan menjaga rahasia perusahaan. Oleh karena itu, karyawan harus mampu menjaga rahasia pelanggan terhadap siapapun. Menjaga rahasia pelanggan merupakan ukuran kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.

g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani pelanggan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi pelanggan atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai waktu yang diinginkan.

Demikian pula dengan ketepatan dan keakuratan pekerjaan juga akan terjamin. Dalam hal ini kualitas manusia tersebut perlu dididik sesuai dengan bidang pengetahuannya. Risiko akibat ketidamampuan dalam melayani pelanggan akan berakibat fatal yaitu kelambatan dan ketidaktepatan pekerjaan sehingga membuat kesalahan dan tidak mampu melayani musibah.

h. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan

Berusaha memahami kebutuhan pelanggan artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh pelanggan. Karyawan yang lalai akan membuat pelanggan lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan secara cepat. Karyawan harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemauan pelanggan dengan cara mendengar penjelasan, keluhan atau kebutuhan pelanggan secara baik agar pelayanan terhadap keluhan atau keinginan

yang diharapkan pelanggan tidak salah. Termasuk dalam hal ini memberikan jalan keluar yang diinginkan.

i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan

Kepercayaan calon pelanggan kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon pelanggan mau menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga pelanggan yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui pelayanan karyawan khususnya dari seluruh karyawan perusahaan umumnya.

Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan untuk menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan, maka akan menimbulkan kepercayaan. Satu hal yang perlu diingat bahwa meningkatkan kepercayaan lebih berat daripada mempertahankan kepercayaan yang sudah diberikan.

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, yaitu perusahaan akan tetapi sudut pandang penilaian persepsi pelanggan. Dalam hal ini, jamaah adalah pihak yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan nilai menyeluruh atas keunggulan atau jasa.³⁷

Faktor utama yang menjadi penentu dalam meningkatkan mutu pelayanan, diantaranya:³⁸

a. Akses

³⁷ Keller, Kotler, dan Philip, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2010).

³⁸ Ismayanti, *Modul Pelayanan Publik Digital: Pelatihan Kepemimpinan Pengawas* (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2019).

Pelayanan harus mudah dijangkau dala lokasi yang mudah dicapai pada saat yang tidak merepotkan dan cepat.

b. Komunikasi

Pelayanan harus diuraikan dengan jelas dalam bahasa yang mudah dimengerti oleh jamaah.

c. Kompetensi

Pegawai atau karyawan harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.

d. Kesopanan

Pegawai atau karyawan yang harus bersikap ramah, penuh hormat dna penuh perhatian.

e. Kredibilitas

Instansi dan pegawai harus bisa dipercaya dan memahami keinginan utama yang diharapkan jamaah.

f. Reabilitas

Pelayanan harus dilasanakan dengan konsisten dan cermat.

g. Cepat tanggap

Pegawai harus memberikan tanggapan dengan cepat dan kreatif atas permintaan dan masalah jamaah.

h. Kepastian

Pelayanan harus bebas dari bahaya, resiko, atau hal-hal yang meragukan.

i. Hal-hal yang berwujud

Hal-hal yang berwujud pada sebuah pelayanan harus dengan tepat memproyeksikan mutu pelayanan yang akan diberikan.

j. Memahami atau mengenali masyarakat

Pegawai harus memehami kebutuhan masyarakat atau jamaah dengan memberikan perhatian secara individu.

D. Haji

1. Pengertian

Ditinjau dari sudut bahasa, kata haji berarti berniat pergi, bermaksud, atau menuju ke suatu tempat tertentu. Sedangkan arti haji menurut istilah adalah menuju ke ka'bah untuk melakukan perbuatan-perbuatan tertentu, yakni mengunjungi suatu tempat tertentu dengan melakukan suatu pekerjaan tertentu. Dengan kata lain haji menurut istilah syara' adalah sengaja mengunjungi makkah (ka'bah) untuk mengerjakan ibadah yang terdiri atas tawaf, sa'i, wuquf, dan ibadah-ibadah lain untuk memenuhi perintah Allah SWT serta mengharap keridhaan-Nya.³⁹

Sedangkan menurut istilah syar'inya atau istilah fiqihnya, haji berarti mengunjungi atau pergi ke Baitullah Ka'bah di Makkah dengan niat mengerjakan ibadah melalui ketentuan syarat, rukun, dan waku yang telah diajarkan didalam syariat Islam. Melalui ketentuan syarat dan rukun tersebut, haji seseorang baru bisa dinilai sebagai sebuah ibadah.⁴⁰

Dari beberapa pengertian tersebut dapat dipahami bahwa haji adalah suatu ibadah yang dilakukan dengan mengunjungi ka'bah dan dilakukan pada waktu tertentu dengan syarat-syarat yang telah ditentukan atau ditetapkan. Kesemuanya itu dilakukan dalam rangka mentaati perintah Allah SWT dan mencapai ridha-Nya. Ibadah haji termasuk salah satu rukun Islam yang diwajibkan oleh Allah SWT bagi setiap muslim yang mapu mengerjakannya sekali seumur hidup. Sesuai dengan firman Allah SWT:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ
حَاجُّ الْبَيْتِ مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ
الْعَالَمِينَ

³⁹ Noor Hamid, *Manajemen Haji Dan Umrah: Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci* (Bandung: Semesta Aksara, 2020).

⁴⁰ Rosidin, *Inti Fiqih Haji Dan Umrah* (Malang: Genius Media, 2013).

Artinya: “*Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam*”⁴¹

Ayat diatas menjadi dasar bahwa ibadah haji hukumnya wajib bagi umat islam yang mampu melaksanakan perjalanan ke Baitullah, Ka’bah, Makkah. Ayat ini juga menjadi dasar tidak wajibnya haji bagi seorang muslim yang tidak mampu, terutama secara materiil. Makkah merupakan suatu kota yang jaraknya terlampau jauh dari Indonesia, untuk pergi kesana membutuhkan biaya yang tidak sedikit. Biaya transportasi, kebutuhan makan, minum, dan tempat tinggal tentu banyak jumlahnya. Bagi orang yang tidak mampu memenuhi kebutuhan itu, maka hukumnya tidak wajib.⁴²

Kemampuan (atau dalam bahasa agama disebut *istithoah*) yang merupakan salah satu syarat wajib haji, meliputi beberapa hal sebagai berikut:⁴³

- a. Kemampuan fisik untuk perjalanan menuju Makkah dan mengerjakan kewajiban-kewajiban haji. Seseorang yang tida memiliki kemampuan fisik, karena usia lanjut, atau penyakit menahun yang tidak diharapkan kesembuhannya lagi, sedangkan ia mempunyai cukup harta untuk pergi haji, wajib mewakilkan orang lain (biasa disebut badal) untuk berhaji atas namanya. Namun harus diingat bahwa seseorang yang menjadi wakil orang lain untuk berhaji atas namanya, ia sendiri sebelum itu harus telah menunaikan wajib haji atas namanya sendiri.
- b. Perjalanan yang aman ketika pergi dan pulang, terhadap jiwa dan harta seseorang. Seandainya terdapat kekhawatiran adanya kawanan perampok atau wabah penyakit dalam perjalanan, maka ia belum wajib haji karena belum dianggap berkemampuan untuk itu.

⁴¹ Kementrian Agama RI, *Al Qur’an Dan Terjemahannya*.

⁴² Hamid, *Manajemen Haji Dan Umrah: Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*.

⁴³ Rosidin, *Inti Fiqih Haji Dan Umrah*.

- c. Memiliki cukup harta untuk keperluan makanan dan kendaraan untuk dirinya serta selama dalam perjalanan, maupun untuk keperluan keluarga yang ditiggalkan, sampai kembali lagi kepada mereka; termasuk makanan, pakaian, tempat tinggal, dan kendaraan, serta peralatan dan modal yang diperlukan bagi kelancaran pekerjaannya sepulangnya dari haji. Atau, jika ia masih memerlukan untuk sebuah rumah tempat tinggalnya, atau biaya pernikahannya, maka yang demikian itu lebih diutamakan dari haji (Al-Habsyi,1999:383).

2. Syarat, Rukun, dan Wajib Haji

a. Syarat Haji

Para ulama' hukum fiqih telah bersepakat bahwa syarat-syarat wajib ibadah haji adalah sebagai berikut:⁴⁴

- 1) Islam
- 2) Baligh
- 3) Berakal
- 4) Orang Merdeka
- 5) Mampu

b. Rukun Haji

Rukun haji adalah rangkaian kegiatan dalam ritual ibadah haji yang harus dilaksanakan. Rukun haji meliputi:⁴⁵

1) Ihram

Ihram yaitu niat untuk mengerjakan haji ke Baitullah Ka'bah di Makkah untuk memulai ritual haji, dengan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan syariat. Waktu dan tempat menjadi salah satu ketentuan ihram yang sangat penting. Ihram tidak dapat dikerjakan pada sembarang waktu dan tempat, karena ada ketentuannya sendiri-sendiri. Oleh karena itu, dalam melakukan ihram, waktu dan tempat harus diperhatikan. Ihram dari miqatnya merupakan wajib haji, apabila ihram seseorang tidak dari miqatnya, maka seseorang itu

⁴⁴ Ibid.

⁴⁵ Ibid.

akan mendapatkan denda atau sanksi. Waktu dan tempat dalam berihram ini diistilahkan dengan “Miqat”.

2) Wuquf di Padang Arafah

Wuquf yaitu berada di Padang Arafah pada waktu yang ditentukan, yaitu mulai dari mula tergelincirnya matahari (pukul 12.00) pada 9 Dzulhijjah hingga terbit fajar pada 10 Dzulhijjah. Meskipun begitu, jamaah haji tidak harus berlama-lama berada di Arafah saat itu. Karena hanya sesaat saja di Arafah didalam masa antara dzuhur tanggal 9 dzulhijjah hingga sebelum fajar 10 dzulhijjah wukufnya sudah sah. Biasanya, sejak tanggal 8 dzulhijjah, seluruh jamaah haji telah berangkat menuju Padang Arafah dengan berpakaian ihram dan niat untuk berhaji dari pemondokan di Makkah untuk persiapan wukuf di Padang Arafah. Sehingga pada malam harinya, seluruh jamaah haji sudah tiba di Padang Arafah. Ketika sampai di Padang Arafah malam harinya, para jamaah haji bisa mengisi waktu dengan memperbanyak amal ibadah, sambil menunggu sampai waktu wukuf utama tiba, yaitu pada malam tanggal 9 dzulhijjah sampai fajar tiba. Hal ini didasarkan pada Hadits Rasulullah yang berbunyi “Barang siapa dapat berada di Arafah sebelum terbit fajar (pada hari kesepuluh *dzulhijjah* maka dapatlah haji itu)”.

3) Thawaf

Thawaf yaitu berjalan mengelilingi Ka’bah sebanyak tujuh kali dimulai dari hajar aswad. Ka’bah berada disebelah kiri atau berkeliling berlawanan dengan arah jarum jam sambil berdoa. Macam-macam tawaf sebagai berikut:

- a) Tawaf *Qudum*, yaitu tawaf yang dilakukan ketika seorang yang akan mengerjakan ibadah haji datang ke Masjidil Haram (Makkah)
- b) Tawaf *Ifadhah*, yaitu tawaf yang wajib dilaksanakan oleh setiap jemaah untuki memenuhi rukun haji.

- c) Tawaf *Wada'*, yaitu tawaf yang dilakukan oleh setiap jemaah haji sebelum meninggalkan Ka'bah (Makkah), tawaf ini termasuk wajib haji (tawaf perpisahan)
- d) Tawaf *Nazar*, yaitu tawaf yang dilakukan untuk memenuhi nazar.

4) *Sa'i*

Sa'i yaitu berlari-lari kecil antara Bukit Shafa dan Marwah sebanyak tujuh kali (pulang-pergi), dimula dari Bukit Shofa dan dihiri di Bukit Marwah, dilakukannya setelah selesai tawaf.

5) *Tahalul*

Tahallul yaitu mencukur atau menggunting rambut sekurang-kurangnya menghilangkannya tiga helai rambut.

6) Tertib

Tertib yaitu mendahulukan yang pertama dan secara berturut-turut sampai pada yang terakhir (Sukayat, 2016:15).

c. Wajib Haji

Wajib haji adalah pekerjaan yang harus dikerjakan dalam ibadah haji. Sah tidaknya ibadah haji bergantung pada pelaksanaannya. Apabila ada kesalahan dalam pelaksanaan wajib haji, boleh digantikan dengan denda (dam), misalnya menyembelih kambing kurban atau berpuasa. Wajib haji meliputi:⁴⁶

1) Ihram dari miqat

Sebagaimana telah dijelaskan, miqat zamani untuk melakukan ibadah haji, yaitu Syawwal, Dzulqa'dah, dan Dzulhijjah. Sedangkan miqat makani haji sebagaimana telah dijelaskan, berbeda-beda berdasarkan asal tempat memasuki kota Makkah.

2) Mabit di Muzdalifah

Waktu pelaksanaan mabit, yaitu pada malam Idul Adha. Mulai dari terbenamnya matahari (9 *dzulhijjah*) sampai tengah malam. Pada

⁴⁶ Ibid.

waktu mabit, calon jemaah haji hendaknya mengambil batu-batu kecil (kerikil) secukupnya untuk persiapan melontar jumrah di Mina.

3) Melontar jumrah *al-aqabah* pada hari Idul Adha

Melontar jumrah menggunakan batu kerikil sebanyak tujuh butir. Jamrah *al-aqabah* yaitu sebuah monumen berupa tugu yang terletak di Mina. Melontar jamrah paling utam dikerjakan sesudah matahari terbit pada 10 *dzulhijjah*. Setelah melaksanakan jamrah dilanjutkan dengan mencukur rambut paling sedikit tiga helai (*tahallul* awal) kemudian berangkat ke Makkah untuk melaksanakan tawaf ifadah dan sa'i.

4) Melempar tiga jumrah

Setelah melaksanakan tawaf ifadah dan sa'i di Makkah, calon jemaah haji harus kembali ke Mina untuk melontar jamrah, yaitu jamrah al-ula, alwustha, dan al-aqabah. Pelaksanaan melontar tiga jamrah ini dilakukan pada tanggal 11 dan 12 *dzulhijjah*. Cara pelemparan harus berurutan, tiaptiap jarak sebanyak tujuh kali lemparan.

5) Mabit di Mina

Mabit dilaksanakan pada hari Tasyrik yaitu pada malam 11, 12, dan 13 *dzulhijjah*.

6) Thawaf Wada'

Selain bagi wanita yang haid dan nifas, thawaf wada' hukumnya wajib dan setelahnya menjadwalkan acara perjalanan. Sedangkan bagi yang tidak melaksanakan thawaf wada' atau melontar atau mabit di Mina, maka wajib menyembelih kambing (Sukayat, 2016:16).

E. Standar Pelayanan Haji

Ruang lingkup manajemen pelayanan haji sebagaimana diatur oleh Undang-Undang Republik Indonesia, meliputi pelayanan, pembinaan, dan perlindungan. Standar pelayanan ibadah haji adalah tolak ukur pelayanan yang

wajib diberikan oleh penyelenggara ibadah haji kepada jamaah haji. Secara lebih detail standar pelayanan minimal ibadah haji adalah sebagai berikut.⁴⁷

1. Administrasi

Administrasi adalah seluruh proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua secara bersama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian.

2. Bimbingan manasik

Bimbingan manasik haji dapat dilakukan menjadi tiga bagian, yaitu:

- a. Prahaji. Bimbingan yang dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci agar calon jamaah mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah haji ketika berada di tana suci.
- b. Bimbingan yang dilakukan ketika berada di tanah suci. Pembimbing mendampingi dan memberi pengarahan kepada jamaah agar pelaksanaan ibadah haji sesuai dengan tatacara ibadah haji.
- c. Pasca haji. Bimbingan yang dilakukan setelah pelaksanaan ibadah haji, untuk mempertahankan kemabruran haji.

3. Transportasi

Transportasi memegang peran yang cukup menentukan dalam pelaksanaan ibadah haji. Pergerakan jamaah dari daerah asli menuju ke Arab Saudi sampai kembali ke daerah asal memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan volume angkut (orang dan barang)

4. Akomodasi

Akomodasi adalah salah satu unsur penting yang harus diperhatikan oleh para penyelenggara ibadah haji. Penyelenggara harus memberikan akomodasi dengan baik dan memuaskan sehingga para jamaah lebih khusyuk dala menjalankan ibadah. Pelayanan akomodasi dimaksud antara

⁴⁷ Yuyun Yuningsih, Haliza Bagja, and Burhanudin Aulia, "Strategi Pelayanan Calon Jemaah Haji Musim Pandemi," *MABRUR: Academic Journal of Hajj and Umra* 1, no. 1 (2022): 51–62, <https://journal.uinsgd.ac.id/index.php/mabrur%0AStrategi>.

lain pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makan, minum, serta jasa lainnya.

5. Konsumsi

Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan pelayanan yang menjadikan jamaah merasa nyaman dan puas. Bila dibandingkan dengan fasilitas yang mereka terima dan rasakan, biaya yang mereka keluarkan untuk bisa melaksanakan ibadah haji menjadi seimbang.

6. Kesehatan

Pelayanan kesehatan dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci, seperti medical chek-up, suntikan vaksin meningitis dan H1N1. Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan agar jamaah tetap dalam keadaan sehat, tidak menularkan atau tertular penyakit selama menjalankan ibadah haji, serta setelah kembali ke tanah air.

F. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)

1. Pengertian KBIH

Pembinaan calon jamaah/jamaah haji adalah salah satu tugas pokok Departemen Agama yang dalam hal ini Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji, dimana dalam pelaksanaan tugas ini pemerintah telah melibatkan pihak masyarakat ikut berpartisipasi sebagai mitra kerja. Bentuk peran serta dan keterlibatan masyarakat itu, kini telah melembaga dalam bentuk organisasi yaitu KBIH dan Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia (IPHI). Kedudukan pemerintah adalah sebagai penyelenggara ibadah haji, KBIH adalah mitra kerja pemerintah membimbing calon jamaah haji (Pra Haji), sementara IPHI mitra kerja pemerintah untuk melestarikan kemabruran haji (Pasca Haji).⁴⁸

KBIH adalah lembaga sosial Islam yang bergerak dalam bidang Bimbingan Manasik Haji terhadap calon jamaah/jamaah haji baik selama pembekalan ditanah air maupun pada saat ibadah haji di Arab Saudi. KBIH

⁴⁸ Wahid, "Peranan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Dalam Mencetak Kemandirian Jamaah Haji," *Jurnal Pendidikan dan Pranata Islam* 10 (2019): 126–143.

sebagai lembaga sosial keagamaan (non pemerintah) merupakan sebuah lembaga yang telah memiliki legalitas pembimbingan melalui Undang-Undang dan lebih diperjelas melalui sebuah wadah khusus dalam struktur baru Departemen Agama dengan Subdit Bina KBIH pada Direktorat Pembinaan Haji.⁴⁹

KBIH sebagai lembaga sosial keagamaan, dalam melaksanakan tugas bimbingan diatur berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 371 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, yang mereposisi sebagai badan resmi di luar pemerintah dalam pembimbingan. Dalam Perundang-undangan tentang Penyelenggaraan Haji Bab XI tentang Kelompok Bimbingan Ibadah Haji, Pasal 32 dinyatakan, bahwa KBIH berkewajiban melaksanakan bimbingan ibadah haji kepada jamaahnya baik di tanah air maupun Arab Saudi.⁵⁰

2. Perizinan KBIH

Izin KBIH di terbitkan oleh KaKanwil Depag setempat atas nama Menteri Agama RI kepada Lembaga Sosial Kegamaan Islam. Kegiatan KBIH adalah memberikan bimbingan kepada calon jamaah haji. Untuk dapat ditetapkan sebagai KBIH harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:⁵¹

- a. Permohonan izin di tujukan kepada KaKanwil Depag Profinsi dengan rekomendasi Ka. Kandepag setempat.
- b. Memiliki akta notaris.
- c. Memiliki sekretariat yang tetap, alamat dan nomor telepon yang jelas.
- d. Melampirkan susuna pengurus.
- e. Memiliki bimbingan haji yang dianggap mampu atau telah mengikuti pelatihan-pelatihan calon haji oleh pemerintah

⁴⁹ Departemen Agama RI, *Pedoman Pembinaan KBIH* (Jakarta: Depag RI, 2006).

⁵⁰ Ibid.

⁵¹ Ibid.

Ketetapan KBIH dikeluarkan oleh Ka. Kanwil untuk berlaku 3 tahun. Penetapan tersebut dapat diperpanjang apabila hasil akreditasi dua tahun terakhir nilai kerjanya paling rendah C (sedang).

3. Tugas Pokok dan Fungsi KBIH

Tugas pokok KBIH meliputi:⁵²

- a. Menyelenggarakan/melaksanakan bimbingan haji tambahan di tanah air maupun sebagai bimbingan pembekalan.
- b. Menyelenggarakan/melaksanakan bimbingan lapangan di Arab Saudi.
- c. Melaksanakan pelayanan konsultasi informasi dan penyelesaian dan kasus-kasus ibadah bagi jamaahnya di tanah air dan di Arab Saudi
- d. Menumbuh kembangkan rasa percaya diri dalam penguasaan manasik keabsahan dan kesempurnaan ibadah haji bagi jamaah yang dibimbingnya.

Sementara itu dilihat dari sisi fungsinya KBIH memiliki beberapa fungsi diantaranya adalah:

- a. Penyelenggara/pelaksana bimbingan ibadah haji tambahan di tanah air sebagai bimbingan pembekalan.
- b. Penyelenggara/pelaksana bimbingan lapangan di Arab Saudi.
- c. Pelayan, konsultan, dan sumber informasi perhajian.
- d. Motivator bagi anggota jamaahnya terutama dalam hal-hal penguasaan ilmu manasik keabsahan dan kesempurnaan ibadah.

KBIH dalam melaksanakan tugas bimbingan harus berkoordinasi dengan beberapa pihak, baik di tanah air maupun di Arab Saudi. Beberapa pihak yang dilibatkan dalam koordinasi oleh KBIH antara lain:⁵³

- a. Di Tanah Air
 - 1) Kakandepag sebagai Pembina KBIH sekaligus sebagai Kepala Staf Penyelenggara Haji Kabupaten/Kota. Bentuk Koordinasi meliputi:
 - a) Informasi perhajian

⁵² Ibid.

⁵³ Wahid, "Peranan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Dalam Mencetak Kemandirian Jamaah Haji."

- b) Pelaksanaan Bimbingan
 - c) Pengelompokan
 - d) Pemberamngkatan
 - e) Penyelesaian kasus
- 2) Petugas kesehatan kecamatan dan kabupaten/Kota dalam bentuk koordinasi meliputi:
- a) Pemeliharaan kesehatan jamaah
 - b) Pelaksanaan Bimbingan
 - c) Informasi kesehatan haji
 - d) Penanganan kasus kesehatan
- 3) Ketua PPIH Embarkasi dalam bentuk koordinasi meliputi:
- a) Informasi perhajian
 - b) Jadwal bimbingan
 - c) Jadwal keberangkatan
 - d) Penyelesaian dokumen
- 4) Petugas operasional yang menyertai jamaah yang akan terbang dan berangkat bersama dalam kelompok terbang dengan bentuk koordinasi meliputi:
- a) Rencana Keberangkatan
 - b) Pembagian paket haji antara lain dokumen, living cost dan lain-lain.
 - c) Penempatan, pemantapan di asrama dan selama dalam perjalanan
 - d) Informasi perhajian
 - e) Penyelesaian kasus.
 - f) Awak kabin selama dalam penerbangan
- 5) Forum komunikasi KBIH yang ada di wilayah dengan bentuk koordinasi meliputi:
- a) Informasi pembinaan/bimbingan
 - b) Pelaksanaan bimbingan
 - c) Penyelesaian Kasus

- d) Kemitraan dan kebersamaan.
- b. Di Arab Saudi
- 1) Petugas operasional yang menyertai jamaah dengan bentuk koordinasi:
 - a) Penempatan dan angkutan
 - b) Pelaksanaan ibadah
 - c) Informasi perhajian
 - d) Penanganan kasus-kasus meliputi kasus ibadah, kesehatan dan umum.
 - 2) Petugas Bandara di Arab Saudi dalam bentuk koordinasi:
 - a) Informasi yang diperlukan
 - b) Penyelesaian dokumen
 - c) Penyelesaian kasus
 - 3) PPIH Arab Saudi dalam bentuk koordinasi meliputi:
 - a) Informasi perhajian
 - b) Bimbingan Ibadah
 - c) Penyelesaian dokumen
 - d) Pelayanan kesehatan
 - e) Pelayanan keberangkatan
 - f) Penanganan kasus.
 - 4) Petugas Maktab/Majmu'ah dalam bentuk koordinasi meliputi:
 - a) Informasi penempatan dan keberangkatan.
 - b) Pelayanan.
 - c) Penanganan kasus-kasus.

BAB III
GAMBARAN UMUM KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH)
NU KOTA SEMARANG DAN PERAN SEKALIGUS TANTANGAN
TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN LAYANAN HAJI

A. Gambaran Umum Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota Semarang

1. Sejarah Berdirinya KBIH NU Kota Semarang

Latar belakang berdirinya KBIH NU Kota Semarang ini tidak lepas dari sejarah KBIH Kota Semarang sebagaimana data di atas dijelaskan, bahwa data para ustad maupun kyai yang melakukan bimbingan terhadap jamaah haji kebanyakan adalah anggota NU Kota Semarang. Dari situlah pengurus NU Kota Semarang menyimpulkan bahwa NU Kota Semarang mempunyai modal yaitu tenaga ahli untuk membimbing para calon jamaah haji. Apalagi Nahdlatul Ulama di Kota Semarang merupakan organisasi keagamaan terbesar yang bermadzhabkan Ahlusunnah Wal Jamaah, tentu saja memiliki anggota yang cukup banyak. Selain itu banyak sekali tokoh NU yang memiliki KBIH, sedangkan NU sendiri tidak memiliki KBIH. Atas dasar tersebut, para pengurus NU Kota Semarang merasa memiliki kewajiban untuk menghantarkan jamaahnya menuju efektifitas kegiatan seperti haji kearah kesempurnaan.

Dengan landasan tersebut, maka Pengurus Cabang Nahdlatul Ulama (PC NU) Kota Semarang sebagai salah satu organisasi keagamaan merasa terpanggil untuk andil dalam mendukung pelaksanaan ibadah haji yang baik melalui pelayanan bimbingan ibadah haji. Sehingga pada tanggal 25 Mei 2002 oleh Pengurus Cabang Nahdlatul Ulama Kota Semarang mendirikan KBIH NU yang dimotori oleh Drs. KH. Ahmad Hadlor Ihsan (Rais Syuriyah PCNU Kota Semarang). Dan pada tanggal 30 Juni 2003 Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama Kota Semarang mendapatkan Ijin Operasional Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dengan SK

Kanwil Depag Jateng Nomor: Wk/4.a/Hj.02/1405/2003 (Dokumen KBIH NU dan Wawancara).

2. Visi, Misi, dan Tujuan KBIH NU Kota Semarang

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama (NU) Kota Semarang merupakan sebuah organisasi yang tentunya memiliki Visi, Misi serta Tujuan organisasi. Dengan adanya Visi, Misi serta tujuan, organisasi akan lebih terarah. Adapun Visi, Misi dan Tujuan didirikannya KBIH NU Kota Semarang adalah sebagai berikut:

- Visi KBIH NU Kota Semarang
“Haji Mabruur Berdasarkan Nilai-Nilai Ahlussunnah Wal Jamaah”
- Misi KBIH NU Kota Semarang
 - a. Membimbing ibadah haji dengan menggunakan fiqih Ahlussunnah Wal Jamaah
 - b. Mengadakan pendampingan calon jamaah haji baik dari Tanah Air sampai ke Tanah Suci (Mekah dan Madinah)
 - c. Memberikan materi manasik haji yang memadai dan komprehensif - Memberikan pelayanan dan pendampingan proses pendaftaran, pemberangkatan, pelaksanaan sampai pemulangan
- Tujuan Didirikannya KBIH NU Kota Semarang
“Memberikan pelayanan dan pendampingan proses pendaftaran, pemberangkatan, pelaksanaan sampai pemulangan” (Dokumen KBIH NU).

3. Struktur Kepengurusan KBIH NU Kota Semarang

Untuk menjalankan suatu organisasi dibutuhkan struktur kepengurusan. Begitu halnya dengan KBIH NU Kota Semarang juga membutuhkan stuktur kepengurusan dalam menjalankan organisasi. Berikut adalah struktur kepengurusan KBIH NU Kota Semarang.

Susunan Kepengurusan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama Kota Semarang Masa Khidmad 2021- 2026 adalah:
PENGARAH: Kakandepag Kota Semarang

PENANGGUNG JAWAB: Pengurus Cabang NU Kota Semarang

PEMBIMBING: Drs. K.H. Ahmad Hadlor Ihsan

K.H.M. Haris Shodaqoh

Drs. K.H. Mashuni, AH

K.H. Ahmad Rohibin Hamdan

Drs. K.H. Baidlowi Shomad

Drs. K.H. A. Busyairi Harits

H.M. Kabul Supriyadhie, SH, M.Hum

PIMPINAN HARIAN

Ketua: Drs. KH. A. Busyairi Harits, M.Ag.

Sekretaris: H. Sanjaya, S.Ag.

Wakil Sekretaris: H. Idris Imron, S.IP.

Bendahara: Drs. H. Turmudzi

Bagian-bagian

a. Diklat & Pembinaan Purna Haji: K.H. Achmad Syamhudi, S.Pd

b. Sarana dan prasarana: H. A. Jumarno, S.Ag.

c. Publikasi dan Humas: H. Hasan Fauzi, S.Kom.

d. Kesehatan: Dr. Hj. Siti Masfufah, M.Kes.

4. Program KBIH NU Kota Semarang

KBIH NU Kota Semarang dalam melakukan bimbingan kepada jamaah haji memiliki dua program yakni:

a. Pembimbingan dan Pendampingan di Tanah Air sampai Tanah Suci

KBIH NU Kota Semarang dalam melakukan bimbingan menawarkan beberapa paket bimbingan, yakni paket bimbingan di Tanah Air dan paket bimbingan di Tanah Suci. Selain itu KBIH NU juga memberikan paket atribut. Di bawah ini adalah paket-paket yang ditawarkan oleh KBIH NU kepada Jamaah bimbingannya;

1) Paket Bimbingan Selama di Tanah Air berupa;

a) Panduan Perjalanan Haji: 1 kali

b) Manasik Haji: 6 kali

c) Kesehatan: 1 kali

- d) Informasi Umum: 2 kali
- 2) Bimbingan Selama di Arab Saudi Berupa:
 - a) Umrah: 7 kali
 - b) Thawaf: 10 kali
 - c) Sa'i: 7 kali
 - d) Wukuf: 1 kali
 - e) Mabid di Muzdalifah dan Mina: 1 kali
 - f) Melontar Jamrah: 4 kali
 - g) Qurban dan Dam: 2 kali
 - h) Ziarah: 6 kali
 - i) Penyelesaian Kasus: 4 kali
- 3) Paket dan Atribut: Paket Berupa:
 - a) Tas KBIH NU
 - b) Buku Panduan Manasik Haji
 - c) Jaket
 - d) Slayer
 - e) Stiker
 - f) Block Note

Dalam melakukan bimbingan, KBIH NU Kota Semarang memberikan materi-materi yang harus di kuasai oleh jamaah haji sebagai bekal jamaah dalam menjalankan ibadah haji di Tanah Suci. Untuk itu materi yang diberikan kepada jamaah adalah materi-materi yang berkaitan dengan ibadah haji. Adapun materi yang di berikan adalah sebagai berikut:

- 1) Tauhid Haji
- 2) Fiqih Haji
- 3) Haji Wanita
- 4) Sejarah dan Filsafat Haji
- 5) Tasawuf dan Akhlaq Haji
- 6) Do'a – do'a Mustajabah Haji
- 7) Amalan – amalan Sunnah Haji

- 8) Kesehatan Haji
- 9) Pengenalan adat – istiadat Masyarakat Makkah Madinah
- 10) Bahasa arab pasaran /harian
- 11) Praktik Manasik
- 12) Teknik pengemasan barang bawaan

Materi-materi di atas sangatlah penting untuk dipahami dan dikuasai oleh jamaah. Untuk itu dalam melakukan bimbingan, KBIH NU Kota Semarang memberikan pembimbing yang memiliki kemampuan, pengetahuan dan benar-benar menguasai materi. Dengan begitu jamaah akan lebih mudah memahami dan menerima materi yang diberikan, sehingga dalam tataran praktek jamaah mampu mengimplementasikannya, karena hal tersebut terkait dengan diterima atau tidaknya ibadah haji seseorang. Adapun nama-nama pembimbing yang ada di KBIH NU kota Semarang antara lain:

- 1) Drs. KH. A. Hadlor Ihsan (Mustasyar PC NU Kota Semarang).
- 2) H. Anasom, M. Hum (Ketua PC NU Kota Semarang).
- 3) Hj. Aminah, S.Pd.I. (Ketua PC. Fatayat NU Kota Semarang).
- 4) KH. Mahsuni AH. (Mudir Ahlittoriqoh Almu'tabaroh Kota Semarang).
- 5) Dr. Hj. Siti Masfufah, M.Kes. (Ketua Tim Medis).
- 6) Drs. KH. A. Syamhudi (Ketua JHNU Kota Semarang).
- 7) Drs. KH. A. Busyairi Harits, M.Ag. (Akademisi).

Jamaah haji yang mengikuti bimbingan di KBIH NU Kota Semarang tidak hanya mendapatkan pendampingan dan bimbingan di tanah air saja, tetapi juga mendapatkan bimbingan dan pendampingan saat menjalankan ibadah haji di Tanah Suci. Hal itu terbukti KBIH NU Kota Semarang selalu mengirimkan pengurus sebagai petugas haji, baik sebagai pembina maupun pendamping, untuk mendampingi dan membina jamaah bimbingan KBIH NU Kota Semarang. Hal itu dilakukan oleh pengurus KBIH NU Kota Semarang, karena pengurus benar-benar memperhatikan ibadah haji jamaah bimbingannya, karena hal itu

menyangkut diterima atau tidaknya ibadah haji seseorang (Dokumen KBIH NU).

- b. Pemeliharaan Kemabruran Haji dengan Pengajian Ahad Pahing 7- 9, dalam Wadah Jamiyyatul Hujjaj Nahdlatul Ulama (JHNU)

Setelah para jamaah haji selesai menunaikan ibadah haji dan kembali ke tanah air, maka JHNU Kota Semarang merupakan lembaga di bawah naungan KBIH NU Kota Semarang yang fokus menangani bimbingan kepada jamaah haji pasca ibadah haji yakni menawarkan program bagi jamaahnya untuk silaturahmi dan membentuk kekerabatan dengan sesama alumni jamaah haji bimbingan KBIH NU Kota Semarang, sekaligus untuk menjaga kemabruran haji jamaah.

Kegiatan JHNU di laksanakan empat puluh hari (selapan) satu kali, tepatnya hari Minggu/Ahad Pahing, mulai jam 06.00 – 09.00 bertempat di gedung pertemuan NU atau *majelis ta'lim* NU Puspogiwang. Selain untuk mempererat tali silaturrohmi antar jamaah, JHNU dibentuk dalam rangka untuk mendekatkan diri kepada Allah dan juga untuk menjaga kemabruran haji jamaah haji bimbingan KBIH NU. Adapun kegiatan yang dilakukan JHNU Kota Semarang antara lain, Tahtimul Qur'an Bil-Ghoib minimal 1 Juz, Istighosah, Asmaul Husna, Sholawat Ulama, Kalimat Pasrah, Tahlil Birul Walidain, serta dialog interaktif mengkaji Aswaja Kontemporer.

5. Dasar Penyelenggaraan Bimbingan KBIH NU Kota Semarang

Dasar penyelenggaraan KBIH NU Kota Semarang adalah:

- a. Surat Keputusan Pengurus Cabang Nahdlatul Ulama Kota Semarang Nomor : PC.11.01/010/SK.04/V/2002;
- b. Surat Keputusan Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Propinsi Jawa Tengah Nomor : Wk/4.a/Hj.02/1405/2003;
- c. Keputusan Menteri Agama RI No. 390 A tahun 1998;
- d. UUD 1945 dan GBHN.

Disamping itu, dalam kenyataannya masih banyak kita jumpai umat Islam yang dalam menunaikan ibadah haji belum mengerti dan memahami cara melakukan ibadah yang benar (Dokumen KBIH NU).

B. Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Layanan Ibadah Haji

Dalam era digital yang terus berkembang, teknologi informasi telah memainkan peran yang semakin signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan ibadah haji. Penelitian ini dilakukan dengan metode wawancara, melibatkan 2 responden yang terdiri dari perwakilan KBIH NU Kota Semarang dan jamaah haji. Hasil wawancara ini memberikan gambaran komprehensif tentang bagaimana teknologi informasi diterapkan untuk meningkatkan layanan ibadah haji. Sebagaimana disampaikan Ketua KBIH NU Kota Semarang

“Teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam penyelenggaraan ibadah haji. Salah satu contoh konkret adalah penggunaan aplikasi mobile yang menyediakan informasi real-time tentang lokasi dan jadwal kegiatan ibadah. Aplikasi ini juga dilengkapi dengan fitur navigasi yang membantu jamaah menemukan rute terbaik menuju tempat-tempat penting seperti masjid, penginapan, dan lokasi ibadah. Selain itu, aplikasi tersebut menyediakan panduan ibadah digital yang sangat membantu jamaah dalam melaksanakan rangkaian ibadah haji dengan benar. Dengan demikian, teknologi informasi berperan penting dalam meningkatkan efisiensi administrasi dan kenyamanan bagi jamaah”

Selain *aplikasi mobile*, KBIH NU Kota Semarang juga mengimplementasikan sistem manajemen data jamaah yang terintegrasi. Sistem ini memungkinkan pengelolaan data jamaah secara efisien dan akurat, mulai dari pendaftaran hingga pemantauan selama di Tanah Suci. Data yang terpusat ini memudahkan petugas dalam melacak pergerakan jamaah dan memastikan mereka berada dalam kondisi aman. Pengelolaan data yang baik juga membantu dalam perencanaan logistik dan penyediaan fasilitas yang dibutuhkan oleh jamaah.

“Kami menggunakan platform digital untuk pendaftaran jamaah, yang memungkinkan proses verifikasi data menjadi lebih cepat dan akurat.

Data yang dimasukkan oleh jamaah langsung masuk ke sistem pusat kami, sehingga memudahkan kami dalam melakukan monitoring dan analisis"

Hal yang sama juga disampaikan salah seorang jamaah haji.

"Saya merasa lebih tenang karena semua informasi saya sudah tercatat dengan baik. Mulai dari data pribadi, jadwal keberangkatan, hingga data kesehatan, semuanya sudah diinput dalam sistem. Jika saya butuh bantuan atau ada kendala, petugas bisa langsung mengecek data saya"

Implementasi teknologi informasi dalam manajemen data jamaah dilakukan secara bertahap. Mereka memulai dengan digitalisasi proses pendaftaran, yang kemudian diperluas ke pengelolaan data kesehatan dan logistik. Setiap jamaah memiliki profil digital yang berisi informasi lengkap, yang dapat diakses oleh petugas yang berwenang.

"Kami juga mengadakan pelatihan untuk petugas agar mereka dapat menggunakan sistem ini dengan baik. Penggunaan teknologi memang memerlukan adaptasi, tetapi hasilnya sangat positif"

Adanya teknologi informasi yang terintegrasi dalam layanan ibadah haji memberikan dampak pada aspek bimbingan manasik. Sebelum adanya teknologi informasi KBIH NU Kota Semarang menghadapi berbagai kendala dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada jamaah. Metode konvensional yang bergantung pada pertemuan fisik dalam memberikan bimbingan manasik sering kali menjadi hambatan bagi jamaah yang memiliki keterbatasan waktu atau kesulitan dalam menghadiri pertemuan tersebut. Selain itu, kendala logistik seperti lokasi pertemuan yang terbatas dan ketersediaan waktu dari para pembimbing juga menjadi masalah tersendiri.

Namun, dengan adanya teknologi informasi paradigma dalam memberikan bimbingan manasik mengalami transformasi besar. KBIH NU Kota Semarang mulai memanfaatkan berbagai platform digital, seperti aplikasi mobile dan media online lainnya, untuk menyediakan materi bimbingan yang dapat diakses oleh jamaah kapan pun dan di mana pun. Hal ini memungkinkan jamaah untuk belajar secara mandiri sesuai dengan kebutuhan dan kenyamanan mereka, tanpa terikat oleh waktu dan lokasi tertentu. Hal tersebut sebagaimana disampaikan Ketua KBIH NU Kota Semarang.

“Implementasi teknologi informasi telah membawa dampak positif yang signifikan dalam layanan bimbingan manasik. Mereka menyoroti bahwa melalui aplikasi mobile yang disediakan, jamaah dapat mengakses berbagai materi bimbingan seperti video tutorial, modul pembelajaran, dan panduan praktis dengan mudah. Hal ini tidak hanya memudahkan akses jamaah terhadap informasi, tetapi juga memberikan fleksibilitas yang lebih besar dalam proses pembelajaran”

Jamaah haji juga memberikan tanggapan positif terhadap penggunaan teknologi informasi dalam bimbingan manasik. Hal tersebut sebagaimana disampaikan dalam wawancara

“Akses yang mudah terhadap berbagai materi pembelajaran melalui aplikasi mobile memberikan keleluasaan bagi jamaah untuk mempersiapkan diri dengan lebih baik sebelum berangkat ke Tanah Suci. Dengan adanya video tutorial dan panduan praktis, kami merasa lebih percaya diri dalam menjalankan ibadah haji dengan benar”

Dengan kemajuan teknologi informasi, KBIH NU Kota Semarang berusaha meningkatkan akses, kualitas, dan efisiensi layanan kesehatan bagi jamaah. Sebelumnya layanan kesehatan dalam ibadah haji seringkali terbatas oleh akses terhadap tenaga medis, fasilitas kesehatan yang terbatas, serta koordinasi yang kurang efisien antara berbagai pihak terkait. Hal ini sebagaimana di sampaikan ketua KBIH NU Kota Semarang:

“Sebelumnya koordinasi antara KBIH, tenaga medis, dan fasilitas kesehatan terkait seringkali dilakukan secara manual, yang rentan terhadap kesalahan dan keterlambatan. Namun, dengan adopsi teknologi informasi, KBIH NU Kota Semarang telah mengimplementasikan sistem manajemen informasi kesehatan yang terintegrasi untuk memfasilitasi proses konsultasi, diagnosis, dan pengawasan kesehatan jamaah”

Hal yang sama juga dirasakan oleh jamaah haji terkait layanan kesehatan.

“Kami dapat dengan mudah mengakses informasi terkait kesehatan, menjadwalkan konsultasi medis, serta mengikuti pemantauan kesehatan. Hal ini membantu mengurangi kecemasan, meningkatkan kesadaran kesehatan, dan memastikan bahwa kami mendapatkan perawatan yang tepat waktu dan berkualitas”

Dengan adopsi teknologi informasi, KBIH dapat mengelola data kesehatan jamaah secara digital sehingga memudahkan pemantauan dan koordinasi dalam penyediaan layanan kesehatan. Data kesehatan jamaah seperti riwayat penyakit, alergi, serta obat-obatan yang dikonsumsi dapat diakses dengan mudah.

C. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Mengimplementasikan Teknologi Informasi untuk Meningkatkan Layanan Ibadah Haji

Dalam setiap pelaksanaan sebuah kelembagaan/organisasi, ada beberapa faktor yang dapat mendukung serta menghambat penerapan teknologi informasi sebagai lembaga penyelenggara ibadah haji. Adanya faktor pendukung penerapan teknologi informasi menjadikan teknologi informasi tersebut berjalan secara efektif, sebaliknya faktor penghambat sebagai alat koreksi untuk memaksimalkan peningkatan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji. Untuk mengetahui factor pendukung dan pengambat penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan layanan ibadah haji, peneliti melakukan wawancara mendalam terhadap salah satu petugas KBIH NU yang memiliki keahlian di bidang teknologi.

“Kami memiliki berbagai fasilitas teknologi yang mendukung berbagai kegiatan dan layanan kami. Salah satunya adalah sistem informasi manajemen yang kami gunakan untuk mengelola data jamaah haji. Sistem ini memungkinkan kami untuk melacak informasi pendaftaran, status pembayaran, dan jadwal keberangkatan dengan lebih efisien. Selain itu, kami juga memiliki infrastruktur jaringan yang handal untuk memastikan aksesibilitas ke layanan online kami, seperti portal resmi kami dan aplikasi seluler”

Selain adanya fasilitas, sumber daya manusia juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penerapan teknologi informasi. Pentingnya sumber daya manusia dalam penerapan teknologi informasi dalam layanan haji tidak dapat dipandang sebelah mata. Seiring dengan kemajuan teknologi, keberhasilan implementasi teknologi informasi dalam penyelenggaraan ibadah haji semakin tergantung pada kesiapan dan keterampilan sumber daya manusia yang terlibat. KBIH NU menyampaikan bahwa telah melakukan berbagai Upaya agar sumber daya manusia yang dimiliki mampu memaksimalkan fasilitas yang ada.

“Kami melakukan berbagai upaya untuk memastikan bahwa sumber daya manusia kami memiliki kemampuan yang memadai dalam mengelola teknologi informasi. Pertama-tama, kami menyediakan pelatihan reguler kepada staf kami tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang kami miliki. Pelatihan ini mencakup pengoperasian sistem, pemeliharaan perangkat keras, penanganan masalah teknis, dan keamanan data. Selain itu, kami juga mendorong staf kami untuk terus memperbarui pengetahuan

mereka tentang perkembangan teknologi informasi melalui pelatihan dan sertifikasi tambahan”

Selain faktor pendukung dari dalam KBIH NU Kota Semarang, terdapat faktor dari luar KBIH NU Kota Semarang yang mendukung penerapan teknologi informasi dalam layanan ibadah haji. Hal ini sebagaimana disampaikan dalam wawancara.

“Revolusi Industri 4.0 telah membawa perubahan besar dalam cara kita memandang dan memanfaatkan teknologi informasi dalam berbagai sektor; termasuk layanan haji. Misalnya, dengan adanya sensor dan IoT, kita dapat memantau secara real-time kondisi dan kebutuhan jamaah haji, sehingga memungkinkan kami untuk memberikan layanan yang lebih personal dan responsif. Sementara itu, kecerdasan buatan dan analitika data dapat membantu kami dalam mengoptimalkan proses logistik, mengidentifikasi pola perjalanan jamaah, dan mengantisipasi potensi masalah atau kebutuhan di lapangan”

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa ada beberapa faktor yang mendukung penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan layanan ibadah haji. Selain faktor pendukung, terdapat juga faktor penghambat dalam penerapan teknologi informasi. Hal ini sebagaimana dijelaskan dalam wawancara.

“Ada beberapa faktor yang dapat menghambat penggunaan teknologi informasi dalam layanan haji. Salah satunya adalah kesenjangan teknologi di antara para jamaah haji. Meskipun semakin banyak orang yang memiliki akses ke teknologi informasi, namun masih ada sebagian jamaah yang mungkin tidak terbiasa atau tidak memiliki akses yang memadai ke perangkat teknologi seperti smartphone atau komputer. Hal ini dapat menyulitkan bagi mereka untuk menggunakan layanan digital yang disediakan oleh penyelenggara haji, seperti pendaftaran online atau akses informasi melalui aplikasi seluler. Selain itu, kurang sadarnya calon jamaah terkait pentingnya teknologi dalam layanan ibadah haji”

Kurangnya kesadaran dari calon jamaah haji mengenai pentingnya teknologi informasi dapat menjadi kendala serius dalam penyelenggaraan ibadah haji. Seiring dengan perkembangan zaman, teknologi informasi telah membuka peluang besar untuk meningkatkan efisiensi, keamanan, dan kualitas layanan haji. Namun, beberapa calon jamaah mungkin belum sepenuhnya menyadari manfaat yang dapat mereka peroleh dari penggunaan teknologi informasi dalam persiapan dan pelaksanaan ibadah haji.

BAB IV

ANALISIS PERAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN LAYANAN IBADAH HAJI DI KBIH NU KOTA SEMARANG

A. Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Layanan Ibadah Haji di KBIH NU Kota Semarang

Teknologi Informasi (TI) telah memainkan peran krusial dalam transformasi berbagai sektor kehidupan, tak terkecuali dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji. TI telah secara signifikan meningkatkan efisiensi dan kecepatan dalam menjalankan berbagai aspek yang kompleks dari ibadah haji. Berikut beberapa peran TI dalam meningkatkan layanan ibadah haji.

1. Aspek Administrasi

Teknologi informasi telah merubah proses pendaftaran dan manajemen data jamaah haji. Sebelum era teknologi informasi, proses pendaftaran seringkali memakan waktu yang lama dan memerlukan pengelolaan data yang rumit secara manual. Namun, dengan adopsi sistem informasi manajemen, proses pendaftaran menjadi lebih efisien dan terorganisir. Sistem ini memungkinkan para calon jamaah untuk mendaftar secara online melalui platform yang disediakan oleh penyelenggara haji, mengisi formulir secara elektronik, dan mengunggah dokumen-dokumen yang diperlukan dengan mudah. Selain itu, data jamaah yang terkumpul dapat dengan cepat diakses dan dikelola oleh petugas terkait, memungkinkan petugas untuk memantau status pendaftaran, mengatur alokasi fasilitas, dan mengambil keputusan yang lebih cepat dan tepat.

Selanjutnya, teknologi informasi juga telah membawa kemajuan dalam pengelolaan logistik dan transportasi selama ibadah haji. Dengan adanya sistem informasi geografis (GIS) dan aplikasi pemetaan, penyelenggara haji dapat dengan mudah melacak pergerakan jamaah, mengidentifikasi rute perjalanan yang optimal, dan mengatur transportasi dengan lebih efisien. Sistem ini juga dapat membantu dalam pengelolaan akomodasi, menyediakan informasi real-time tentang ketersediaan kamar dan fasilitas lainnya, serta

memfasilitasi koordinasi antara penyelenggara haji, penginapan, dan transportasi lokal. Dengan demikian, risiko terjadinya kebingungan atau kekacauan dalam logistik haji dapat dikurangi secara signifikan, meningkatkan pengalaman jamaah dan efisiensi penyelenggaraan secara keseluruhan.

2. Aspek Kesehatan

Teknologi informasi juga telah berkontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan medis dan keamanan selama ibadah haji. Melalui penggunaan aplikasi seluler dan platform online, jamaah haji dapat dengan mudah mengakses informasi tentang fasilitas kesehatan terdekat, menghubungi petugas medis dalam keadaan darurat, atau mendapatkan saran medis dari jarak jauh. Sistem ini juga memungkinkan para petugas medis untuk melacak riwayat kesehatan jamaah, mengidentifikasi penyakit atau kondisi medis yang perlu diwaspadai, dan memberikan perawatan yang tepat dan tepat waktu. Di samping itu, teknologi informasi juga dapat digunakan untuk memantau keamanan di sekitar area ibadah, dengan menggunakan kamera pengawas dan sistem deteksi keamanan untuk mendeteksi dan merespons potensi ancaman atau keadaan darurat dengan cepat dan efektif.

3. Aspek Bimbingan Manasik

Salah satu aspek yang sangat penting dalam persiapan jamaah haji adalah bimbingan manasik, yang merupakan panduan spiritual dan praktis tentang bagaimana menjalankan ibadah haji dengan benar. Teknologi informasi telah memperluas aksesibilitas terhadap bimbingan manasik. Sebelum era digital, bimbingan manasik seringkali hanya tersedia dalam bentuk ceramah atau buku panduan fisik, yang mungkin sulit diakses oleh jamaah haji di berbagai wilayah atau negara. Namun, dengan adanya teknologi informasi, bimbingan manasik dapat dengan mudah diakses secara online melalui berbagai platform, seperti situs web, aplikasi seluler, atau saluran media sosial. Hal ini memungkinkan para jamaah haji untuk memperoleh informasi dan panduan yang diperlukan dari mana pun dan

kapan pun, tanpa harus bergantung pada kehadiran fisik di tempat-tempat tertentu.

Selain itu, bimbingan manasik dalam bentuk digital juga dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan preferensi individu, dengan menawarkan konten yang beragam dalam berbagai format, termasuk teks, audio, dan video. Selanjutnya, teknologi informasi juga telah memungkinkan adanya bimbingan manasik interaktif dan personal. Melalui fitur-fitur seperti obrolan langsung, webinar, atau sesi konseling online, jamaah haji dapat berinteraksi secara langsung dengan para mentor atau ustadz yang ahli dalam bidangnya, bertanya pertanyaan, berbagi pengalaman, atau meminta saran secara langsung. Hal ini tidak hanya memperkuat pengalaman belajar, tetapi juga memungkinkan para jamaah untuk mendapatkan dukungan dan dorongan yang mereka butuhkan dalam menjalani persiapan spiritual mereka. Selain itu, teknologi informasi juga memungkinkan para mentor atau ustadz untuk mengakses data dan riwayat individu jamaah, sehingga mereka dapat memberikan bimbingan yang lebih terarah dan personal sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

4. Aspek Komunikasi

Dalam konteks ibadah haji, teknologi informasi memainkan peran penting dalam meningkatkan layanan, terutama dalam aspek komunikasi. Teknologi informasi telah merubah cara jamaah haji berkomunikasi dengan penyelenggara dan sesama jamaah. Sebelum era digital, komunikasi antara penyelenggara haji dan jamaah seringkali terbatas pada saluran komunikasi konvensional seperti surat atau telepon. Namun, dengan hadirnya teknologi informasi, jamaah haji sekarang dapat berkomunikasi secara instan dengan penyelenggara haji melalui berbagai platform online, termasuk email, pesan teks, atau aplikasi pesan instan seperti WhatsApp atau Telegram. Hal ini memungkinkan jamaah untuk dengan mudah mendapatkan informasi terbaru tentang prosedur, jadwal, atau perubahan terkait ibadah haji, serta mengajukan pertanyaan atau meminta bantuan dengan cepat dan efisien.

Selain itu, teknologi informasi juga telah memungkinkan terciptanya komunitas virtual bagi para jamaah haji. Melalui media sosial dan forum online, jamaah haji dapat terhubung dengan sesama jamaah dari berbagai belahan dunia, berbagi pengalaman, tips, dan informasi yang berguna, serta memberikan dukungan dan dorongan satu sama lain dalam menjalani persiapan dan pelaksanaan ibadah haji. Komunitas virtual ini juga memungkinkan para jamaah untuk saling bertukar informasi tentang akomodasi, transportasi, atau tempat-tempat penting lainnya, membantu mereka untuk lebih siap dan percaya diri dalam menjalani perjalanan haji mereka.

Teknologi informasi juga memainkan peran penting dalam memfasilitasi komunikasi antara jamaah haji dan keluarga atau kerabat mereka yang tinggal jauh. Melalui telepon, video call, atau aplikasi pesan instan, jamaah haji dapat tetap terhubung dengan keluarga mereka, berbagi pengalaman dan kebahagiaan mereka selama perjalanan haji, serta memberikan kabar tentang kesehatan dan keadaan mereka secara real-time. Komunikasi ini tidak hanya memberikan kenyamanan dan kedamaian pikiran bagi jamaah dan keluarganya, tetapi juga memperkuat hubungan keluarga dan memperkuat dukungan sosial yang mereka butuhkan selama ibadah haji.

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan mendasar dalam penyelenggaraan layanan ibadah haji, mempercepat dan meningkatkan akurasi proses yang terlibat dalam ibadah ini. Tidak bisa dipungkiri bahwa peran teknologi informasi dalam meningkatkan layanan ibadah haji menjadi semakin penting seiring dengan pertumbuhan jumlah jamaah haji dan semakin kompleksnya logistik dan administrasi yang terlibat. Dengan adopsi teknologi informasi yang tepat dan penggunaan yang cerdas, penyelenggara haji dapat mempercepat proses pendaftaran dan administrasi, meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam manajemen logistik, meningkatkan akses dan kualitas layanan kesehatan, serta memperkuat keamanan dalam proses identifikasi jamaah haji.

B. Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Layanan Ibadah Haji di KBIH NU Kota Semarang

Dalam era yang semakin terkoneksi secara digital, penerapan teknologi informasi telah menjadi bagian integral dalam penyelenggaraan layanan ibadah haji. Faktor pendukung dan penghambat memainkan peran krusial dalam keberhasilan penerapan teknologi informasi ini. Sementara kemajuan teknologi dapat mempercepat proses administrasi, memperluas akses informasi, dan meningkatkan efisiensi layanan, tantangan seperti kesenjangan digital, keamanan data, dan infrastruktur yang belum matang dapat menjadi penghalang yang signifikan. Dalam konteks ini, pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor pendukung dan penghambat penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan layanan ibadah haji menjadi penting untuk mengoptimalkan manfaat teknologi bagi jamaah haji dan penyelenggara haji. Berikut akan diuraikan secara detail tentang faktor pendukung dan faktor penghambat penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan layanan ibadah haji di KBIH NU Kota Semarang.

1. Faktor Pendukung Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Layanan Ibadah Haji di KBIH NU Kota Semarang

Faktor pendukung dalam penerapan teknologi informasi membawa dampak positif yang signifikan dalam penyelenggaraan ibadah haji. Mulai dari kemampuan untuk mengotomatisasi proses administrasi, mempercepat akses informasi bagi jamaah haji, hingga meningkatkan koordinasi logistik, teknologi informasi menjadi alat yang kuat untuk meningkatkan pengalaman dan keamanan jamaah haji. Dengan memahami peran penting faktor pendukung ini, kita dapat lebih memaksimalkan potensi teknologi informasi dalam menyediakan layanan ibadah haji yang berkualitas dan terpercaya. Berikut beberapa faktor pendukung penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan layanan ibadah haji di KBIH NU Kota Semarang.

a. Fasilitas Teknologi

Fasilitas teknologi yang disediakan oleh KBIH NU di Kota Semarang memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung

penerapan teknologi informasi untuk meningkatkan layanan ibadah haji. KBIH NU sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas pengorganisasian dan penyelenggaraan keberangkatan jamaah haji dari wilayah tersebut telah menyadari betapa pentingnya infrastruktur teknologi dalam menjalankan tugasnya dengan lebih efisien dan efektif. Dengan fasilitas teknologi yang memadai, KBIH NU Kota Semarang dapat menghadirkan layanan yang lebih baik bagi jamaah haji, mulai dari proses pendaftaran hingga pelaksanaan ibadah di tanah suci Makkah dan Madinah.

Salah satu aspek penting dari fasilitas teknologi yang dimiliki oleh KBIH NU adalah ketersediaan akses internet yang cepat dan stabil. Internet yang handal menjadi fondasi utama dalam mengoperasikan berbagai sistem informasi dan aplikasi yang digunakan dalam mengelola layanan ibadah haji. Dengan akses internet yang lancar, petugas KBIH dapat dengan mudah mengakses data jamaah, memperbarui informasi, dan berkomunikasi dengan jamaah haji serta pihak terkait lainnya. Selain itu, akses internet yang cepat juga memungkinkan KBIH untuk memperluas jangkauan layanan mereka, termasuk mengadakan sesi pengajaran atau bimbingan manasik secara daring bagi jamaah haji yang tidak dapat hadir secara langsung. Ini semua tidak hanya mempercepat proses administrasi dan komunikasi, tetapi juga meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada jamaah haji.

Selain akses internet, fasilitas teknologi lainnya yang mendukung penerapan teknologi informasi di KBIH NU Kota Semarang adalah infrastruktur perangkat keras dan lunak yang memadai. KBIH NU telah menginvestasikan dalam sistem informasi manajemen yang terintegrasi untuk mengelola data jamaah, alokasi fasilitas, dan logistik perjalanan haji secara efisien. Sistem ini mencakup berbagai fitur yang memudahkan petugas KBIH dalam memantau status pendaftaran, mengatur jadwal keberangkatan, dan menyediakan informasi penting kepada jamaah haji. Selain itu, KBIH juga telah mengadopsi aplikasi seluler khusus yang

memungkinkan jamaah haji untuk mengakses informasi terkini tentang persiapan dan prosedur haji, serta berinteraksi langsung dengan petugas KBIH jika diperlukan. Dengan infrastruktur teknologi yang memadai ini, KBIH NU Kota Semarang dapat mengelola layanan ibadah haji dengan lebih efisien dan akurat, meningkatkan kepuasan jamaah haji, dan meminimalkan risiko kesalahan atau kekurangan informasi.

Selanjutnya, keberadaan sistem keamanan yang kuat juga merupakan faktor pendukung penting dalam penerapan teknologi informasi di KBIH NU Kota Semarang. Mengingat pentingnya data jamaah yang terkumpul dalam sistem informasi KBIH, perlindungan terhadap keamanan data menjadi prioritas utama. KBIH telah mengimplementasikan berbagai langkah keamanan, termasuk enkripsi data, akses terbatas, dan pemantauan aktivitas sistem secara terus-menerus. Selain itu, KBIH juga memastikan bahwa semua petugas yang memiliki akses ke data jamaah telah dilatih secara menyeluruh tentang kebijakan privasi dan prosedur keamanan yang berlaku. Dengan demikian, jamaah haji dapat merasa yakin bahwa informasi pribadi mereka aman dan terlindungi, sehingga mereka dapat fokus pada persiapan dan pelaksanaan ibadah haji dengan pikiran yang tenteram.

Tidak hanya itu, fasilitas teknologi juga memainkan peran penting dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan ibadah haji. Melalui sistem informasi yang terintegrasi, KBIH NU Kota Semarang dapat dengan mudah melacak setiap tahapan dalam proses pendaftaran dan pelaksanaan ibadah haji, serta memantau kinerja petugas dan staf yang terlibat. Informasi-informasi ini dapat diakses oleh pihak terkait, termasuk otoritas agama, pemerintah, dan jamaah haji sendiri, sehingga mereka dapat memantau proses penyelenggaraan haji dengan lebih baik dan memberikan umpan balik yang konstruktif jika diperlukan. Dengan demikian, fasilitas teknologi tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam layanan ibadah haji, memperkuat

kepercayaan dan kepuasan jamaah haji, serta membangun reputasi yang baik bagi KBIH NU Kota Semarang.

Secara keseluruhan, fasilitas teknologi yang tersedia di KBIH NU Kota Semarang menjadi salah satu faktor pendukung yang sangat penting dalam penerapan teknologi informasi untuk meningkatkan layanan ibadah haji.

b. Sumber Daya Manusia

Salah satu faktor pendukung yang sangat penting dalam penerapan teknologi informasi untuk meningkatkan layanan ibadah haji di KBIH NU Kota Semarang adalah sumber daya manusia yang terampil dan terlatih. Di balik setiap sistem dan aplikasi teknologi informasi yang sukses, ada tim yang terdiri dari individu-individu yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi yang tepat untuk mengoperasikan, mengelola, dan memelihara teknologi tersebut. Dalam konteks KBIH NU Kota Semarang, sumber daya manusia yang kompeten merupakan aset berharga yang mendukung kesuksesan implementasi teknologi informasi dalam layanan ibadah haji.

Memiliki staf yang terlatih merupakan kebutuhan yang sangat penting dalam penggunaan sistem dan aplikasi teknologi informasi yang digunakan dalam pengelolaan ibadah haji. Ini mencakup pelatihan yang menyeluruh tentang penggunaan perangkat lunak khusus, pemahaman tentang fitur dan fungsionalitas sistem, serta keterampilan teknis dalam mengoperasikan dan memecahkan masalah yang mungkin timbul. Dengan memiliki staf yang terlatih, KBIH NU Kota Semarang dapat memastikan bahwa sistem informasi mereka dapat digunakan secara optimal untuk memenuhi kebutuhan administratif, logistik, dan komunikasi selama proses persiapan dan pelaksanaan ibadah haji.

Selain itu, keberadaan personel IT yang berkualitas juga sangat penting dalam memastikan operasional teknologi informasi yang lancar dan aman. Personel IT bertanggung jawab untuk mengelola infrastruktur teknologi, melaksanakan pemeliharaan rutin, memantau kinerja sistem,

serta mengatasi masalah atau gangguan yang mungkin terjadi. Mereka juga bertugas untuk memastikan keamanan data dan privasi jamaah haji, dengan menerapkan langkah-langkah keamanan seperti enkripsi data, pengaturan akses yang ketat, dan pemantauan aktivitas sistem secara terus-menerus. Dengan adanya personel IT yang berkualitas di KBIH NU Kota Semarang, penyelenggara haji dapat memastikan bahwa infrastruktur teknologi mereka dapat beroperasi secara andal dan aman, sehingga mendukung kelancaran dan keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji.

Tidak hanya memiliki staf yang terampil dalam pengelolaan dan pemeliharaan teknologi informasi, tetapi juga penting untuk memiliki personel yang memahami konteks dan kebutuhan unik dari layanan ibadah haji. Ini mencakup petugas administrasi yang terlatih dalam proses pendaftaran jamaah haji, petugas logistik yang dapat mengelola transportasi dan akomodasi dengan efisien, serta petugas bimbingan manasik yang dapat memberikan pembinaan spiritual kepada jamaah haji. Dengan memiliki personel yang terampil dan terlatih dalam berbagai bidang yang terkait dengan ibadah haji, KBIH NU Kota Semarang dapat menyediakan layanan yang holistik dan terpadu kepada jamaah haji, memenuhi berbagai kebutuhan praktis dan spiritual mereka selama perjalanan haji.

Sumber daya manusia yang ada di KBIH NU Kota Semarang yang terampil, terlatih, dan berkompeten memainkan peran yang sangat penting dalam mendukung penerapan teknologi informasi untuk meningkatkan layanan ibadah haji. Dengan memiliki staf yang terlatih dalam penggunaan sistem dan aplikasi teknologi informasi, personel IT yang berkualitas dalam mengelola dan memelihara infrastruktur teknologi, serta budaya organisasi yang mendukung inovasi dan adaptasi, KBIH NU Kota Semarang dapat memastikan bahwa teknologi informasi mereka dapat digunakan secara optimal untuk memenuhi kebutuhan jamaah haji dan memastikan penyelenggaraan ibadah haji yang lancar, aman, dan bermutu.

c. Revolusi 4.0

Kemajuan teknologi informasi pada era revolusi industri 4.0 menjadi faktor pendorong dan peluang bagi organisasi seperti KBIH NU Kota Semarang untuk menerapkan sistem digitalisasi pelayanan. Revolusi Industri 4.0 merupakan suatu era industri digital dimana seluruh elemen atau bagian yang ada di dalamnya dapat saling melakukan kolaborasi serta berkomunikasi secara real time dimana saja kapan saja dengan pemanfaatan teknologi informasi, baik berupa internet dan lain-lain untuk mendapatkan manfaat kemudahan dan kecepatan.

Di KBIH NU Kota Semarang, penerapan teknologi informasi yang didukung oleh konsep Revolusi Industri 4.0 telah memungkinkan peningkatan layanan ibadah haji secara drastis. Faktor pendukung ini meliputi penggunaan big data dan teknologi cloud, yang berperan penting dalam meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kualitas layanan yang diberikan kepada jamaah haji.

Penggunaan big data merupakan komponen kunci dari Revolusi Industri 4.0 yang telah diimplementasikan di KBIH NU Kota Semarang. Big data memungkinkan pengumpulan, penyimpanan, dan analisis data dalam jumlah besar yang sebelumnya tidak mungkin dilakukan. Di KBIH NU, data yang dikumpulkan dari berbagai sumber, seperti pendaftaran online, riwayat kesehatan, dan feedback jamaah, dapat dianalisis untuk mengidentifikasi tren, pola, dan area yang memerlukan perbaikan. Misalnya, analisis data dapat membantu dalam perencanaan alokasi sumber daya yang lebih efisien, seperti penempatan petugas di lokasi-lokasi yang paling membutuhkan atau pengaturan jadwal bimbingan manasik yang lebih sesuai dengan kebutuhan jamaah. Dengan demikian, big data tidak hanya membantu dalam membuat keputusan yang lebih baik dan berdasarkan data, tetapi juga meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada jamaah.

Teknologi cloud adalah faktor lain yang mendukung penerapan teknologi informasi di KBIH NU Kota Semarang. Dengan menggunakan

layanan cloud, KBIH dapat menyimpan dan mengakses data secara aman dan efisien dari mana saja dan kapan saja. Teknologi cloud juga memungkinkan kolaborasi yang lebih baik antara berbagai pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan ibadah haji, termasuk pemerintah, penyelenggara haji, dan petugas di lapangan. Misalnya, jadwal keberangkatan dan informasi penting lainnya dapat diperbarui dan dibagikan secara *real-time* melalui *platform* berbasis cloud, sehingga semua pihak selalu mendapatkan informasi terkini. Selain itu, teknologi cloud memungkinkan pemulihan data yang cepat dalam kasus kegagalan sistem, memastikan bahwa operasi tetap berjalan lancar tanpa gangguan yang signifikan.

Di KBIH NU Kota Semarang, Revolusi Industri 4.0 juga telah mendorong peningkatan kualitas pelatihan dan bimbingan manasik melalui penggunaan teknologi digital. Pelatihan yang sebelumnya dilakukan secara tatap muka dan terbatas oleh waktu dan tempat kini dapat dilakukan secara daring. Dengan menggunakan video tutorial, webinar, dan simulasi berbasis komputer, jamaah dapat mempersiapkan diri dengan lebih baik untuk menjalankan ibadah haji.

Secara keseluruhan, Revolusi Industri 4.0 telah menjadi faktor pendukung yang sangat signifikan dalam penerapan teknologi informasi untuk meningkatkan layanan ibadah haji di KBIH NU Kota Semarang. Dengan big data dan teknologi cloud, KBIH NU Kota Semarang dapat meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kualitas layanan yang mereka berikan kepada jamaah haji.

2. Faktor Penghambat Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Layanan Ibadah Haji di KBIH NU Kota Semarang

Penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan layanan ibadah haji di KBIH NU Kota Semarang menghadapi berbagai tantangan yang signifikan. Meskipun teknologi informasi menawarkan berbagai manfaat seperti efisiensi, akurasi, dan kenyamanan, ada faktor penghambat yang perlu diatasi untuk mencapai penerapan yang optimal.

Rendahnya kesadaran calon jamaah haji mengenai pentingnya teknologi informasi merupakan salah satu faktor penghambat utama dalam penerapan teknologi informasi untuk meningkatkan layanan ibadah haji di KBIH NU Kota Semarang. Meskipun teknologi informasi telah terbukti dapat membawa berbagai manfaat signifikan dalam hal efisiensi, kenyamanan, dan keamanan layanan haji, masih banyak calon jamaah yang belum sepenuhnya menyadari atau memahami pentingnya integrasi teknologi dalam proses ini. Kurangnya pemahaman dan kesadaran ini dapat berdampak negatif pada berbagai aspek penyelenggaraan haji, mulai dari pendaftaran dan persiapan hingga pelaksanaan ibadah di tanah suci.

Rendahnya kesadaran ini seringkali bermula dari keterbatasan akses informasi dan edukasi mengenai peran dan manfaat teknologi informasi dalam layanan ibadah haji. Banyak calon jamaah, terutama mereka yang berasal dari daerah dengan akses terbatas terhadap internet dan sumber daya pendidikan, mungkin tidak memiliki pemahaman yang cukup tentang bagaimana teknologi dapat membantu mereka selama proses haji. Hal ini diperparah oleh fakta bahwa sebagian besar calon jamaah haji adalah orang tua yang mungkin kurang familiar dengan penggunaan teknologi modern. Akibatnya, mereka cenderung mengandalkan metode tradisional dan merasa skeptis atau khawatir terhadap penggunaan teknologi informasi.

Sebagai contoh, pendaftaran haji yang kini dapat dilakukan secara online melalui platform digital seringkali dihindari oleh calon jamaah yang kurang terbiasa dengan teknologi. Mereka mungkin lebih memilih untuk datang langsung ke kantor KBIH, yang tidak hanya memakan waktu lebih lama tetapi juga dapat menyebabkan penumpukan antrian dan memperlambat proses administrasi. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya meningkatkan kesadaran calon jamaah haji tentang kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan oleh sistem pendaftaran online.

Selain itu, rendahnya kesadaran juga mempengaruhi partisipasi calon jamaah dalam program-program bimbingan manasik yang disediakan secara daring. Program bimbingan manasik online dapat memberikan fleksibilitas

waktu dan tempat, memungkinkan jamaah untuk belajar tentang tata cara ibadah haji kapan saja dan di mana saja. Namun, tanpa kesadaran yang memadai, banyak calon jamaah yang masih enggan atau tidak tertarik untuk mengikuti program bimbingan online ini. Mereka mungkin meragukan efektivitas metode pembelajaran online atau merasa lebih nyaman dengan sesi tatap muka tradisional. Oleh karena itu, KBIH NU Kota Semarang perlu meningkatkan upaya sosialisasi dan memberikan bukti nyata mengenai efektivitas program bimbingan manasik online, seperti testimoni dari jamaah yang telah berhasil mengikuti bimbingan tersebut.

Rendahnya kesadaran juga berdampak pada kurang optimalnya penggunaan aplikasi dan platform digital lainnya yang disediakan oleh KBIH NU Kota Semarang untuk memfasilitasi berbagai kebutuhan jamaah haji. Aplikasi mobile yang dirancang untuk memberikan informasi terkini mengenai jadwal keberangkatan, lokasi penting, dan panduan ibadah haji sering kali tidak dimanfaatkan dengan baik oleh calon jamaah yang kurang familiar dengan teknologi. Akibatnya, mereka mungkin ketinggalan informasi penting yang dapat membantu mereka dalam persiapan dan pelaksanaan ibadah haji.

Di samping itu, rendahnya kesadaran calon jamaah haji mengenai pentingnya teknologi informasi juga dapat menghambat upaya KBIH dalam mengoptimalkan logistik dan koordinasi selama ibadah haji. Teknologi informasi memungkinkan pemantauan dan koordinasi yang lebih baik antara berbagai pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan haji, termasuk pemerintah, penyedia jasa transportasi, dan petugas kesehatan. Namun, tanpa dukungan dari jamaah yang menyadari pentingnya teknologi ini, proses koordinasi dapat menjadi kurang efisien. Misalnya, jamaah yang tidak mengaktifkan fitur pelacakan lokasi pada perangkat mereka mungkin sulit untuk dilacak dan dihubungi selama keadaan darurat atau perubahan jadwal mendadak.

Secara keseluruhan, rendahnya kesadaran calon jamaah haji mengenai pentingnya teknologi informasi merupakan tantangan signifikan dalam

penerapan teknologi informasi untuk meningkatkan layanan ibadah haji di KBIH NU Kota Semarang. Namun, dengan upaya sosialisasi dan edukasi yang tepat, serta dukungan dari komunitas, KBIH dapat membantu calon jamaah memahami dan memanfaatkan teknologi informasi untuk memperbaiki pengalaman ibadah haji mereka. Dalam jangka panjang, peningkatan kesadaran ini tidak hanya akan menguntungkan jamaah haji secara individu, tetapi juga akan meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan ibadah haji secara keseluruhan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan tentang peran teknologi informasi dalam meningkatkan layanan ibadah haji pada KBIH NU Kota Semarang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Teknologi informasi memiliki peran dalam berbagai aspek diantaranya aspek administrasi, kesehatan, bimbingan manasik, dan komunikasi. Dalam hal administrasi, sebelum era teknologi informasi proses administrasi seringkali memakan waktu yang lama dan memerlukan pengelolaan data yang rumit secara manual. Namun, dengan adopsi sistem informasi manajemen, proses administrasi menjadi lebih efisien dan terorganisir. Dalam hal kesehatan, jamaah mudah mengakses informasi tentang fasilitas kesehatan terdekat, menghubungi petugas medis dalam keadaan darurat, atau mendapatkan saran medis dari jarak jauh. Dalam hal bimbingan manasik, adanya teknologi informasi menjadikan bimbingan manasik dapat dengan mudah diakses secara online melalui berbagai platform, seperti situs web, aplikasi seluler, atau saluran media sosial. Hal ini memungkinkan para jamaah haji untuk memperoleh informasi dan panduan yang diperlukan dari mana pun dan kapan pun, tanpa harus bergantung pada kehadiran fisik di tempat-tempat tertentu. Dalam hal komunikasi, adanya teknologi informasi menjadikan jamaah haji dapat berkomunikasi secara instan dengan penyelenggara haji, keluarga, maupun kerabat melalui berbagai platform online, termasuk email, pesan teks, atau aplikasi pesan instan seperti WhatsApp atau Telegram.
2. Dalam setiap pelaksanaan sebuah kelembagaan/organisasi, ada beberapa faktor yang dapat mendukung serta menghambat penerapan teknologi informasi sebagai lembaga penyelenggara ibadah haji. Faktor yang mendukung penerapan teknologi yaitu fasilitas teknologi, adanya sumber daya manusia, dan revolusi industri 4.0. Faktor yang menjadi penghambat

penerapan teknologi informasi adalah rendahnya kesadaran calon jamaah haji terkait pentingnya teknologi informasi.

B. Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan maka peneliti dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. KBIH NU Kota Semarang perlu mengadakan program edukasi dan sosialisasi yang intensif kepada calon jamaah haji tentang manfaat dan penggunaan teknologi informasi. Program ini bisa berupa seminar, lokakarya, dan pelatihan langsung yang menjelaskan cara penggunaan aplikasi, platform digital, dan perangkat teknologi yang relevan. Materi edukasi harus dirancang untuk mudah dipahami oleh semua kalangan, termasuk mereka yang kurang familiar dengan teknologi.
2. Implementasi teknologi informasi harus terus dievaluasi dan disesuaikan sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan terbaru. KBIH NU Kota Semarang perlu melakukan survei dan mendapatkan umpan balik dari jamaah dan staf mengenai efektivitas teknologi yang digunakan. Berdasarkan hasil evaluasi, KBIH NU Kota Semarang dapat melakukan penyesuaian dan perbaikan untuk memastikan bahwa teknologi yang digunakan selalu relevan dan efektif.
3. KBIH NU Kota Semarang dapat memanfaatkan kecerdasan buatan (AI) untuk meningkatkan layanan ibadah haji. AI dapat digunakan untuk mengotomatiskan proses administratif dan memberikan rekomendasi personal kepada jamaah.
4. Pengembangan konten edukasi yang interaktif dan berbasis teknologi seperti video tutorial, simulasi VR (*virtual reality*), dan aplikasi pembelajaran akan sangat membantu jamaah dalam memahami tata cara ibadah haji. Konten ini harus mudah diakses dan dirancang untuk meningkatkan pemahaman jamaah secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Aldo, Dasril. *Pengantar Teknologi Informasi*. Sumatra Barat: Insan Cendekia Mandiri, 2020.
- Arikunto, S. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Arvita, Yulia. “Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Travel Haji Dan Umroh.” *Jurnal Ilmiah Media Sisfo* 15, no. 1 (2021): 9–18.
- Bakker, A. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Kanisius, 1992.
- Batinggi. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka, 2015.
- Bungin, B. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana, 2011.
- Departemen Agama RI. *Evaluasi Penyelenggaraan Haji Tahun 1439 H/2019 M*. Jakarta: Depag RI, 2019.
- . *Pedoman Pembinaan KBIH*. Jakarta: Depag RI, 2006.
- Efendi, Harisman, Muhammad Raihan, Diky Supadly, Nanda Kito Baguno, and Megawati Megawati. “Evaluasi Kinerja Web Haji Dan Umrah NSK Group Pekanbaru Perspektif Pengguna Menggunakan Framework Cobit 2019.” *Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Manajemen Bisnis* 3, no. 1 (2023): 222–234.
- Elfi Husda, Nur, and Yvonne Wangdra. *Pengantar Teknologi Informasi*. Banyumas: CV Rena Persada, 2016.
- Farhatun Nisaul Ahadiyah. “Perkembangan Teknologi Infomasi Terhadap Peningkatan Bisnis Online.” *INTERDISIPLIN: Journal of Qualitative and Quantitative Research* 1, no. 1 (2023): 41–49.
- Ferdiansyah, Daeng Sani. “Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Kegiatan Dakwah Terhadap Transformasi Sosial Di Desa Montong Gamang Kecamatan Kopang Kabupaten Lombok Tengah-Ntb.” *Komunike* 12, no. 1 (2020): 114–

121.

Hafiz, Abdul, Leli Romdaniah, Mohamad Rizal Ramadhoni, Uin Syarif, and Hidayatullah Jakarta. “Efektivitas Digitalisasi Pelayanan Pada Himpunan Penyelenggara Umrah Dan Haji (Himpuh) Dalam Meningkatkan Layanan Haji.” *Jurnal Manajemen Dakwah* 10, no. September (2022): 222–252. <http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/jmd>.

Hamid, Noor. *Manajemen Haji Dan Umrah: Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*. Bandung: Semesta Aksara, 2020.

Hayatunnopus, Baiq Maulidia, and Nurabiah. “Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji.” *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi* 4, no. 1 (2024): 93–105.

Ismayanti. *Modul Pelayanan Publik Digital: Pelatihan Kepemimpinan Pengawas*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2019.

Jazuli, A. “Studi Manajemen Pelayanan Haji Dan Umroh Di PT. Mastour Semarang” (2019): 85.

Kementrian Agama RI. *Al Qur'an Dan Terjemahannya*. Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2010.

Kotler, Philip, dan Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2010.

Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2000.

Mufattahah, Adnin. “Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Ibadah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama Kota Semarang.” Institut Agama Islam Negeri Walisongo, 2009.

Mustori, M. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: LaksBang Pressindo, 2012.

Panjaitan, Eddy., dan Listiorini, Dewi. “OPTIMALISASI PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI MANAJEMEN DESA: STUDI KASUS PADA DESA X.” *Journal of*

Community Service 6, no. 1 (2024): 45–56.

PRATIWI, ANISA. “Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) AL-Ikhwan Bandar Lampung.” *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (2018): 1–95.

Ratminto, dan Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.

———. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen’s Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005.

Rosidin. *Inti Fiqih Haji Dan Umrah*. Malang: Genius Media, 2013.

Soekanto, Soerjono. *Teori Peranan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2002.

Syallu, S, and A A Hamzah. “Implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) Dalam Pengelolaan Haji Di Kementerian Agama Kota Makassar.” *Jurnal AL-MIZAB Jurnal Kajian ...* 1, no. 1 (2020): 51–69. <https://journal3.uin-alauddin.ac.id/index.php/almizab/article/view/16527%0Ahttps://journal3.uin-alauddin.ac.id/index.php/almizab/article/download/16527/9584>.

Wahid. “Peranan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Dalam Mencetak Kemandirian Jamaah Haji.” *Jurnal Pendidikan dan Pranata Islam* 10 (2019): 126–143.

Yuningsih, Yuyun, Haliza Bagja, and Burhanudin Aulia. “Strategi Pelayanan Calon Jemaah Haji Musim Pandemi.” *MABRUR: Academic Journal of Hajj and Umra* 1, no. 1 (2022): 51–62. <https://journal.uinsgd.ac.id/index.php/mabrur%0Astrategi>.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara

A. Wawancara dengan Perwakilan KBIH NU Kota Semarang

1. Bagaimana KBIH NU Kota Semarang memanfaatkan teknologi informasi dalam proses pendaftaran jamaah haji?
2. Bagaimana KBIH NU Kota Semarang memanfaatkan teknologi informasi dalam aspek kesehatan?
3. Bagaimana peran teknologi informasi dalam mempermudah bimbingan manasik haji di KBIH NU Kota Semarang?
4. Apakah teknologi informasi membantu dalam koordinasi dan komunikasi antara KBIH NU Kota Semarang dengan pihak-pihak terkait di Arab Saudi? Jika ya, bagaimana?
5. Apa saja aplikasi atau platform digital yang digunakan oleh KBIH NU Kota Semarang untuk memberikan layanan kepada jamaah haji?
6. Apakah KBIH NU Kota Semarang melakukan evaluasi berkala terhadap penggunaan teknologi informasi? Jika ya, bagaimana proses evaluasi tersebut dilakukan?
7. Apakah ada program khusus yang dijalankan oleh KBIH NU Kota Semarang untuk meningkatkan kesadaran jamaah tentang pentingnya teknologi informasi?
8. Bagaimana KBIH NU Kota Semarang melatih staf dan petugas agar mereka kompeten dalam menggunakan teknologi informasi?
9. Bagaimana KBIH NU Kota Semarang memanfaatkan media sosial dalam meningkatkan layanan dan komunikasi dengan jamaah?
10. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam menerapkan teknologi informasi?
11. Bagaimana KBIH NU Kota Semarang mengatasi tantangan yang dihadapi dalam menerapkan teknologi informasi, seperti keterbatasan akses internet atau kurangnya keterampilan teknologi di kalangan jamaah?

12. Seberapa besar dampak penggunaan teknologi informasi terhadap efisiensi dan efektivitas layanan yang diberikan oleh KBIH NU Kota Semarang?
13. Bagaimana KBIH NU Kota Semarang mengatasi masalah rendahnya kesadaran teknologi di kalangan jamaah yang lebih tua?
14. Apa harapan Anda terhadap perkembangan teknologi informasi di masa depan dan dampaknya terhadap layanan haji di KBIH NU Kota Semarang?

B. Wawancara dengan Jamaah KBIH NU Kota Semarang

1. Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan teknologi informasi untuk mendaftar haji melalui KBIH NU Kota Semarang?
2. Apakah Anda merasa terbantu dengan adanya aplikasi atau platform digital yang disediakan oleh KBIH NU Kota Semarang? Jika ya, bagaimana aplikasi tersebut membantu Anda?
3. Apakah Anda merasa nyaman dan mudah dalam menggunakan teknologi informasi yang disediakan oleh KBIH NU Kota Semarang? Mengapa?
4. Bagaimana perasaan Anda tentang bimbingan manasik yang dilakukan secara daring? Apakah Anda merasa cukup terbantu?
5. Bagaimana menurut Anda, apakah teknologi informasi membuat proses persiapan haji menjadi lebih efisien?
6. Apakah Anda merasa bahwa informasi yang diberikan melalui aplikasi atau platform digital KBIH NU Kota Semarang cukup lengkap dan akurat?
7. Apakah KBIH NU Kota Semarang menyediakan bantuan teknis jika Anda mengalami kesulitan dalam menggunakan teknologi informasi? Bagaimana Anda menilai layanan tersebut?
8. Seberapa penting menurut Anda peran teknologi informasi dalam meningkatkan pengalaman ibadah haji Anda?
9. Bagaimana KBIH NU Kota Semarang membantu Anda dalam mempelajari penggunaan teknologi informasi yang diperlukan untuk layanan haji?
10. Apakah Anda memiliki saran untuk KBIH NU Kota Semarang dalam hal peningkatan layanan teknologi informasi?
11. Apakah Anda merasa bahwa teknologi informasi membantu dalam koordinasi dan komunikasi antara Anda dan KBIH NU Kota Semarang?

12. Apakah Anda merasa perlu adanya pelatihan khusus sebelum keberangkatan untuk menggunakan teknologi informasi dengan lebih efektif selama ibadah haji?

Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara

Wawancara dengan Pihak KBIH NU Kota Semarang



Wawancara dengan Jamaah KBIH NU Kota Semarang



Lampiran 3 Dokumensi Penelitian



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Karim Setiawan
NIM : 1701056008
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah
Tempat, Tanggal Lahir : Pati, 07 Maret 1998
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Alamat : Desa Sugihan Rt/Rw, 003/001
Email : karimsetiawan111@gmail.com
No. Hp : 08818630317

Jenjang Pendidikan Formal

1. SD : SD N Sugihan
2. MTs : MTS N 01 Pati
3. MA : MA PPKP DARUL MA'LA
4. S1 : Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang

Jenjang Pendidikan Non Formal

1. -

Pengalaman Organisasi

1. HMJ Manajemen Haji Dan Umrah periode 2017
2. Racana Walisongo Periode 2017-2018

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada manipulasi.

Semarang, 18 Juni 2024

Karim setiawan
Nim 1701056008