

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Mayoritas penduduk Indonesia memeluk agama Islam, sehingga termasuk dalam jajaran negara dengan jumlah umat Islam terbanyak di dunia. Antusiasme masyarakat Indonesia untuk mendaftar haji menunjukkan komitmen dan keinginan yang kuat untuk melaksanakan ibadah haji.

Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT Q.S. Ali Imran /3: 97

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: “Di situ terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barang siapa memasukinya (Baitullah) menjadi amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke sana. Barang siapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.”¹

Ayat tersebut menegaskan bahwa ibadah haji merupakan kewajiban bagi setiap muslim yang memiliki kemampuan, baik dari segi fisik, finansial, maupun kesempatan. Oleh karena itu, Kementerian Agama Republik Indonesia memiliki peran penting dalam proses pendaftaran haji. Tugas ini mencakup berbagai aspek untuk memastikan pendaftaran berjalan lancar dan sesuai ketentuan yang berlaku. Penyelenggaraan haji oleh Kementerian Agama Republik Indonesia

¹ Q.S Ali-Imran Ayat 97, Qur'an NU Online, Diakses 27 Oktober 2025, <https://quran.nu.or.id/ali-imran/97>

merupakan upaya yang terstruktur untuk memenuhi kebutuhan umat Islam dalam melaksanakan ibadah haji. Meskipun terdapat tantangan, Kementerian Agama terus berupaya meningkatkan sistem dan layanan untuk memberikan pengalaman haji yang baik bagi jemaah².

Kementerian Agama berperan sebagai fasilitator sekaligus instansi pemerintah yang berwenang secara resmi dalam memberikan layanan kepada umat Islam sesuai hak mereka sebagai warga negara. Upaya membangun citra positif lembaga tersebut diwujudkan melalui penyediaan layanan terbaik bagi jemaah haji. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 Pasal 6, yang menegaskan bahwa pemerintah bertugas dan tanggung jawab untuk membina, melayani, serta melindungi jemaah haji, yang mencakup berbagai hal seperti administrasi, bimbingan ibadah, transportasi, tempat tinggal, layanan kesehatan, keamanan, dan kebutuhan lainnya.

Pelayanan pendaftaran haji merupakan aspek penting dalam memberikan fasilitas untuk calon jemaah yang akan menunaikan haji, rukun Islam yang kelima. Proses pendaftaran tersebut dilaksanakan melalui dua metode, yaitu secara langsung (*offline*) dan secara daring (*online*) menggunakan aplikasi Haji Pintar, di mana seluruh data pendaftar akan terintegrasi ke dalam server Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)³. Dengan tujuan agar

² Harimurti Hartono, "*Waitinglist Nasional Upaya Memperkecil Kemudharatan Masa Penantian Keberangkatan Haji Dinamika dan Perspektif Haji Indonesia*" (Jakarta Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2010), h. 250.

³ Cindy Oktriany et al., "*Pelayanan Pendaftaran Haji Oleh Kementrian Agama Kabupaten Ciamis*" 11 (2024): 298–302.

data yang telah masuk ke server SISKOHAT lebih terjaga keamanannya karena keseluruhan data dilindungi dengan *password* yang terverifikasi dengan SISKOHAT pusat.

Dalam upaya memperbaiki mutu layanan bagi jemaah haji, Subdirektorat Akomodasi haji pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Kementerian Agama Republik Indonesia, mengembangkan aplikasi berbasis *smartphone* android Bernama “Haji Pintar”. Aplikasi ini pertama kali diluncurkan pada tahun 2015 sebagai sarana estimasi keberangkatan, dan mulai diimplementasikan secara penuh dalam layanan haji sejak tahun 2021.

Aplikasi ini diharapkan mampu mempermudah jemaah untuk mendapatkan berbagai informasi yang dibutuhkan terkait pendaftaran ibadah haji. Berdasarkan regulasi terbaru, yaitu Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 13 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler sebagai turunan dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 mengenai Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, pemerintah mulai menerapkan era baru dalam sistem pendaftaran haji. Saat ini, calon jemaah memiliki dua pilihan pada tahap melakukan pendaftaran, yaitu melalui Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota atau secara elektronik (*online*). Kedua alternatif tersebut merupakan inovasi dari Kementerian Agama untuk meningkatkan kemudahan dan kualitas layanan pendaftaran haji bagi masyarakat.

Dalam sistem pendaftaran haji berbasis elektronik, calon jemaah yang sudah menyetor biaya setoran haji bisa melakukan pendaftaran secara mandiri melalui aplikasi Haji Pintar pada perangkat *smartphone*. Apabila seluruh

persyaratan telah dipenuhi dan tahapan pendaftaran dijalankan sesuai prosedur, maka Surat Pendaftaran Haji (SPH) yang berisi nomor porsi jemaah akan dikirimkan secara otomatis melalui pemberitahuan di aplikasi tersebut. Dokumen SPH kemudian ditandatangani secara digital oleh petugas Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) di Kantor Kementerian Agama setempat, setelah proses verifikasi data pendaftaran elektronik yang terintegrasi dengan sistem SISKOHAT selesai dilakukan⁴.

Aplikasi haji pintar menyediakan beragam data atau keterangan yang berhubungan dengan persiapan sampai pelaksanaan ibadah haji. Dengan menggunakan aplikasi ini, jemaah dapat memperoleh informasi mengenai proses keberangkatan, jadwal perjalanan, serta penyelenggaraan pelaksanaan ibadah haji di Makkah. Selain itu, aplikasi ini pun memungkinkan jemaah untuk memantau nomor porsi, jadwal keberangkatan dan kepulangan, serta mengakses peta lokasi serta petunjuk arah yang terintegrasi dengan sistem GPS pada ponsel. Fitur lainnya meliputi panduan manasik dan doa-doa, informasi mengenai penginapan di Mekkah maupun Madinah, lokasi tenda maktab, hingga daftar menu makanan selama berada di tanah suci.

Aplikasi Haji Pintar dapat diunduh oleh masyarakat atau calon jemaah haji melalui situs resmi Kementerian Agama (kemenag.go.id) maupun melalui Google Play Store. Aplikasi ini memiliki potensi besar dalam memberikan panduan serta layanan terkini seputar pelaksanaan ibadah haji. Kementerian

⁴ Departemen Agama RI, *Bunga Rampai Perhajian*, (Jakarta: Dirjend Bimas Islam, 1998), hlm. 23

Agama Republik Indonesia berupaya mempermudah akses masyarakat terhadap informasi dan panduan layanan haji melalui aplikasi tersebut. Bagi pengembangan aplikasi haji pintar Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Ditjen PHU) terus melakukan upaya ini sebagai bagian dari peningkatan mutu layanan digital. Namun demikian, implementasi di lapangan masih menghadapi beberapa kendala, seperti rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap aplikasi ini, terutama di kalangan lanjut usia yang kesulitan mengoperasikan *smartphone*. Selain itu, konten aplikasi yang masih terbatas pada teks, gambar, dan video membuatnya belum mampu menghadirkan pengalaman interaktif yang menyerupai suasana ibadah haji secara nyata. Oleh karena itu, diperlukan inovasi lanjutan untuk menciptakan lingkungan virtual yang lebih interaktif, sejalan dengan perkembangan era digital yang semakin menipis batas antara dunia fisik dan virtual.

Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara dengan Ibu Sadiyah selaku Pengelola SISKOHAT dalam Penyusun Bahan Pendaftaran atau Pembatalan Haji pada Bidang Pelayanan Haji dan Umroh (PHU) di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Menyatakan bahwa jemaah sibuk bekerja dan sedang bertugas di daerah lain, sehingga tidak dapat melakukan pendaftaran sistem *offline*, karena itulah pendaftaran secara *online* menjadi Solusi. Namun, dari data yang didapatkan pada tahun 2025 pendaftaran secara *online* melalui aplikasi haji pintar masih belum maksimal karena calon jemaah haji masih melakukan pendaftaran haji secara *offline* di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Beberapa alasan juga pendapat yang berbeda dari

masing-masing jemaah yang memilih mendaftar secara *offline* dibandingkan mendaftar secara *online* karena ada yang merasa dekat dengan rumah dan mudah langsung mengajukan pertanyaan apabila terdapat hal yang belum dimengerti serta mendapatkan bimbingan secara langsung untuk memenuhi dokumen-dokumen yang diperlukan.

Berdasarkan hasil observasi awal, Pendaftaran haji secara *online* yang dapat dilakukan melalui aplikasi Haji Pintar, namun minimnya pengetahuan dan minimnya sosialisasi secara langsung mengenai aplikasi Haji Pintar yang menyebabkan beberapa kesalahan dalam pengisian data sering terjadi, seperti kesalahan input data kabupaten/kota pada saat jemaah ingin mendapatkan nomor validasi dari pihak Bank Penerima Setoran (BPS) itu sendiri ke calon jemaah haji, kesalahan nama, kesalahan warna latar belakang pada pas foto, upload dokumen seperti: foto validasi, foto KTP dan KK yang kurang jelas. Dengan begitu, banyak sekali calon jemaah haji kembali untuk datang ke Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin untuk memperbaiki kesalahan yang ada, karena, kesalahan yang sudah diselesaikan datanya di aplikasi Haji Pintar tidak bisa di edit ataupun di hapus, hanya lewat server SISKOHAT. Maka dari itu, pihak SISKOHAT yang berada di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin mengusahakan mengatasi masalah tersebut⁵.

Berikut adalah tabel jumlah pendaftar haji *offline* dan *online* (melalui aplikasi haji pintar) tahun 2025:

⁵ Hasil observasi awal pada tanggal 31 Mei 2024 bertempat di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin

**Tabel 1. 1 Jumlah pendaftar haji *offline* dan *online*
(melalui aplikasi Haji Pintar) tahun 2025.**

No	Bulan	Pendaftar <i>offline</i>	Pendaftar <i>online</i>
1.	Januari	68	3
2.	Februari	70	2
3.	Maret	56	7
4.	April	120	1
5.	Mei	144	1
6.	Juni	221	2
Jumlah		679	16

Berdasarkan tabel jumlah pendaftar haji diatas menyatakan bahwa optimalisasi pendaftaran haji secara *online* masih perlu pengembangan dan pengenalan pada masyarakat, melihat ada beberapa kendala pengisian data secara *online*, seperti kesalahan dalam pengisian nama, upload foto validasi, latar belakang foto, dan input nomor validasi oleh pihak bank. Hal tersebut menyebabkan calon jemaah haji yang mendaftar harus mengurus kembali pendaftaran haji ke Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

Berdasarkan fenomena tersebut serta merujuk pada hasil penelitian sebelumnya yang memiliki keterkaitan dengan topik ini, salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Mita Apriyani dengan judul “Efektivitas Aplikasi Haji Pintar dalam Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Selatan Tahun 2023” di Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa aplikasi Haji Pintar dinilai cukup efektif karena dirancang untuk mempermudah proses persiapan serta pelaksanaan ibadah haji. Melalui sistem ini, jemaah yang berada diluar kota atau bahkan di luar negeri tetap dapat melakukan pendaftaran secara

daring tanpa harus datang langsung ke Kantor Kementerian Agama. Adapun saran dari peneliti, yaitu agar penerapan aplikasi Haji Pintar tidak hanya disosialisasikan kepada instansi terkait, tetapi juga perlu melibatkan petugas khusus yang aktif memberikan sosialisasi secara berkala, baik lewat media sosial maupun melalui aktivitas secara langsung di lapangan. Dengan demikian, masyarakat akan lebih memahami dan mengenal sistem pendaftaran haji secara *online* melalui aplikasi tersebut. Temuan ini menjadi bahan evaluasi penting dalam peningkatan efektivitas dan efisiensi layanan pendaftaran haji berbasis digital. Sehingga, peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian yang berjudul **“OPTIMALISASI PENDAFTARAN HAJI MELALUI APLIKASI HAJI PINTAR DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANJARMASIN (STUDI KASUS PENDAFTARAN HAJI TAHUN 2025)”**.

B. Fokus Masalah

Bagaimana optimalisasi pendaftaran haji melalui aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin (Studi Kasus Pendaftaran Haji Tahun 2025)?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui optimalisasi pendaftaran haji melalui aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin (Studi Kasus Pendaftaran Haji Tahun 2025).

D. Signifikansi Penelitian

Adapun didalam penelitian ini terdapat dua manfaat dan kegunaan yang penting, yaitu:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, memperluas wawasan dan berguna sebagai bahan masukan untuk peneliti dan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi untuk penelitian berikutnya dalam pendaftaran haji melalui aplikasi Haji Pintar sehingga bisa meminimalisir terjadinya kesalahan data yang diisi oleh calon jemaah haji dan kesadaran masyarakat tentang pentingnya mempersiapkan berkas serta mengikuti arahan/panduan penggunaan aplikasi Haji Pintar.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini secara praktis diharapkan bisa memberikan pemahaman baru serta upaya yang aplikatif bagi calon jemaah haji yang melakukan pendaftaran secara daring melalui aplikasi Haji Pintar. Tidak hanya itu, penelitian ini juga diharapkan mampu membantu mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan data saat proses pendaftaran berlangsung, serta menjadi bahan evaluasi dan dasar rekomendasi perbaikan baik bagi calon jemaah haji maupun bagi Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah bertujuan agar peneliti lebih mudah memusatkan fokus penelitian, menentukan instrumen pengumpulan data, serta menghindari

perbedaan pemahaman terhadap judul penelitian ini. Dengan demikian, peneliti perlu menjabarkan beberapa definisi istilah sebagai berikut:

1. Optimalisasi

Optimalisasi merupakan upaya untuk mencapai kondisi terbaik, tertinggi, serta paling menguntungkan. Secara keseluruhan, optimalisasi dapat dipahami sebagai suatu langkah atau metode yang bertujuan meningkatkan sesuatu agar menjadi lebih efektif, efisiensi, dan sempurna. Dengan kata lain, optimalisasi merupakan upaya yang dilakukan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan, sehingga tujuan serta hasil yang diinginkan dapat diperoleh dengan sebaik mungkin dalam berbagai aspek pengembangan⁶. Indikator optimalisasi adalah efektivitas dan efisiensi dalam penggunaan aplikasi Haji Pintar, dengan demikian, Optimalisasi dalam penelitian ini adalah pendaftaran haji secara *online* dapat meningkatkan pelayanan secara efektif dan efisien, yaitu:

- a. Efektivitas dimensinya adalah: pemahaman program aplikasi, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata.
- b. Efisiensi dimensinya adalah: waktu respons (*Respons Time*), akurasi informasi, kemudahan akses, dan kualitas layanan (*Service Quality*).

⁶ Sri Astuti Wulandani, Tria Amallia, and Zafira Nur Yusra, "Optimalisasi Target Dan Realisasi Pajak Pada E-Filling Di Kota Bandung," *Jurnal Perpajakan Dan Keuangan Publik* 1, no. 1 (2022): 22–30, <https://doi.org/10.15575/jpkp.v1i1.20361>.

2. Aplikasi Haji Pintar

Aplikasi Haji Pintar dikembangkan sebagai upaya untuk memudahkan masyarakat memperoleh berbagai informasi tentang kegiatan ibadah haji melalui perangkat *smartphone*. Melalui aplikasi ini, pengguna dapat memperoleh beragam informasi seperti perkiraan waktu keberangkatan, jadwal penerbangan, waktu salat, nilai tukar rupiah, dan lainnya. Selain berfungsi sebagai panduan pelaksanaan ibadah haji, pengembangan aplikasi ini juga difokuskan pada peningkatan kualitas layanan bagi umat, termasuk kemudahan dalam proses pendaftaran maupun pembatalan haji secara digital⁷.

Adapun yang dimaksud aplikasi Haji Pintar dalam penelitian ini adalah aplikasi yang digunakan untuk mendaftar haji secara *online*. Aplikasi ini dapat diunduh melalui website kemenag.go.id atau App Store atau *Google Play Store*.

F. Penelitian Terdahulu

Agar peneliti lebih mudah dalam melaksanakan penelitian ini, maka peneliti menggunakan beberapa referensi yang relevan dengan topik yang dibahas, diantaranya adalah sebagai berikut:

⁷ Krishantoro Krishantoro et al., “Efektivitas Inovasi Pendaftaran Haji Melalui Aplikasi Haji Pintar Di Kantor Kementerian Agama Kota Bekasi,” *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi* 4, no. 2 (2021): 241–47, <https://doi.org/10.31334/transparansi.v4i2.2888>.

Penelitian yang dilakukan oleh Cindy Oktriany Natatin Alamsyah⁸ tentang pelayanan pendaftaran haji yang menggunakan pendekatan metode kualitatif. Hasil penelitian ini menjelaskan tentang pelayanan dan pendaftaran yang ada pada pelayanan pendaftaran haji oleh Kementerian Agama Kabupaten Ciamis. Penelitian ini juga menyoroti aspek yang berhubungan dengan proses pendaftaran haji secara *online* dan yang membedakan adalah penelitian tersebut melalui *website*, SISKOHAT. Sedangkan yang peneliti teliti mengenai optimalisasi pendaftaran haji secara *online* melalui aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

Penelitian yang dilakukan oleh Mita Apriyani⁹ tentang efektivitas aplikasi Haji Pintar pelayanan pendaftaran jemaah haji yang menggunakan pendekatan metode kualitatif. Hasil penelitian ini menjelaskan tentang mekanisme, persyaratan, tahapan, serta realisasi pelaksanaan, monitoring, dan verifikasi pendaftaran haji melalui aplikasi Haji Pintar. Persamaan penelitian ini keduanya mengenai layanan pendaftaran jemaah haji pada aplikasi Haji Pintar dan yang membedakan adalah penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui efektivitas terhadap kualitas pelayanan pendaftaran dan aplikasi Haji Pintar pada jemaah haji. Sedangkan yang peneliti teliti mengenai optimalisasi pendaftaran haji secara *online* di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

⁸ Cindy Oktriany Natatin Alamsyah, “*Pelayanan Pendaftaran Haji Oleh Kementerian Agama Kabupaten Ciamis Tahun 2024*”.

⁹ Mita Apriyani, “*Efektivitas Aplikasi Haji Pintar Dalam Pelayanan Pendaftaran Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Tangerang Selatan Tahun 2023*”.

Penelitian yang dilakukan oleh Lutfiatunnisa¹⁰ tentang implementasi aplikasi Haji Pintar dalam pelayanan pendaftaran haji yang menggunakan pendekatan metode kualitatif. Hasil penelitian ini menjelaskan tentang implementasi pendaftaran haji berdasarkan regulasi PMA, sarana dan prasarana layanan pendaftar haji elektronik serta faktor pendukung dan penghambat implementasi aplikasi Haji Pintar dalam pendaftaran haji. Persamaan penelitian ini sama-sama menggunakan aplikasi Haji Pintar dan yang membedakan adalah penelitian tersebut fokus mengkaji tentang implementasi aplikasi Haji Pintar dalam pendaftaran haji melalui mekanisme dan monitoring layanan, Sedangkan yang peneliti teliti mengenai optimalisasi pendaftaran haji secara *online* di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berfungsi untuk mempermudah pembaca dalam memahami isi dari skripsi. Dengan demikian, peneliti menyusun sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan, bagian ini memuat permasalahan yang menjadi fokus penelitian dan berfungsi sebagai gambaran umum dari penelitian, yaitu berupa: latar belakang masalah, fokus masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi istilah, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

¹⁰ Lutfiatunnisa, “*Implementasi Aplikasi Haji Pintar Dalam Pelayanan Pendaftaran Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor Tahun 2023*”.

BAB II: Kajian Teori, bagian ini berisi pembahasan mengenai dasar-dasar teori yang digunakan dalam penelitian, yang terdiri dari teori yang menjelaskan tentang optimalisasi dan aplikasi Haji Pintar,

BAB III: Metode Penelitian, bagian ini berisi tentang jenis pendekatan penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan dan analisis data yang disajikan.

BAB IV: Laporan Hasil Penelitian, bagian ini memuat hasil serta analisis yang dilakukan peneliti, yang menjelaskan dan menampilkan temuan dari penelitian yang telah diperoleh.

BAB V: Penutup, bagian ini berisi kesimpulan yang dibuat peneliti berdasarkan permasalahan yang telah dibahas sebelumnya. Selain itu, disertakan pula beberapa saran sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi pihak terkait maupun peneliti berikutnya.