

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Penyelenggaraan ibadah haji oleh Pemerintah Indonesia saat ini telah mengalami kemajuan yang pesat. Direktorat Jenderal (Ditjen) Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama merilis Aplikasi Haji Pintar, yaitu aplikasi untuk sistem informasi pelayanan ibadah haji, yang sudah terintegrasi dengan sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) dan dapat dilakukan secara dalam jaringan (Daring) atau yang biasa disebut dengan istilah online dan real time (pengoperasian dari perangkat keras ke perangkat lunak) dalam rangka meningkatkan pelayanan bagi jemaah haji, Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah terus melakukan pengembangan pada aplikasi Haji Pintar. Meski demikian, upaya tersebut masih menghadapi beberapa hambatan nyata, seperti kurangnya tingkat pengenalan aplikasi di kalangan jemaah haji Indonesia. Selain itu, keterbatasan kemampuan serta kesulitan para jemaah haji yang lanjut usia dalam mengoperasikan telepon pintar menjadi kendala tersendiri. Dari segi visual, meskipun aplikasi Haji Pintar sudah mampu menyampaikan informasi melalui teks, gambar, dan video, format tersebut dirasakan belum optimal dalam memberikan pemahaman informasi atau gambaran yang abstrak bagi para jemaah.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Endah Kusumaningrum Ali Anton Senoaji, Winih Wicaksono, "APLIKASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN HAJI DAN UMRAH BERBASIS AUGMENTED REALITY/VIRTUAL REALITY," *Jurnal Penelitian Saintek* 25, no. 1 (2020).

Kuota jemaah haji di Indonesia ditahun ini mencapai jumlah 241.000 jemaah. Jumlah ini terdiri atas 213.320 jemaah haji reguler dan 27.680 jemaah haji khusus. Kuota tahun ini merupakan kuota haji terbanyak dalam sejarah penyelenggaraan ibadah haji Indonesia.<sup>2</sup> Di Kalimantan Selatan memiliki jumlah pendaftar haji sampai 133.141 jemaah yang berada dalam masa tunggu jemaah haji. Di setiap daerah memiliki jumlah kuota yang berbeda-beda. Dan di Kalimantan Selatan memperoleh kuota sebanyak 3.589 jemaah. Daftar tunggu di Indonesia bisa mencapai 38 tahun baru bisa jalan. Ada 24 provinsi yang dihitung berdasarkan kuota provinsi. Di luar itu, terdapat 128 kota/kabupaten yang tidak menggunakan kuota provinsi, melainkan kuota kota/kabupaten.<sup>3</sup>

Kalimantan Selatan yang memiliki cukup banyak daftar tunggu calon jemaah haji. Daftar tunggu keberangkatan haji di Kalimantan Selatan mencapai 38 tahun. Lama waktu tunggu ini diperoleh dari jumlah pendaftar 133.141 orang dibagi kuota yang berjumlah 3.589 orang.<sup>4</sup> Misalnya calon jemaah haji Kota Kalimantan Selatan yang mendaftar tahun ini, maka akan berangkat pada tahun 2062. Kementerian agama membuka pendaftaran untuk calon jemaah haji setiap tahun terjadi penumpukan daftar tunggu (*waiting list*) yang berkepanjangan. Hal ini menyebabkan antrian daftar tunggu semakin panjang dan tidak terarah.

---

<sup>2</sup> [Kemenag: Haji 2024, Terbanyak dalam Kuota dan Tertinggi Serapannya](#) diakses pada tanggal 20 agustus 2024 pukul 17.49

<sup>3</sup> [Haji dan Umrah](#)

<sup>4</sup> [Panjangnya Daftar Tunggu Haji RI, Baru Bisa Jalan 11-47 Tahun \(cnbcindonesia.com\)](#) diakses pada tanggal 20 agustus 2024 pukul 19.32

Untuk jemaah yang berada dalam daftar tunggu tentu bisa mengecek jadwal keberangkatan melalui aplikasi haji pintar. Pasalnya aplikasi haji pintar tidak hanya digunakan untuk mengecek jadwal keberangkatan, tetapi juga layanan transportasi darat, rute jemaah haji, akomodasi Makkah dan Madinah, katering Makkah dan Madinah serta di Arafah Mina, informasi kesehatan, sms center, manasik, posisi jemaah dan petugas, dan informasi lainnya. Kantor Kementerian Agama Banjarmasin sendiri menginformasikan seputar tentang ibadah haji melalui aplikasi haji pintar. Maka dari itu aplikasi haji pintar ini tentu memudahkan masyarakat, jemaah haji, dan juga pihak Kementerian Agama yang bersangkutan di bagian haji itu sendiri. Pengetahuan masyarakat terhadap aplikasi Haji Pintar sangat sedikit masyarakat yang tau tentang aplikasi Haji Pintar. Kebanyakan dari masyarakat mendaftar haji secara manual, padahal sudah disediakan sebuah aplikasi Haji Pintar untuk mempermudah pendaftaran secara online akan tetapi sangat minim masyarakat yang mengetahui aplikasi Haji Pintar.

Berdasarkan pada berbagai permasalahan yang telah dipaparkan dalam latar belakang di atas, peneliti memutuskan untuk melakukan mengkaji dan meneliti bagaimana sosialisasi aplikasi Haji Pintar yang berada di Kantor Kementerian Agama Banjarmasin yang mana dapat dijadikan judul skripsi yaitu: **“DAMPAK SOSIALISASI APLIKASI HAJI PINTAR BAGI CALON JEMAAH HAJI DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA BANJARMASIN”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apa saja bentuk sosialisasi aplikasi Haji Pintar bagi calon jemaah haji di kantor Kementerian Agama Banjarmasin?
2. Apa dampak sosialisasi bagi calon jemaah haji tentang aplikasi Haji Pintar Banjarmasin yang meliputi penggunaan aplikasi Haji Pintar, serta pelayanan aplikasi Haji Pintar?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian masalah di atas, penulis ingin memiliki tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini:

1. Untuk mengetahui bentuk sosialisasi aplikasi Haji Pintar bagi calon jemaah haji di kantor Kementerian Agama Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui dampak sosialisasi bagi calon jemaah haji tentang aplikasi Haji Pintar Banjarmasin yang meliputi penggunaan aplikasi Haji Pintar, serta pelayanan aplikasi Haji Pintar.

## **D. Signifikan Penelitian**

### **a. Secara Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat mendapatkan wawasan dan ilmu pengetahuan dalam bidang umum maupun keislaman, khususnya program studi kasus Manajemen Dakwah konsentrasi Haji dan Umrah yang berkaitan dengan dampak sosialisasi aplikasi Haji Pintar bagi calon jemaah haji di

kantor Kementerian Agama Banjarmasin. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan atau referensi bagi penelitian-penelitian berikutnya dengan objek yang sama atau subjek yang berbeda.

b. Secara Praktis

Bagi instansi, diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan saran serta berguna untuk kemajuan dan perkembangan di masa yang akan datang sebagai upaya untuk meningkatkan sosialisasi aplikasi Haji Pintar dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji di kantor Kementerian Agama Banjarmasin. Kemudian, penelitian ini diharapkan dapat menjadi wawasan keilmuan bagi akademisi, praktisi, dan masyarakat umum.

## **E. Definisi Operasional**

Definisi operasional ini berfungsi untuk menentukan variabel-variabel dalam penelitian sehingga lebih mudah untuk mengumpulkan data. Oleh karena itu, artikel tersebut akan menjelaskan beberapa arti atau istilah data, variabel skripsi di atas.

1. Dampak

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), dampak adalah pengaruh atau benturan yang menimbulkan akibat baik positif maupun negatif.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> <https://kbbi.web.id/dampak>

Jadi dapat disimpulkan bahwa dampak adalah suatu perubahan, baik yang bersifat positif maupun negatif, yang terjadi sebagai akibat dari suatu tindakan, kegiatan, atau kebijakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dalam posisi atau kedudukan tertentu. Perubahan ini dapat berupa pengaruh yang kuat terhadap perilaku, sikap, atau hasil yang dihasilkan.

Yang dimaksud dampak dalam penelitian ini adalah perubahan yang terjadi pada calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Banjarmasin setelah menerima informasi mengenai aplikasi Haji Pintar. Dampak ini diukur menggunakan tahapan Proses Keputusan Inovasi menurut Everett M. Rogers, yang meliputi:

- a. Tahap Pengetahuan (*Knowledge*): Diukur dari sejauh mana calon jemaah mengetahui keberadaan, fungsi, dan fitur-fitur aplikasi Haji Pintar setelah mengikuti sosialisasi.
- b. Tahap Persuasi (*Persuasion*): Diukur dari munculnya sikap setuju, rasa tertarik, atau persepsi positif jemaah terhadap kemudahan aplikasi Haji Pintar (seperti rasa "nyaman" atau "terbantu").
- c. Tahap Keputusan (*Decision*): Diukur dari pilihan jemaah untuk menerima (mengunduh) atau menolak menggunakan aplikasi tersebut sebagai sumber informasi haji mereka.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Everett M Rogers and M Everett, *DIFFUSION OF INNOVATIONS Third Edition* (New York: Free Press, 2003). Hal 164

## 2. Sosialisasi

Sosialisasi secara umum dapat diartikan sebagai proses belajar mengajar dalam berperilaku di masyarakat. Dengan kata lain sosialisasi adalah sebuah proses yang diraih individu untuk memperoleh nilai-nilai, pengetahuan dan keterampilan sehingga dapat berperan secara efektif dalam masyarakat melalui cara berfikir, berperasaan dan berperilaku mengikuti norma-norma sosial untuk berpartisipasi sebagai anggota dalam kelompok masyarakatnya.<sup>7</sup>

Dalam penelitian ini, sosialisasi bagi calon jemaah haji akan mendapatkan sebuah pengetahuan terkait aplikasi haji pintar, yang mana calon jemaah haji mempermudah dalam memantau informasi serta layanan di dalam aplikasi haji pintar.

## 3. Aplikasi Haji Pintar

Aplikasi Haji Pintar adalah aplikasi yang memudahkan masyarakat yang ingin mendaftar haji secara online tanpa ikut antri atau bahkan datang ke tempat kantor Kementerian agama setempat. Aplikasi ini adalah bentuk dari upaya pemerintah untuk calon jemaah haji maupun masyarakat dalam mengakses informasi mengenai ibadah haji. Diharapkan aplikasi ini dapat digunakan oleh seluruh calon jemaah haji, baik itu di daerah pedesaan

---

<sup>7</sup><https://www.kajianpustaka.com/2020/04/sosialisasi-pengertian-tujuan-jenis-proses-dan-hambatan.html> diakses pada tanggal 15 agustus 2024 pukul 22.37

maupun di perkotaan, yang mana aplikasi dapat digunakan oleh berbagai usia, dari yang muda hingga lanjut usia.

Aplikasi Haji Pintar menyediakan berbagai layanan, antara lain: informasi pendaftaran, pembinaan haji, layanan di dalam negeri, layanan di luar negeri, informasi khusus tentang haji dan umrah, keuangan haji, video tutorial, informasi mengenai hak dan kewajiban jemaah haji, estimasi keberangkatan, dan jadwal keberangkatan haji.<sup>8</sup>

Dalam penelitian ini, aplikasi haji pintar yang dimaksud adalah penggunaan aplikasi haji pintar yang dilakukan oleh calon jemaah haji.

#### 4. Calon jemaah haji

Menurut kamus besar bahasa indonesia (KBBI) kata jemaah haji adalah kumpulan atau rombongan orang yang beribadah haji. Sedangkan, menurut Peraturan Menteri Agama (PMA) No 13 tahun 2021 pasal 1 ayat (3), jemaah haji adalah warga negara yang beragama Islam yang telah mendaftarkan diri untuk menjalankan ibadah haji sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan.<sup>9</sup>

Jadi, jemaah haji ini adalah warga negara yang beragama islam yang sudah mendaftarkan diri kemudian melaksanakan ibadah haji secara rombongan atau sekumpulan manusia. Jemaah haji yang dimaksud dalam

---

<sup>8</sup> Anwar Elly Nur Farida, Supranoto, "Persepsi Masyarakat Atas Layanan Aplikasi Haji Pintar Di Kabupaten Bangkalan," *Ejournal.Umsj.Ac.Id* I, no. 1 (2024): 21–28.

<sup>9</sup> [PMA\\_13\\_2021\\_Haji\\_Reguler.pdf \(kemenag.go.id\)](https://www.kemenag.go.id/PMA_13_2021_Haji_Reguler.pdf)

penelitian ini adalah jemaah haji yang sedang berada dalam daftar tunggu (*waiting list*).

## **F. Penelitian Terdahulu**

Berdasarkan pengamatan peneliti terdahulu, peneliti mengemukakan penelitian yang hampir serupa dengan penelitian terdahulu yang akan dilakukan namun berbeda dengan pembahasan, fokus penelitian dan lokasi penelitian, yaitu:

1. Skripsi yang disusun oleh Ula Masrurotuz Zahro (2024) dengan judul “Penerapan Aplikasi Haji Pintar Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Calon Jemaah Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang” penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan penerapan aplikasi Haji Pintar dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang. Pada skripsi tersebut membuat rumusan masalah dari penelitian tersebut adalah Bagaimana penerapan aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Malang?. Penelitian ini yang menjadi rujukan penulis, tetapi penelitian yang difokuskan oleh penulis adalah aplikasi Haji Pintar yang mana pada penelitian ini sama-sama membahas tentang aplikasi Haji Pintar tapi beda fokus masalah.
2. Skripsi yang disusun oleh Lutfiatunnisa (2023) dengan judul “Efektivitas Aplikasi Haji Pintar Dalam Pelayanan Pendaftaran Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Bogor”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi aplikasi Haji Pintar dalam pelayanan pendaftaran haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor yang merupakan

implementasi regulasi era baru pendaftaran haji dengan menambahkan inovasi menu pendaftaran haji pada aplikasi Haji Pintar. Yang mana pada skripsi tersebut membuat rumusan masalah dari penelitian tersebut adalah bagaimana implementasi aplikasi haji pintar dalam pelayanan pendaftaran haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Bogor?. Penelitian menjadi acuan penulis tetapi penelitian yang difokuskan oleh penulis adalah keefektivitasan aplikasi haji pintar pada masyarakat atau calon jemaah haji di Banjarmasin.