

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Laporan Hasil Penelitian

1. Gambaran umum kantor Kementerian Agama Banjarmasin

a. Sejarah kantor Kementerian Agama Banjarmasin

Pembentukan Departemen Agama Republik Indonesia (saat ini dikenal sebagai Kementerian Agama) secara resmi dilakukan pada 3 Januari 1946. Kemudian, pada tahun 1947, didirikan Kantor Urusan Agama Kota Praja Banjarmasin di Banjarmasin. Seiring dengan perkembangan administrasi pemerintahan, struktur kelembagaan keagamaan di Banjarmasin mengalami perluasan. Pada tahun 1962, beberapa unit kerja baru dibentuk, meliputi Kantor Pendidikan Agama Kota Praja Banjarmasin, Kantor Penerangan Agama Kota Praja Banjarmasin, dan Kantor Dinas Pendidikan Agama Kota Praja Banjarmasin. Peningkatan volume kerja serta kompleksitas tugas Kementerian Agama menuntut adanya restrukturisasi organisasi. Kebutuhan untuk memberikan pembinaan, pembimbingan, dan pengembangan yang langsung, intensif, dan terarah kepada unit-unit di daerah menjadi semakin mendesak. Menanggapi dinamika tersebut, Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 1972 diterbitkan. Keputusan ini memiliki peran krusial dalam

menyempurnakan struktur organisasi, serta memperjelas tugas dan wewenang instansi Departemen Agama di berbagai daerah, guna memastikan efektivitas dan efisiensi kinerja institusi.

Berdasarkan keputusan yang telah disebutkan sebelumnya (Keputusan Menteri Agama No. 36 Tahun 1972), terjadi perubahan signifikan dalam struktur kelembagaan Departemen Agama di Kalimantan Selatan. Sebelumnya, wilayah ini hanya memiliki perwakilan tingkat provinsi. Namun, dengan adanya keputusan tersebut, didirikanlah perwakilan Departemen Agama pada tingkat Kabupaten/Kotamadya. Perubahan ini juga membawa implikasi pada tugas dan wewenang perwakilan. Jika sebelumnya perwakilan hanya berfungsi sebagai koordinator, maka berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 36 Tahun 1972, perwakilan Departemen Agama kini memiliki peran yang lebih luas, yaitu sebagai pembina dan pembimbing bagi jawatan-jawatan agama di wilayahnya. Perubahan ini juga diikuti dengan transformasi status dari perwakilan menjadi Inspeksi Kebijakan (*Inspeksi Policy*). Dengan demikian, tanggung jawab atas perumusan kebijakan, baik teknis maupun administratif, beralih kepada perwakilan, sementara fungsi inspeksi menjadi pelaksana teknis.

Perkembangan struktur organisasi Kementerian Agama di Indonesia terus berlanjut pasca tahun 1972. Berlakunya Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 44 dan 45 Tahun 1974, yang kemudian diikuti oleh Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 18 Tahun 1975, memicu

perubahan nama Perwakilan tersebut berubah nama menjadi Kantor Wilayah untuk tingkat provinsi, Kantor Departemen untuk tingkat kabupaten/kotamadya, dan Kantor Urusan Agama untuk tingkat kecamatan. Selain itu, fungsi Inspeksi mengalami transformasi menjadi Bidang Pembimbing, dan di tingkat Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kotamadya petugas teknis ini menjadi sebagai Seksi dan Penyelenggara Bimbingan. Selanjutnya, KMA Nomor 18 Tahun 1975 kembali disempurnakan dengan diterbitkannya KMA Nomor 45 Tahun 1981. Perubahan ini bertujuan, antara lain, untuk memperjelas tugas pokok dan fungsi Departemen Agama di daerah. Terjadi lagi perubahan dari KMA Nomor 43 Tahun 1981 menjadi KMA Nomor 373 Tahun 2002, yang secara spesifik mengatur mengenai Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi serta Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kotamadya. Berdasarkan KMA Nomor 373 Tahun 2002 Pasal 82, Kantor Departemen Agama Kota Banjarmasin memiliki tugas yaitu melaksanakan fungsi dan pokok Departemen Agama di wilayah kabupaten/kotamadya. Pelaksanaan tugas ini harus didasarkan pada kebijakan Kepala Kantor Wilayah Provinsi dan seluruh peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan Keputusan Menteri Agama (KMA) Nomor 373 Tahun 2002 Pasal 83, Kantor Departemen Agama Kota Banjarmasin memiliki fungsi spesifik yang telah ditetapkan. Kemudian, susunan organisasi Kantor Departemen Agama Kota Banjarmasin termasuk dalam Tipologi 1A menurut KMA Nomor 373

Tahun 2002. Struktur ini mencakup beberapa bagian dan seksi, yaitu: Sub bagian Tata Usaha, Seksi Urusan Agama Islam, Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Seksi Madrasah dan Pendidikan Agama Islam Pada sekolah Umum, Seksi Pendidikan Keagamaan dan pondok Pesantren, seksi Pendidikan Agama Islam pada Masyarakat dan Pemberdayaan Masjid, Penyelenggara zakat dan wakaf, serta kelompok jabatan fungsional.

Berikut adalah daftar nama pejabat yang telah menjabat sebagai *Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin*:

- 1) H. Abdul Madjid Salman (1970–1973)
- 2) Drs. H. Mas’ud Djuhri (1973–1984)
- 3) H. Sah Sjukran Am, B.A (1984–1986)
- 4) Drs. H. Ismail Ahmad (1986–1991)
- 5) Drs. H. Muhammad H. Husaini (1991–1997)
- 6) Drs. H. M. Rusli (1997–2002)
- 7) Drs. H. Abu Bakar Kabi (2002–2003)
- 8) Drs. H. Darul Quthni (2003–2005)
- 9) Drs. H. Gupran Ismail (2005–2009)
- 10) Dr. H. Ahmadi H. Syukran, M.M (2009–2015)
- 11) Drs. H. Sofrayani, M.Pd.I (2015–2017)
- 12) Muhammad Rofi’i, S.Ag, M.Pd.I (2021–Sekarang).¹

b. Visi dan Misi kantor Kementerian Agama Banjarmasin

¹ <https://banjarmasinkota.kemenag.go.id/profil> di akses pada tanggal 3 Juli 2025 pukul 23.09

1) Misi

Terwujudnya masyarakat Indonesia yang taat beragama, rukun, cerdas dan sejahtera lahir batin dalam rangka mewujudkan Indonesia yang berdaulat, mandiri dan berkepribadian berlandaskan gotong royong

2) Visi

- a) Meningkatkan pemahaman dan pengalaman ajaran agama dalam lingkup wilayah Kota Banjarmasin.
- b) Memantapkan kerukunan intra dan antar umat beragama di Kota Banjarmasin.
- c) Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas bagi masyarakat di Kota Banjarmasin.
- d) Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan di Kota Banjarmasin.
- e) Mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang berkualitas dan akuntabel di Kota Banjarmasin.
- f) Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri agama, pendidikan agama pada satuan pendidikan umum, dan pendidikan keagamaan di Kota Banjarmasin.
- g) Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, akuntabel dan terpercaya.²

² <https://banjarmasinkota.kemenag.go.id/visimisi> diakses pada tanggal 4 Juli 2025 pukul 00.04

c. Struktur Organisasi



3

d. Susunan Organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin terdiri atas:

1. Subbagian Tata Usaha
2. Seksi Pendidikan Madrasah
3. Seksi Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren
4. Seksi Pendidikan Agama Islam
5. Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah
6. Seksi Bimbingan Masyarakat Islam

³ Sumber : kantor kementerian agama kota banjarmasin

7. Penyelenggara Zakat dan Wakaf dan
8. Kelompok Jabatan Fungsional⁴

1) Subbagian Tata Usaha

Subbagian Tata Usaha memiliki tanggung jawab untuk mendukung pelaksanaan kebijakan teknis dan kegiatan melalui penyediaan bahan koordinasi. Mereka juga menangani berbagai aspek administratif seperti persuratan, perencanaan, kepegawaian, keuangan, dan pengelolaan barang milik negara. Lingkup tugas mereka meluas hingga keorganisasian, ketatalaksanaan, penyusunan keputusan, kerumahtanggaan, kearsipan, hubungan masyarakat, publikasi, serta data dan informasi bagi Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Ruang Lingkup Subbag Tata Usaha meliputi:

- a. Subbag Tata Usaha Bidang Kepegawaian terdiri dari:
 - 1) Pelaksana Analisis Pengembangan SDM Aparatur
 - 2) Pelaksana Analisis Jabatan
 - 3) Pelaksana Pengelola Data
- b. Subbag Tata Usaha Bidang Umum terdiri dari:
 - 1) Pelaksana Penyusun Rencana Kebutuhan RT dan Perlengkapan
 - 2) Pelaksana Analisis Laporan Akuntabilitas Kinerja
 - 3) Pelaksana Pengelola Data

⁴ <https://banjarmasinkota.kemenag.go.id/unitkerja> diakses pada tanggal 4 Juli 2025 pada pukul 22.20

4) Pelaksana Petugas Keamanan

c. Subbag Tata Usaha Bidang Keuangan terdiri dari:

- 1) Pelaksana Bendahara Penerimaan/Pengeluaran
- 2) Pelaksana Penyusun Laporan
- 3) Pelaksana Pengelola Data

e. Subbag Tata Usaha Bidang Kehumasan terdiri dari:

- 1) Pelaksana Penyusun Bahan Informasi
- 2) Pelaksana Penyusun Informasi dan Penerangan
- 3) Pelaksana Pengelola Data Kelompok Jabatan Fungsional :
Analisis Kepegawaian, Arsiparis

2) Seksi Pendidikan Madrasah

Seksi Pendidikan Madrasah memegang fungsi strategis dalam penyelenggaraan pelayanan serta bimbingan teknis, yang dibarengi dengan pengelolaan data, informasi, perencanaan, hingga pelaporan pendidikan. Tanggung jawab ini difokuskan pada jenjang Raudhatul Athfal, Madrasah Ibtidaiyah, serta Madrasah Tsanawiyah. Secara lebih mendalam, tugas-tugas pada seksi ini mencakup:

- a) Melaksanakan analisis data dan informasi bagi pendidik dan tenaga kependidikan.
- b) Menyusun data mengenai peserta didik.
- c) Mengolah berbagai data terkait.

- d) Melakukan administrasi umum untuk Kelompok Jabatan Fungsional, khususnya Pengawas Pendidikan Madrasah.

3) Seksi Pendidikan Agama Islam

Seksi Pendidikan Agama Islam memegang peran sentral dalam menyelenggarakan pelayanan serta bimbingan teknis yang menyeluruh. Tanggung jawab ini juga meliputi manajemen data dan informasi, hingga penyusunan rencana serta pelaporan pada setiap aspek pendidikan agama Islam. Tugas tersebut diimplementasikan pada seluruh tingkat pendidikan formal di Indonesia, Cakupan ini mencakup seluruh jenjang pendidikan, mulai dari PAUD, SD/SDLB, SMP/SMPLB, SMA/SMALB, hingga SMK. Adapun rincian ruang lingkup tugas pada seksi ini adalah sebagai berikut:

- a) Melakukan analisis data dan informasi pendidik serta tenaga kependidikan.
- b) Menyusun data peserta didik.
- c) Melaksanakan pengolahan data.
- d) Melakukan administrasi umum.
- e) Mengelola Kelompok Jabatan Fungsional Pengawas Pendidikan Agama Islam.

4) Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) berperan sebagai unit pelaksana strategis dalam penyediaan layanan, bimbingan teknis, serta pengelolaan data dan informasi. Tanggung

jawabnya mencakup perencanaan dan pelaporan menyeluruh, mulai dari proses pendaftaran dan pembatalan, pelaksanaan bimbingan manasik, hingga pembinaan jemaah reguler. Selain itu, unit ini menjalankan fungsi pengawasan terhadap penyelenggara haji khusus dan umrah, serta mengelola koordinasi transportasi, dokumen perjalanan, dan administrasi keuangan haji.

Lingkup operasional Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah secara khusus meliputi:

- a) Melaksanakan Penyusunan Bahan Pendaftaran atau Pembatalan Haji
- b) Melaksanakan Penyusunan Perlengkapan Haji
- c) Melaksanakan Pengolahan Data
- d) Melaksanakan Pengadministrasian Umum

5) Seksi Bimbingan Masyarakat Islam

Seksi Bimbingan Masyarakat (Bimas) Islam bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan publik, pelatihan teknis, serta pengolahan data dan pelaporan secara terpadu. Fokus utama kinerja seksi ini mencakup tiga pilar strategis: tata kelola urusan agama dan syariah, penguatan peran KUA serta program keluarga sakinah, dan optimalisasi penerangan agama Islam kepada masyarakat.

Secara lebih rinci, ruang lingkup Seksi Bimas Islam meliputi beberapa peran penting:

- a) Penyusunan Bahan Pembinaan
- b) Penyusunan Bahan Urusan Agama
- c) Pengolahan Data
- d) Pengadministrasian Umum
- e) Kelompok Jabatan Fungsional: Penyuluh Agama Islam

6) Penyelenggara Zakat dan Wakaf dan 8. Kelompok Jabatan Fungsional

Penyelenggara Zakat dan Wakaf ditugaskan untuk melaksanakan berbagai aktivitas yang mendukung pemberdayaan zakat dan wakaf. Tugas-tugas ini melibatkan pemberian layanan kepada publik, pelaksanaan bimbingan teknis kepada pihak-pihak terkait, pengelolaan data dan informasi secara sistematis, serta perencanaan dan pelaporan yang teratur. Seluruh kegiatan ini bertujuan untuk memastikan optimalisasi fungsi zakat dan wakaf dalam mendukung pembangunan sosial dan ekonomi umat.

Adapun ruang lingkup spesifik dari Penyelenggara Zakat dan Wakaf mencakup:

- a) Pelaksana Penyusunan Bahan Urusan Agama
- b) Pelaksana Pengolahan Data.

2. Hasil Penelitian

a. Bentuk Sosialisasi Aplikasi Haji Pintar bagi Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

Berdasarkan keterangan yang diperoleh melalui sesi wawancara bersama salah satu staff Kementerian Agama

(Kemenag) Kota Banjarmasin bagian Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Bapak Hamidi, diperoleh penjelasan rinci mengenai bentuk-bentuk sosialisasi Aplikasi Haji Pintar serta kendala yang dihadapi oleh calon jemaah haji menurut beliau.

Staff Kemenag Kota Banjarmasin menyatakan bahwa meskipun pihaknya tidak memiliki kegiatan secara khusus yang semata-mata ditujukan untuk menyampaikan sosialisasi aplikasi Haji Pintar, namun bentuk-bentuk yang dipakai dalam menyampaikan keberadaan Aplikasi Haji Pintar ini adalah dengan menyisipkan informasi terkait keberadaan Aplikasi tersebut di setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh Kemenag Kota Banjarmasin. seperti pada acara sosialisasi lainnya atau dalam pertemuan-pertemuan yang dilaksanakan oleh Kemenag. Pendekatan ini dinilai efektif, karena informasi dapat disampaikan secara langsung, terutama pada saat dilaksanakannya Manasik Haji dan Umrah.

Selain itu, aplikasi ini juga sering kali menjadi solusi langsung ketika jemaah secara spontan bertanya mengenai cara-cara mendaftar haji dan umrah, termasuk menyampaikan status keberangkatan calon jemaah haji ke Tanah Suci, baik ke Makkah al-Mukarramah maupun Madinah al-Munawwarah, sehingga memberikan kepastian dan ketenangan dalam persiapan ibadah mereka.

Lebih lanjut, Bapak Hamidi menjelaskan bahwa bentuk sosialisasi lainnya yang dilakukan Kemenag Kota Banjarmasin adalah bekerjasama dengan Bank-bank Penerima Setoran Awal (BPS), dimana pihak bank dapat menerangkan dan memberitahukan terkait keberadaan Aplikasi Haji Pintar ini, sehingga dengan demikian secara tidak langsung calon jamaah haji mendapatkan informasi yang jelas tentang aplikasi Haji Pintar tersebut, baik informasi mengenai tahun keberangkatan maupun hal lain yang diperlukan dalam kegiatan ibadah haji nantinya, seperti niat umrah atau haji, doa-doa Thawaf, doa Sai, doa wukuf, doa bercukur (tahallul), doa memasuki Kota Makkah, doa masuk Masjidil Haram, dan masih banyak doa-doa lainnya tentang berhaji maupun umrah.

Selain disisipkan dalam berbagai acara, informasi mengenai aplikasi Haji Pintar juga disampaikan kepada jamaah ketika mereka mendatangi Bank Penerima Setoran (BPS) setelah melakukan pendaftaran. Pada momen tersebut, jamaah diinformasikan bahwa mereka sudah dapat melakukan pengecekan status keberangkatan melalui aplikasi tersebut. Kemenag Banjarmasin juga memanfaatkan media sosial, khususnya Instagram, yang dikelola oleh bagian Humas, untuk mempublikasikan informasi tentang aplikasi Haji Pintar. Fitur-fitur utama, terutama fitur cek keberangkatan, sering ditekankan dalam sosialisasi di media sosial mengingat tingginya frekuensi pertanyaan jamaah terkait hal

tersebut. Melalui kehadiran aplikasi ini, diharapkan jemaah dapat mandiri dan tidak perlu lagi datang ke kantor Kemenag hanya untuk menanyakan status keberangkatan. Aplikasi Haji Pintar juga dimanfaatkan untuk mengetahui jumlah pelunasan bagi jemaah yang akan berangkat, bahkan bisa digunakan untuk pendaftaran haji.

Meskipun sosialisasi telah dilakukan secara masif, staf Kemenag Banjarmasin juga mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh calon jemaah haji dalam mengakses dan memanfaatkan aplikasi Haji Pintar ini. Kendala utama adalah kualitas perangkat seluler (*handphone*) yang kurang memadai. Bapak Hamidi mencontohkan bahwa perbedaan kualitas *handphone* dapat sangat mempengaruhi proses unggah (*scan*) berkas penting seperti KTP dan KK. *Handphone* dengan kualitas kamera yang rendah akan menghasilkan foto yang tidak beresolusi tinggi dan kurang jelas. Kekhawatiran terbesar adalah data yang tidak jelas tersebut dapat mempengaruhi integritas data di Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Selain itu, kendala berikutnya adalah kurangnya kemampuan teknis jemaah dalam mengoperasikan *handphone* berbasis Android yang mendukung aplikasi tersebut. Beliau menekankan bahwa staf Kemenag mengalami kesulitan dalam memverifikasi identitas jemaah, seperti nama, tempat/tanggal lahir,

dan alamat, ketika foto berkas yang diunggah memiliki kualitas rendah.⁵

Selanjutnya, saat peneliti menanyakan tentang sejauh mana perkembangan Aplikasi Haji Pintar ini sampai saat ini, maka beliau memberikan keterangan, bahwa sejak Aplikasi Haji Pintar pertama kali diluncurkan sekitar tahun 2015 oleh Kementerian Agama (Kemenag), lalu dikembangkan dengan fitur pendaftaran *online* pada tahun 2022, dan kini terintegrasi dalam Pusaka SuperApp yang diluncurkan pada November 2022 untuk menyatukan seluruh layanan haji dalam satu platform. Jadi, peluncuran awal tahun 2015, namun fitur penting seperti pendaftaran *online* dirilis lebih baru, dan saat ini layanannya ada di Pusaka SuperApp sehingga semua aplikasi layanan haji digabungkan menjadi satu dalam Pusaka SuperApp yang mencakup Haji Pintar. Dengan Pusaka SuperApp memungkinkan warga negara Indonesia (WNI) di mana pun dapat mendaftarkan dirinya tanpa harus datang ke kantor Kemenag lagi”.

Selanjutnya peneliti menanyakan pula terkait apa saja fitur yang disediakan oleh Aplikasi Haji Pintar ini, maka beliau kemudian memberikan keterangan, bahwa Aplikasi Haji Pintar menyediakan informasi dan layanan digital terkait ibadah haji, mulai dari pendaftaran, cek estimasi keberangkatan (nomor porsi), informasi

⁵Wawancara dengan Staff Penyusunan Bahan Pendaftaran dan Pembatalan Haji / Operator SISKOHAT yaitu Bapak H. Nurul Hamidi. S. Ag. di Kantor Kementerian Agama Banjarmasin, 10 Maret 2025 pukul 11.00-12.30 wita

pelunasan, video tutorial, hingga panduan manasik. Adapun fitur utama Aplikasi Haji Pintar adalah:

- 1) Informasi Pendaftaran & Estimasi Keberangkatan: Memungkinkan calon jemaah mengecek status porsi dan perkiraan waktu berangkat.
- 2) Informasi Pelunasan: Menampilkan detail status pelunasan biaya haji.
- 3) Video Tutorial: Menyediakan konten edukasi untuk belajar manasik ibadah haji dan umrah, penggunaan aplikasi haji pintar, tutorial transportasi, tutorial konsumsi, tutorial akomodasi, dan tutorial pelatihan petugas.
- 4) Manasik Haji: terdapat informasi manasik haji (berupa keutamaan Madinah, manasik haji, tasawuf haji, hikmah, nasehat, dan lainnya), doa-doa manasik haji dan umrah, dan jadwal lontar jumrah.
- 5) Layanan Administratif: Pengurusan dokumen pendaftaran, pembatalan, perubahan data, hingga mutasi jemaah.
- 6) Preview Akomodasi: Menampilkan informasi hotel, fasilitas, dan nomor kamar jemaah.⁶

Terakhir peneliti menanyakan terkait tujuan diciptakannya Aplikasi Haji Pintar ini, maka Bapak H. Nurul Hamidi

⁶Wawancara dengan Staff Penyusunan Bahan Pendaftaran dan Pembatalan Haji / Operator SISKOHAT yaitu Bapak H. Nurul Hamidi. S. Ag. di Kantor Kementerian Agama Banjarmasin, 10 Maret 2025 pukul 11.00-12.30 wita

memberikan keterangan, beliau menerangkan bahwa tujuan utama Aplikasi Haji Pintar adalah mempermudah calon jemaah haji dan umrah dalam mengakses informasi dan layanan terkait ibadah haji secara digital, mulai dari pendaftaran online, cek estimasi keberangkatan, bimbingan manasik, hingga informasi selama di Tanah Suci, sehingga meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Aplikasi ini menjembatani kebutuhan jemaah, terutama lansia dan masyarakat di daerah terpencil, agar tidak perlu datang langsung ke kantor Kementerian Agama lagi. Namun secara spesifik Aplikasi Haji Pintar dibuat bertujuan:

- 1) Pendaftaran dan Administrasi Haji Online: Memungkinkan pendaftaran haji, pengecekan status, hingga perubahan data secara digital, menghemat waktu dan biaya.
- 2) Informasi Keberangkatan dan Jadwal: Memberikan informasi detail kloter, jadwal penerbangan, dan akomodasi di Tanah Suci secara *real-time*.
- 3) Panduan Manasik Haji Digital: Menyediakan video tutorial dan panduan digital untuk mempelajari tahapan ibadah haji kapan saja.
- 4) Navigasi di Tanah Suci: Dilengkapi peta interaktif untuk membantu jemaah menemukan lokasi penting seperti masjid, hotel, dan maktab.

- 5) Pengelolaan Keuangan Haji: Menyediakan informasi tentang nilai manfaat dana haji yang dikelola Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) secara transparan.
- 6) Layanan Pengaduan: Memfasilitasi jemaah untuk menyampaikan keluhan atau kendala selama pelaksanaan ibadah haji.
- 7) Sosialisasi dan Edukasi: Sebagai alat untuk menyebarkan informasi terkait haji dan umrah secara luas kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, aplikasi ini kata beliau adalah wujud transformasi digital Kementerian Agama untuk memberikan pelayanan haji yang lebih baik, cepat, transparan, serta dapat diakses oleh seluruh kalangan masyarakat. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dengan memberikan kemudahan akses informasi dan layanan secara *real-time* melalui smartphone, memastikan jemaah mendapatkan pengalaman haji yang lebih nyaman dan terkelola dengan baik.⁷

Demikian hasil wawancara peneliti dengan salah seorang Staff Kemenag Kota Banjarmasin Bidang Staf Penyusunan Bahan Pendaftaran dan Pembatalan Haji/Operator SISKOHAT, yaitu Bapak H. Nurul Hamidi. S. Ag. untuk menjawab rumusan masalah pertama, yaitu terkait bentuk sosialisasi Aplikasi Haji Pintar bagi

⁷Wawancara dengan Staff Penyusunan Bahan Pendaftaran dan Pembatalan Haji / Operator SISKOHAT yaitu Bapak H. Nurul Hamidi. S. Ag. di Kantor Kementerian Agama Banjarmasin, 10 Maret 2025 pukul 11.00-12.30 wita.

calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin Kalimantan Selatan.

b. Dampak sosialisasi bagi calon jemaah haji tentang Aplikasi Haji Pintar Banjarmasin.

Sebagai bentuk peningkatan layanan haji berbasis elektronik, pihak Kementerian Agama RI telah menghadirkan aplikasi Haji Pintar. Inovasi ini, yang dapat diakses melalui perangkat Android dan iOS, dirancang untuk memudahkan masyarakat umum dalam memperoleh informasi seputar haji. Pengembangan layanan ini mencerminkan upaya Kementerian Agama untuk terus berinovasi seiring dengan kemajuan zaman.

Melalui analisis hasil wawancara, dapat ditarik kesimpulan bahwa Aplikasi Haji Pintar dirancang untuk menjadi solusi utama dalam memberikan kemudahan bagi para calon jemaah haji. Melalui aplikasi ini, jemaah dapat mengakses berbagai informasi terkait perjalanan ibadah haji, mulai dari persiapan keberangkatan hingga proses pemulangan, dengan lebih praktis dan cepat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan calon jemaah haji yaitu Muhammad Fikri Dzikri beliau menjelaskan bahwa,

“Saya tidak tau aplikasi Haji Pintar sama sekali, saya cari informasi tentang haji nih biasanya search di google dan AI. Nah jadi informasi yang saya dapat dari situ, dari rukun haji, syarat haji, dan lain-lain. Jadi saya gak bingung lagi tentang informasi haji ni apa-apa gitu kan, apalagi buat persiapan juga.”⁸

⁸ Wawancara dengan Calon Jemaah Haji yaitu Bapak Muhammad Fikri Dzikri, Di Kantor Kementerian Agama Banjarmasin, 24 Maret 2025 pukul 10.40

Kesimpulan dalam wawancara dengan bapak Muhammad Fikri Dzikri, seorang calon jemaah haji, di kantor Kementerian Agama Banjarmasin. Beliau sama sekali tidak mengetahui keberadaan aplikasi Haji Pintar. Untuk mencari informasi seputar haji, pengguna mengandalkan pencarian di Google dan alat bantu AI.

Melalui sumber-sumber tersebut, pengguna mendapatkan berbagai informasi, mulai dari rukun haji, syarat haji, hingga detail lainnya yang membantu persiapan mereka. Pengguna merasa informasi yang didapat dari Google dan AI sudah cukup memadai dan membuat mereka tidak bingung mengenai hal-hal terkait haji. Ini menunjukkan bahwa ada sebagian calon jemaah haji yang belum terekspos atau belum mengetahui manfaat dari aplikasi resmi seperti Haji Pintar, dan masih mengandalkan sumber informasi umum di internet.

Berdasarkan hasil wawancara dengan calon jemaah haji yaitu ibu Rina Roslaily, beliau menjelaskan bahwa,

“Saya tau (aplikasi Haji Pintar), karena aku ngecek sejak covid sih, karena aku nyari informasikan, kalo datang kesini (kemenag) gak mungkin karna covid. Nah pas aku searching di google, baru instal, baru masukin No. porsi jadi tau berangkat tahun berapa, dari awal itu pang. Habistu pas pelunasan disuruh cek disitu (Haji Pintar) dan ya betul sudah pelunasan, itu aja pang yang lainnya kadada jua membukai. Amun kendala ni ada aja pang, cuma namanya aplikasi ketika banyak yang akses jadi lambat (respon) tapi ya akhirnya muncul aja pang asal di refresh refresh. Soalnya pas sudah pelunasan sudah mau cek istitha’ah (kemampuan) ada jar nah itu meresh jua habistu pelunasan melihati jua cuma

mau mantau aja, maksudnya kan itu sagan kontrol kita puskesmas sudah dimasuk akan belum (di input) terkait istitha'ah walaupun kita sudah tau hasilnya, kaya pelunasan buan bank habis ngitung tu sudah apa kada (di input), itu aja pang amun fungsi-fungsi lain kada tahu pang apa. Aplikasinya nyaman aja, tampilannya bagus jelas gitu nah mau milih apa. Dapat infomasi seputar haji selain Haji Pintar dari mana? Pertama aku di kasih tau sama bagian bank katanya pian hari tahun ini berangkat jar, habistu saya cek (di Haji Pintar) oh hiih berangkat tahun ini. dampak yang saya rasain ni enak aja sagan ngontrol tadi tuh, karna buannya juga temakan waktu juga jadi kita cukup cek aja (di aplikasi Haji Pintar) jadi bagus aja pang.”⁹

Kesimpulan dalam wawancara dengan ibu Rina Roslaily, seorang calon jemaah haji, di kantor Kementerian Agama Banjarmasin. Pengguna sangat terbantu dengan keberadaan aplikasi Haji Pintar, terutama dalam mendapatkan informasi terkait keberangkatan haji dan proses pelunasan.

Pengguna mulai menggunakan aplikasi Haji Pintar sejak pandemi COVID-19 karena kesulitan mengakses informasi langsung ke Kemenag. Aplikasi ini mempermudah pengguna untuk memeriksa nomor porsi dan mengetahui jadwal keberangkatan haji. Selain itu, aplikasi ini juga menjadi sarana verifikasi informasi pelunasan haji yang disampaikan oleh pihak bank.

Meskipun pengguna mengakui adanya kendala teknis berupa respons aplikasi yang lambat saat diakses banyak orang, hal ini dapat diatasi dengan me-refresh aplikasi. Fitur yang paling sering dimanfaatkan adalah untuk memantau status istitha'ah (kemampuan)

⁹ Wawancara dengan Calon Jemaah Haji yaitu ibu Rina Roslaily, Di Kantor Kementerian Agama Banjarmasin, 24 Maret 2025 pukul 12.10

dan pelunasan. Pengguna merasa aplikasi ini memudahkan mereka untuk mengontrol dan memastikan data terkait haji telah terinput dengan benar, seperti hasil pemeriksaan Puskesmas dan konfirmasi pembayaran dari bank, tanpa perlu melakukan kunjungan fisik ke instansi terkait, yang menghemat waktu dan tenaga.

Secara keseluruhan, pengguna merasa aplikasi Haji Pintar mudah digunakan dan memiliki tampilan yang jelas, sehingga informasi yang disajikan mudah dipahami. Informasi seputar haji juga didapatkan dari sumber lain seperti bank, namun aplikasi Haji Pintar tetap menjadi alat utama untuk validasi dan pemantauan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan calon jemaah haji yaitu bapak Syukri, beliau menjelaskan bahwa,

“Saya tidak tau tentang aplikasi Haji Pintar, apalagi saya gak punya handphone jadi saya tidak tau sama sekali. Jadi saya kalau cari informasi terkait haji seperti daftar haji, keberangkatan, dan mengurus pelunasan itu langsung datang ke kantor Kemenag.”¹⁰

Kesimpulan dalam wawancara dengan bapak Syukri, seorang calon jemaah haji, di kantor Kementerian Agama Banjarmasin. Pernyataan dari informan ini secara jelas mengindikasikan keterbatasan akses informasi digital terkait penyelenggaraan ibadah haji. Informan secara jelas menyebutkan ketidaktahuannya mengenai aplikasi Haji Pintar dan ketiadaan perangkat seluler yaitu handphone, yang secara langsung tidak

¹⁰ Wawancara dengan Calon Jemaah Haji yaitu Bapak Syukri, Di Kantor Kementerian Agama Banjarmasin, 24 Maret 2025 pukul 14.00

mengetahui dengan minimnya pengetahuan tentang inovasi teknologi dalam layanan haji. Kondisi ini menyoroti masih adanya kesenjangan digital di kalangan calon jemaah haji, di mana akses terhadap informasi dan layanan berbasis teknologi belum merata, sehingga menghambat pemanfaatan penuh aplikasi tersebut sebagai sumber informasi utama.

Sebagai konsekuensi dari keterbatasan tersebut, informan secara konsisten mengandalkan jalur komunikasi konvensional untuk memperoleh informasi terkait haji. Proses pencarian informasi mulai dari pendaftaran haji, jadwal keberangkatan, hingga pengurusan pelunasan biaya, seluruhnya dilakukan melalui kunjungan langsung ke kantor Kementerian Agama. Hal ini menunjukkan bahwa metode tatap muka masih menjadi pilihan utama, atau bahkan satu-satunya pilihan, bagi sebagian calon jemaah haji yang belum masuk dalam penggunaan ekosistem digital. Ketergantungan pada metode manual ini berpotensi menimbulkan inefisiensi waktu dan tenaga, baik bagi calon jemaah maupun pihak Kemenag.

Berdasarkan hasil wawancara dengan calon jemaah haji yaitu bapak Idris, beliau menjelaskan bahwa,

“Saya gak tau tentang aplikasi Haji Pintar, saya kalo urusan tentang haji biasanya langsung ke Kementerian Agama aja,

karna masih di daerah banjarmasin juga, jadi mending langsung ke Kementerian Agama aja.”¹¹

Kesimpulan dalam wawancara dengan bapak Idris ini adalah beliau menyatakan secara jelas minimnya pengetahuan tentang inovasi digital dalam layanan haji, khususnya mengenai aplikasi Haji Pintar. Kondisi ini memperlihatkan adanya kesenjangan informasi di kalangan calon jemaah. Sebagai akibat langsung dari keterbatasan tersebut, informan secara konsisten memilih metode akses informasi tradisional. Keterangan bahwa segala urusan haji, termasuk pendaftaran dan persiapan keberangkatan, dilakukan dengan datang langsung ke kantor Kementerian Agama di Banjarmasin, menunjukkan kuatnya pilihan terhadap interaksi fisik. Kedekatan geografis dengan kantor Kemenag juga berperan penting dalam membentuk pilihan ini, menjadikannya opsi yang dirasa paling nyaman dan dapat diandalkan dibandingkan dengan alternatif digital yang tidak dikenal atau tidak terakses.

Berdasarkan hasil wawancara dengan calon jemaah haji yaitu ibu Dhiya Hania Nahda Erba, beliau menjelaskan bahwa,

“Ulun kada tahu lawan aplikasi Haji Pintar nih, hanyar mendangar jua, bila pian kada menyambat ulun kada tahu aplikasi Haji Pintar nih, ulun. Dapat informasi langsung ke Kemenag, bila ngurus pendaftaran haji, betakun keberangkatannya pebila jua, nah yang ifnormasi kaya itu ulun langsung ke Kemenag biasanya”¹²

¹¹ Wawancara dengan Calon Jemaah Haji yaitu Bapak Idris, Via telepon melalui *WhatsApp*, 26 Maret 2025 pukul 10.02

¹² Wawancara dengan Calon Jemaah Haji yaitu Ibu Dhiya Hania Nahda Erba, Via telepon melalui *WhatsApp*, 26 Maret 2025 pukul 10.20

Kesimpulan dari wawancara yang dilakukan bersama ibu Dhiya Hania Nahda Erba, seorang calon jemaah haji, bahwa secara tegas beliau menyatakan sama sekali tidak mengetahui terkait aplikasi Haji Pintar, bahkan mengakui bahwa informasi mengenai keberadaan aplikasi tersebut baru sampai kepadanya tepat saat proses wawancara berlangsung. Menyikapi ketiadaan akses atau pengetahuan terhadap platform digital, Ibu Dhiya Hania Nahda Erba secara konsisten memilih jalur komunikasi konvensional untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Beliau menjelaskan bahwa segala urusan terkait haji, mulai dari tahapan pendaftaran, persiapan yang harus dilakukan, hingga detail mengenai jadwal keberangkatan, selalu diselesaikan dengan mendatangi langsung Kantor Kementerian Agama. Hal ini dilakukan karena beliau tidak memiliki akses dan tidak mengetahui bahwa adanya platform digital salah satunya seperti aplikasi Haji Pintar. Oleh karena itu metode yang beliau pakai adalah interaksi langsung dan sumber informasi fisik ke Kementerian Agama.

Berdasarkan hasil wawancara dengan calon jemaah haji yaitu ibu Dhiya Muthiya Faekah Erba, beliau menjelaskan bahwa,

“Saya tidak tau aplikasi Haji Pintar itu apa, saya dapat informasi seputar haji itu langsung ke kantor Kementerian Agama saya”¹³

¹³ Wawancara dengan Calon Jemaah Haji yaitu Ibu Dhiya Muthiya Faekah Erba, Via telepon melalui *WhatsApp*, 26 Maret 2025 pukul 10.30

Kesimpulan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Dhiya Muthiya Faekah Erba, seorang calon jemaah haji, bahwa beliau tidak mengetahui sama sekali tentang aplikasi Haji Pintar. Sumber utama informasi seputar haji bagi pengguna adalah langsung mendatangi kantor Kementerian Agama. Ini menunjukkan bahwa ada segmen calon jemaah haji yang masih sangat mengandalkan metode konvensional dan tatap muka untuk mendapatkan informasi terkait perjalanan ibadah haji mereka. Mereka mungkin merasa lebih nyaman atau percaya pada informasi yang didapatkan langsung dari sumber resmi dan personal di kantor Kemenag.

Berdasarkan hasil wawancara dengan calon jemaah haji yaitu ibu Dina Rizkyna Nazaria, beliau menjelaskan bahwa

“Saya tau aplikasi Haji Pintar tapi saya belum instal aplikasinya, kemarin ada yang saya urus di BTN Syariah setor dana hajinya, dan dari bank minta nomor porsinya buat ngecek keberangkatan, dan aku bilang aku sudah ngecek di web yang nyari-nyari di google, ngetik no. porsinya kemenag haji muncul tahun 2036. Terus sama pihak bank nya mereka ngecek lagi tapi langsung buka aplikasi haji pintar, awalnya disuruh cek di hp aku, cuma aku gak ada aplikasinya, nah terus di cek lewat haji pintar di hp pihak bank. Soalnya aku gatau sama sekali aplikasi haji pintar nih soalnya aku ngecek di web aja. Jujur untuk saat ini masih belum tertarik meinstal aplikasi Haji Pintar, karena karna dari satu faktor estimasi keberangkatanku masih lawas di tahun 2036 dan untuk sekedar mencek-cek kan bisa aja tuh lewat biasa yang aku cek lewat web. Jadi yaudah untuk sementara aku belum mau meinstal aplikasi haji pintar, tapi suatu saat mungkin setahun atau dua tahun kedepan bakal meinstal gasan mencari info atau mekanisme keberangkatan tapi untuk saat ini belum. Sosialisasi yang kumaksud tu pada saat mau manasik kaha tau ada pertemuan apa untuk calon-calon jemaah, tapi targetnya pun gak bisa menyeluruh cuma khusus calon

jemaah yang mau deket-deket berangkat aja. Soalnya lawas-lawas aplikasinya tuh buat apa jua gitu nah”¹⁴

Kesimpulan wawancara yang dilakukan dengan ibu Dina

Rizkyna Nazaria, informan menyatakan telah mengetahui keberadaan aplikasi Haji Pintar, namun saat wawancara dilakukan, informan belum menginstal aplikasi tersebut. Pengetahuan informan mengenai estimasi keberangkatan haji didapatkan dari pengecekan secara mandiri melalui *website* resmi yang diakses melalui mesin pencari Google. Meskipun demikian, Informan pernah berinteraksi dengan aplikasi tersebut secara tidak langsung, yaitu melalui pihak bank (BTN Syariah) saat proses penyetoran dana haji. Pihak bank menggunakan aplikasi Haji Pintar di perangkat mereka untuk memverifikasi data dan estimasi keberangkatan, setelah Informan menyebutkan tahun estimasi yang diperoleh dari pengecekan *website*.

Informan menunjukkan sikap belum tertarik untuk menginstal aplikasi Haji Pintar dalam waktu dekat, dengan alasan utama terkait lamanya masa tunggu keberangkatan (tahun 2036). Menurut informan, kebutuhan untuk sekadar mengecek estimasi keberangkatan sudah terpenuhi dengan mengakses *website*. Informan terbuka terhadap kemungkinan menggunakan aplikasi Haji Pintar di masa depan, terutama ketika waktu keberangkatan

¹⁴ Wawancara dengan Calon Jemaah Haji yaitu Ibu Dina Rizkyna Nazaria, di Kementerian Agama Banjarmasin, 22 Agustus 2025 pukul 14.23

sudah semakin dekat, untuk mencari informasi atau mekanisme lebih rinci.

Informan berpendapat bahwa sosialisasi mengenai aplikasi Haji Pintar akan lebih efektif jika dilakukan pada saat kegiatan manasik haji atau pertemuan bagi calon jemaah. Namun, Informan menyarankan bahwa target sosialisasi sebaiknya tidak menyeluruh, melainkan khusus ditujukan kepada calon jemaah yang mendekati jadwal keberangkatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan calon jemaah haji yaitu bapak Subairi, beliau menjelaskan bahwa

“saya tidak tau aplikasi haji pintar, saya cari informasi haji tu lewat ig, tiktok. Saya gak makai aplikasi haji pintar buat daftar ni karna saran dari urang memadah akan bakal meurus ke bank lawan ke kemenag jua gitu pang hasil testimoni. Harusnya perlu pang, lebih efektif lewat sosmed karna sosmed ni luar biasa jua jangkauannya.”¹⁵

Kesimpulan wawancara yang dilakukan dengan bapak Subairi yang dilakukan di Kementerian agama banjarmasin adalah beliau menyatakan ketidaktahuannya terhadap aplikasi Haji Pintar, sehingga lebih memilih *platform* media sosial seperti TikTok dan Instagram menjadi sarana untuk informasi terkait haji. Beliau tidak menggunakan aplikasi Haji Pintar karena merasa proses pendaftaran haji melalui aplikasi Haji Pintar dinilai rumit, karna tetap pada akhirnya tetap harus melalui prosedur konvensional di bank dan

¹⁵ Wawancara dengan Calon Jemaah Haji yaitu bapak Subairi, di Kementerian Agama Banjarmasin, 29 Agustus 2025 pukul 10.14

Kementerian Agama. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun pemerintah telah berupaya menyediakan solusi digital, masih ada hambatan dari sisi persepsi dan pengalaman pengguna yang merasa bahwa aplikasi tidak sepenuhnya mengintegrasikan dan menyederhanakan proses yang ada.

Menurut bapak Subairi adanya sosialisasi aplikasi Haji Pintar itu perlu, karena sosialisasi melalui sosial media itu sangat efektif dan jika dilihat kembali sosial media ini untuk jangkauannya sangat luas. Jadi sangat memungkinkan jika dilakukan sosialisasi melalui sosial media tersebut

Berdasarkan hasil wawancara dengan calon jemaah haji yaitu bapak Muhammad Islah, beliau menjelaskan bahwa

“saya tidak tau aplikasi haji pintar, saya cari informasi haji langsung ke kemenag sama website buat ngecek-ngecek aja, klo aplikasi Haji Pintar kada tahu”¹⁶

Kesimpulan wawancara yang dilakukan dengan bapak Muhammad Islah yang dilakukan di Kementerian Agama Banjarmasin adalah beliau mengatakan tidak mengetahui terkait aplikasi Haji Pintar. Hal ini mengidentifikasikan bahwa, meskipun aplikasi tersebut telah diluncurkan dan tersedia untuk publik, namun sosialisasi dikalangan informan masih belum optimal. Dalam konteks mencari informasi mengenai penyelenggaraan ibadah haji, informan langsung datang ke kantor Kementerian Agama secara

¹⁶ Wawancara dengan Calon Jemaah Haji yaitu bapak Muhammad Islah, di Kementerian Agama Banjarmasin, 12 September 2025 pukul 16.02

langsung, yang dianggap sebagai sumber paling resmi. Selain itu, informan juga memanfaatkan platform digital umum seperti website.

B. Pembahasan

Seperti yang kita ketahui, Kementerian Agama merupakan instansi pemerintah di Indonesia yang memegang mandat untuk mengelola urusan keagamaan secara nasional. Lebih tepatnya, Kemenag adalah Kementerian yang dipimpin oleh Menteri Agama dan bertugas menyelenggarakan pemerintahan di bidang agama. Kementerian Agama Banjarmasin memiliki visi yaitu salah satunya adalah meningkatkan pemahaman dan pengalaman ajaran agama dalam lingkup wilayah Kota Banjarmasin. Dalam konteks penelitian ini, Kemenag berperan penting dalam pengetahuan jemaah haji terkait pengetahuan jemaah haji terkait pelayanan haji yang berupa aplikasi seperti Haji Pintar. Hal ini terlihat dari berbagai tujuan dan fungsi sosialisasi yang sesuai dengan misi Kemenag Banjarmasin dalam meningkatkan pemahaman (cerdas) masyarakat Indonesia secara umum.

Sosialisasi aplikasi Haji Pintar umumnya dilakukan dalam berbagai kesempatan, utamanya saat proses pendaftaran awal, bimbingan manasik haji reguler, dan juga melalui pelayanan informasi di meja khusus. Petugas Kemenag aktif memberikan penjelasan secara langsung (tatap muka) mengenai fitur-fitur utama aplikasi, seperti informasi jadwal keberangkatan, status pendaftaran, panduan manasik digital. Sosialisasi juga dilakukan secara

individual ketika calon jemaah haji datang bertanya terkait keberangkatan maupun pelunasan.

Sosialisasi ini sejalan dengan teori sosialisasi yang dikemukakan oleh Teori Difusi Inovasi oleh Everett M. Rogers yang menjelaskan bahwa inovasi disebarkan melalui saluran komunikasi tertentu dari waktu ke waktu di antara anggota sistem sosial.¹⁷ Secara lebih rinci, teori ini menjelaskan bahwa inovasi, seperti aplikasi Haji Pintar, merupakan sebuah ide atau objek yang dianggap baru. Proses penyebarannya, atau difusi, terjadi ketika informasi tentang inovasi tersebut dikomunikasikan melalui berbagai saluran komunikasi. Saluran ini bisa berupa media massa seperti Instagram Kemenag, interaksi pribadi antar calon jemaah atau dari pihak bank, maupun sosialisasi langsung dalam acara-acara yang diadakan Kemenag. Seluruh proses ini memerlukan waktu, di mana individu akan melewati serangkaian tahapan keputusan inovasi, mulai dari sekadar mengetahui, kemudian tertarik, memutuskan untuk menggunakan atau menolak, hingga akhirnya menggunakannya dan mencari konfirmasi atas keputusan tersebut. Inovasi ini menyebar dalam sebuah sistem sosial, yaitu lingkungan atau komunitas tempat individu berada. Pada intinya, teori ini membantu kita memahami faktor-faktor yang mempercepat atau justru menghambat penerimaan dan pemanfaatan suatu inovasi, serta peran penting komunikasi dan karakteristik inovasi itu sendiri dalam proses penyebarannya. Untuk kasus aplikasi Haji Pintar, teori ini sangat relevan untuk menganalisis

¹⁷ Everett M Rogers, Arvind Singhal, and Margaret M. Quinlan, "Diffusion of Innovations Everett M. Rogers," 2004, 1–25. Hal 3

bagaimana upaya sosialisasi yang dilakukan (melalui media sosial, acara Kemenag, dan lainnya) berkontribusi pada penyebaran dan penggunaan aplikasi oleh calon jemaah haji.

Jika dilihat dari fungsi peran, sosialisasi aplikasi Haji Pintar memiliki keterkaitan erat dan berkontribusi pada pemberdayaan calon jemaah haji. Melalui pemahaman mendalam terhadap fitur serta norma penggunaan yang terdapat di dalam aplikasi tersebut, serta berkolaborasi dengan pihak Kemenag dalam memanfaatkan informasi yang ada, individu dapat meningkatkan kapasitas mereka dalam mempersiapkan ibadah haji. Pemberdayaan calon jemaah haji melalui pemanfaatan aplikasi ini tidak hanya fokus pada kemudahan akses informasi dan administrasi, tetapi juga pada penguatan nilai-nilai kemandirian dan kolaborasi antar individu dalam memahami setiap tahapan perjalanan haji mereka. Dengan demikian, calon jemaah dapat menjadi lebih siap dan terinformasi dalam menunaikan ibadah haji.

Kemenag Banjarmasin mengkonfirmasi bahwa tidak ada acara khusus untuk mengenalkan sebuah aplikasi Haji Pintar. Melainkan memperkenalkan aplikasi Haji Pintar di waktu-waktu tertentu.

1. Bentuk Sosialisasi Aplikasi Haji Pintar bagi Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Banjarmasin

Merujuk pada hasil observasi serta informasi yang dihimpun melalui wawancara dengan pihak Kementerian Agama serta calon jemaah haji, ditemukan beberapa bentuk sosialisasi aplikasi Haji Pintar yang diterapkan di Kantor Kementerian Agama Banjarmasin. Melalui

bentuk-bentuk sosialisasi ini, diharapkan calon jemaah haji dapat memiliki pemahaman digital yang lebih baik terkait penggunaan aplikasi pendukung haji.

a. Media sosial (Medsos)

Bentuk sosialisasi ini, Kementerian Agama Kota Banjarmasin juga memanfaatkan platform digital melalui akun Instagram resmi **@kemenag_bjm**. Melalui bagian Humas, sosialisasi aplikasi Haji Pintar dilakukan secara interaktif, salah satunya dengan mengoptimalkan fitur *Instagram Story*. Strategi ini diterapkan untuk memperluas jangkauan informasi kepada audiens yang lebih luas, khususnya bagi generasi muda dan masyarakat yang aktif secara digital. Dengan pemanfaatan media sosial ini, penyampaian informasi mengenai alur pendaftaran, jadwal keberangkatan, hingga fitur teknis aplikasi dapat tersampaikan secara lebih efektif, efisien, dan tepat sasaran kepada calon jemaah.

b. Disampaikan di setiap acara

Kementerian Agama Banjarmasin secara konsisten memanfaatkan setiap kesempatan pada berbagai acara mengenalkan tentang aplikasi Haji Pintar. Di setiap acara yang dihadiri atau diselenggarakan oleh Kemenag Banjarmasin, seperti pertemuan terkait haji, pertemuan

dengan calon jemaah haji, informasi mengenai aplikasi Haji Pintar selalu disampaikan secara eksplisit.

Informasi ini seringkali dilakukan melalui penyampaian singkat, terkait aplikasi Haji Pintar. Petugas Kemenag akan menjelaskan fungsi-fungsi utama aplikasi seperti keberangkatan haji, pelunasan, dan lain sebagainya.

c. Komunikasi Langsung

Proses sosialisasi ini sering kali bermula dari keinginan calon jemaah yang datang langsung ke kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin, khususnya ke bagian Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU), untuk menanyakan perkiraan waktu keberangkatan. Menanggapi kebutuhan penting tersebut, pihak Kemenag dengan cepat dan sigap mengarahkan jemaah untuk menggunakan aplikasi Haji Pintar sebagai sarana mandiri untuk mengecek nomor porsi dan jadwal keberangkatan secara akurat.

d. Melalui Pihak Bank Penerima Setoran (BPS)

Bentuk sosialisasi ini juga memperlihatkan adanya kerja sama yang baik antarlembaga. Sebagai contoh, saat calon jemaah haji datang ke bank untuk melakukan setoran awal dana haji, mereka sekaligus mendapatkan informasi mengenai aplikasi Haji Pintar. Melalui kolaborasi ini, pihak bank turut membantu memberikan edukasi bahwa

pengecekan status dan estimasi keberangkatan kini dapat dilakukan secara mandiri melalui aplikasi tersebut. Hal ini memudahkan jemaah karena mereka bisa mendapatkan informasi cara mengecek keberangkatan sejak pertama kali mendaftar di bank.

Bentuk-bentuk sosialisasi ini dapat dianalisis berlandaskan pada Teori Difusi Inovasi karya Everett M. Rogers. Aplikasi Haji Pintar dianggap sebagai Inovasi yang disebar (difusi) kepada calon jemaah haji (sistem sosial). Kemenag Banjarmasin bertindak sebagai agen perubahan yang menggunakan berbagai Saluran Komunikasi, seperti media massa (Instagram), acara Kemenag, dan interaksi personal/pihak bank, untuk memfasilitasi proses penyebaran informasi ini.

Bentuk sosialisasi yang diterapkan oleh Kementerian Agama Banjarmasin menunjukkan kombinasi strategi komunikasi langsung dan tidak langsung. Pendekatan tatap muka, seperti penjelasan langsung oleh petugas dan bantuan personal, sesuai dengan prinsip teori sosialisasi yang menggarisbawahi betapa pentingnya interaksi personal dalam penyampaian informasi kompleks. Metode ini efektif untuk mengatasi hambatan teknis dan memberikan rasa nyaman bagi calon jemaah haji yang kurang akrab dengan teknologi.

Namun, frekuensi dan durasi sosialisasi relatif terbatas pada momen tertentu. Berarti bahwa informasi tentang aplikasi Haji Pintar hanya

fokus disampaikan atau ditekankan pada waktu-waktu atau kegiatan spesifik saja, dan tidak dilakukan secara berkelanjutan atau merata di semua kesempatan.

Kemenag Kota Banjarmasin juga merasakan dampak positif yang signifikan dengan adanya aplikasi Haji Pintar, di antaranya:

- 1) Peningkatan Kualitas Layanan Digital: Aplikasi ini membantu pemerintah, termasuk Kemenag Banjarmasin, dalam meningkatkan kualitas layanan digital sehingga perjalanan dan urusan ibadah jemaah menjadi lebih mudah dan nyaman.
- 2) Efisiensi Operasional: Penggunaan aplikasi ini sangat membantu dalam mengatur dan memantau pergerakan jemaah haji secara lebih efisien.
- 3) Pengurangan Kesalahan Informasi: Dengan adanya sistem yang terintegrasi, potensi terjadinya kesalahan informasi kepada jemaah dapat dikurangi secara signifikan.
- 4) Optimalisasi Beban Kerja Kantor: Aplikasi ini diharapkan dapat membuat jemaah lebih mandiri, Hal ini mempermudah mereka dalam memantau status keberangkatan tanpa harus mengunjungi kantor Kemenag Banjarmasin secara fisik.
- 5) Akurasi Data: Aplikasi ini membantu memastikan jemaah menerima informasi yang terbaru dan akurat, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

- 6) Bahan Evaluasi: Data yang dihasilkan melalui aplikasi dapat dimanfaatkan oleh pihak Kemenag untuk mengevaluasi dan terus meningkatkan kualitas pelayanan haji dari tahun ke tahun.
- 7) Keamanan Jemaah: Sistem ini membantu memastikan keamanan yang lebih baik bagi setiap jemaah selama menjalankan ibadah melalui fitur-fitur pemantauan yang tersedia.

2. Dampak sosialisasi bagi calon jemaah haji tentang aplikasi Haji Pintar Banjarmasin.

Berdasarkan analisis data, diperoleh hasil bahwa sosialisasi yang dilakukan memberikan dampak yang bervariasi terhadap tingkat penggunaan aplikasi Haji Pintar di kalangan calon jemaah haji. Dampak didefinisikan sebagai pengaruh atau benturan yang menimbulkan akibat, baik yang bersifat positif maupun negatif. Sosialisasi Aplikasi Haji Pintar di Kemenag Banjarmasin menimbulkan dampak yang bervariasi, terutama terkait aspek penggunaan dan pelayanan. Dampak didefinisikan sebagai pengaruh atau benturan yang menimbulkan akibat, baik yang bersifat positif maupun negatif. Sosialisasi Aplikasi Haji Pintar di Kemenag Banjarmasin menimbulkan dampak yang bervariasi, terutama terkait aspek penggunaan dan pelayanan.

a. Dampak Positif (Penggunaan dan Pelayanan)

Dampak positif yang paling menonjol adalah peningkatan kemudahan dan efisiensi pelayanan bagi calon jemaah haji yang

memanfaatkan aplikasi, yang sejalan dengan definisi dampak positif sebagai pengaruh yang memberikan hasil menguntungkan.

- **Kemudahan Akses Informasi dan Kontrol Data:**

Aplikasi ini memudahkan pengguna untuk memantau status penting seperti *istitha'ah* (status kesehatan/kemampuan) dan proses pelunasan. Pengguna merasa mampu mengontrol dan memastikan data mereka, termasuk hasil pemeriksaan Puskesmas dan konfirmasi bank, telah terinput dengan benar.

- **Efisiensi Waktu dan Tenaga:** Aplikasi ini mengurangi kebutuhan calon jemaah untuk datang langsung ke kantor Kemenag hanya untuk memverifikasi data atau menanyakan jadwal, sehingga menghemat waktu dan tenaga. Hal ini merepresentasikan peningkatan kualitas pelayanan.

- **Pemberdayaan Jemaah:** Sosialisasi aplikasi ini berkontribusi pada pemberdayaan calon jemaah haji. Dengan memahami fitur dan informasi yang tersedia, jemaah menjadi lebih mandiri dalam mempersiapkan ibadah haji, serta memperkuat nilai kolaborasi dalam memahami setiap tahapan perjalanan haji mereka.

b. Dampak Negatif dan Kendala (Penggunaan dan Pelayanan)

Meskipun terdapat dampak positif, sosialisasi aplikasi juga menghadapi kendala yang menimbulkan dampak yang kurang menguntungkan, sesuai dengan sifat dampak yang juga bisa bersifat negatif.

- **Tingkat Pengetahuan dan Penggunaan yang Rendah:**

Sebagian besar calon jemaah haji yang diwawancarai menyatakan bahwa mereka tidak tahu atau baru mendengar tentang Aplikasi Haji Pintar. Mereka yang tidak tahu masih sangat mengandalkan metode konvensional, yaitu mendatangi langsung kantor Kemenag untuk mendapatkan informasi.

- **Kendala Usia dan Literasi Digital:**

Calon jemaah, khususnya yang lanjut usia, memiliki kendala dalam mengoperasikan *smartphone* Android. Selain itu, masalah teknis juga muncul terkait kualitas *handphone* yang kurang memadai untuk mengunggah dokumen dengan resolusi tinggi, yang dapat mempengaruhi sistem Siskohat.

- **Kurangnya Minat Akibat Masa Tunggu yang Lama:**

Calon jemaah yang sudah mengetahui aplikasi namun belum menginstalnya menyatakan bahwa hal ini

disebabkan oleh estimasi keberangkatan yang masih sangat lama (misalnya, tahun 2036). Kurangnya urgensi ini menjadi hambatan dalam adopsi inovasi.

- **Kendala Teknis Aplikasi:** Pengguna yang sudah memakai aplikasi mengakui adanya kendala teknis berupa respons aplikasi yang lambat ketika diakses oleh banyak orang, meskipun masalah ini dapat diatasi dengan *refresh* aplikasi.

Selain kendala teknis terkait kemampuan jemaah dalam mengoperasikan *smartphone* dan kendala lainnya yang disebutkan diatas, peneliti juga menemukan adanya faktor lain yang muncul dalam hasil wawancara, yaitu adanya pandangan mengenai masa tunggu keberangkatan yang sangat lama. Di Kalimantan Selatan, dengan daftar tunggu haji yang mencapai rata-rata 38 tahun, hal ini sempat menjadi alasan bagi jemaah untuk tidak langsung menggunakan aplikasi. Fenomena ini memicu persepsi bahwa mengakses informasi melalui aplikasi belum menjadi kebutuhan mendesak karena jadwal keberangkatan yang masih sangat jauh.

Meskipun pandangan ini ditemukan sebagai kasus tertentu, peneliti melihat hal tersebut tetap menjadi poin penting bagi pihak Kemenag Banjarmasin untuk ditekankan dalam sosialisasinya. Pihak Kemenag perlu menunjukkan bahwa fungsi aplikasi Haji Pintar bukan hanya

untuk persiapan keberangkatan, melainkan sebagai solusi atas persoalan selama masa tunggu yang panjang tersebut, di antaranya:

1. Sebagai Alat Konfirmasi Data Mandiri

Di tengah masa tunggu yang mencapai puluhan tahun, aplikasi Haji Pintar hadir untuk memberikan kemudahan bagi jemaah dalam memastikan nomor porsi mereka benar-benar tercatat dalam sistem. Melalui fitur estimasi keberangkatan yang dapat diakses secara *real-time*, jemaah memiliki akses langsung untuk melihat validitas data pendaftaran mereka kapan saja.

2. Meningkatkan Efisiensi Waktu dan Tenaga

Dengan masa tunggu yang panjang, aplikasi ini memungkinkan jemaah untuk memantau. Memperoleh pembaruan informasi tanpa perlu melakukan kunjungan fisik ke kantor Kemenag Banjarmasin. Jemaah tetap bisa mendapatkan info haji, berita, dan pengumuman secara praktis dari rumah, sehingga hubungan antara jemaah dan penyelenggara haji tetap terjaga.

3. Sarana Persiapan Pengetahuan (Manasik Digital)

Masa tunggu yang lama dapat dimanfaatkan secara produktif untuk mempelajari tata cara ibadah. Fitur video tutorial dan panduan manasik dalam aplikasi menjadi bekal berharga agar waktu tunggu yang puluhan tahun tersebut dapat diisi dengan penguatan pemahaman manasik secara mandiri.

4. Optimalisasi Layanan Digital Pemerintah

Dari sisi Kemenag Banjarmasin, penggunaan aplikasi ini membantu pengelolaan data jemaah yang sedang mengantri dengan lebih rapi dan transparan, sekaligus mengurangi kepadatan antrian fisik untuk layanan informasi di kantor.

Dengan demikian, sosialisasi yang dilakukan bukan hanya sekadar mengajarkan cara pakai aplikasi, melainkan memberi pemahaman bahwa aplikasi ini adalah pendamping bagi jemaah untuk tetap mendapatkan informasi haji yang jelas selama puluhan tahun masa tunggu (*waiting list*), bukan sekadar aplikasi yang dibuka saat menjelang keberangkatan saja.

Dampak sosialisasi ini tidak hanya mencakup aspek penggunaan dan pelayanan bagi jemaah, tetapi dampak sosialisasi yang dirasakan oleh informan, yaitu staff Kemenag maupun calon jemaah haji, menunjukkan adanya perubahan dalam hal persepsi dan perilaku terhadap layanan digital. Adapun dampak-dampak tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Peningkatan Kesadaran dan Kemandirian

Sosialisasi yang dilakukan oleh staff Kementerian Agama Kota Banjarmasin memberikan dampak berupa peningkatan kesadaran jemaah terhadap eksistensi layanan digital. Dampak nyata dari proses sosialisasi ini adalah

tumbuhnya kemandirian jemaah dalam memvalidasi data keberangkatan dan status pelunasan secara personal, sehingga mengurangi ketergantungan jemaah untuk selalu datang secara fisik ke kantor Kemenag hanya untuk mendapatkan informasi dasar

b. Dampak Kesenjangan Informasi

Hasil penelitian juga menunjukkan adanya dampak berupa kesenjangan informasi bagi sebagian jemaah yang belum terpapar sosialisasi secara masif, dari kelompok dewasa sampai yang lansia. Hal ini mengindikasikan bahwa dampak sosialisasi belum sepenuhnya merata, sehingga jemaah yang memiliki keterbatasan akses teknologi masih memilih jalur konvensional karena merasa lebih nyaman dengan interaksi tatap muka dibandingkan informasi yang bersifat digital

c. Dampak Terhadap Efisiensi Pelayanan

Dampak sosialisasi pada meningkatnya efisiensi pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Dengan tersampainya informasi mengenai fitur-fitur utama melalui berbagai media sosialisasi, beban kerja petugas dalam menjawab pertanyaan berulang mengenai estimasi keberangkatan dapat terminimalisir, karena jemaah

telah tereduksi untuk mengakses informasi tersebut secara mandiri

Secara keseluruhan, sosialisasi yang dilakukan Kemenag Banjarmasin belum memberikan dampak yang merata bagi seluruh calon jemaah haji. Temuan di lapangan menunjukkan bahwa pemahaman mengenai aplikasi Haji Pintar masih sangat terbatas, di mana sebagian besar informan belum mengetahui keberadaan layanan tersebut. Rendahnya tingkat pengetahuan jemaah sebagai pengguna akhir menunjukkan bahwa pesan sosialisasi belum tersampaikan dengan maksimal. Fokus perbaikan ke depan harus lebih ditekankan pada diversifikasi metode sosialisasi agar jemaah yang tidak aktif mencari informasi secara mandiri tetap dapat memahami manfaat aplikasi ini. artinya Kemenag tidak boleh hanya mengandalkan satu cara saja, tetapi harus menggunakan banyak cara sekaligus untuk menjangkau kelompok jemaah yang berbeda-beda. Hal ini dibuktikan dengan temuan peneliti bahwa sebagian besar informan jemaah masih mengandalkan informasi konvensional dan belum menyadari keberadaan fitur digital yang disediakan, sehingga dampak sosialisasi yang dirasakan masih bersifat parsial atau hanya terbatas pada sebagian kecil jemaah saja.

3. Sinkronisasi Temuan dengan Teori Difusi Inovasi Everett M. Rogers

Temuan riset mengenai dampak sosialisasi Aplikasi Haji Pintar di Kemenag Banjarmasin sangat relevan dengan Teori Difusi Inovasi (*Diffusion of Innovation Theory*) yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers. Teori ini menjelaskan bagaimana suatu inovasi, dalam hal ini Aplikasi Haji Pintar, disebarakan melalui saluran komunikasi tertentu seiring waktu di antara anggota sistem sosial (calon jemaah haji Banjarmasin).

- a. Tahap Pengetahuan (*Knowledge*): Secara teoritis, tahap ini merupakan langkah awal di mana individu terpapar pada keberadaan inovasi. Data lapangan menunjukkan bahwa dampak sosialisasi telah berhasil mencapai tahap pengetahuan bagi sebagian jemaah, terutama melalui informasi dari petugas saat pendaftaran dan bimbingan manasik. Namun, terdapat kesenjangan pengetahuan yang cukup signifikan, di mana beberapa informan seperti Bapak Muhammad Fikri Dzikri dan Ibu Dhiya Hania baru mengetahui keberadaan aplikasi ini saat proses penelitian berlangsung. Hal ini menunjukkan bahwa saluran komunikasi dalam difusi inovasi belum sepenuhnya menjangkau seluruh lapisan calon jemaah secara merata.
- b. Tahap Persuasi (*Persuasion*): Pada tahap ini, individu membentuk sikap menyukai atau tidak menyukai inovasi.

Hasil penelitian menunjukkan dampak positif pada aspek persuasi bagi jemaah yang memiliki literasi digital baik. Contohnya, Ibu Rina Roslaily merasa "nyaman" dan terbantu karena tampilan aplikasi yang jelas dan memudahkannya melakukan verifikasi data pelunasan serta status *istitha'ah* tanpa harus ke kantor Kemenag. Persepsi terhadap keunggulan relatif (*relative advantage*) aplikasi ini menciptakan sikap setuju terhadap penggunaan inovasi sebagai solusi praktis.

- c. Tahap Keputusan (*Decision*): Tahap ini melibatkan tindakan nyata untuk mengadopsi atau menolak inovasi. Dampak sosialisasi mendorong keputusan adopsi pada jemaah yang merasakan manfaat langsung dalam memantau estimasi keberangkatan. Sebaliknya, penolakan (atau ketidakmampuan mengadopsi) terjadi pada jemaah lansia seperti Bapak Syukri, bukan karena kurangnya keinginan, melainkan karena hambatan teknologi (*gaptek*) dan ketiadaan perangkat seluler. Hal ini sesuai dengan teori Rogers bahwa sistem sosial dan karakteristik individu sangat mempengaruhi kecepatan difusi sebuah inovasi.
- d. Sinkronisasi Dampak Positif dan Negatif: Penyelarasan antara teori dan temuan data menunjukkan bahwa dampak positif sosialisasi adalah terciptanya kemandirian jemaah

dalam mengakses informasi secara *real-time*. Namun, terdapat dampak "eksklusi digital" (kendala negatif) di mana jemaah yang belum masuk dalam ekosistem digital tetap mengandalkan jalur komunikasi konvensional (tatap muka) karena faktor kedekatan geografis atau keterbatasan kemampuan teknis.¹⁸

¹⁸ Everett M. Rogers, *Diffusion of Innovations, 5th Edition* (Simon and Schuster, 2003). Hal. 52-53