



## Analisis Pemanfaatan Aplikasi Haji Pintar Dalam Meningkatkan Akses Informasi Bagi Calon Jemaah Haji Di Kementerian Agama Lampung Tengah

Laisa Firli Fatika<sup>1</sup>, M. Ruston Nawawi<sup>2</sup>, Muhammad Noval Ari P<sup>3</sup>,  
Dian Oktarina<sup>4</sup>

<sup>123</sup>Jurusan Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Metro, Lampung

\*Email : [laisafirlifatika@gmail.com](mailto:laisafirlifatika@gmail.com)<sup>1</sup>, [rustonn767@gmail.com](mailto:rustonn767@gmail.com)<sup>2</sup>, [mubammadnovalaripradana@gmail.com](mailto:mubammadnovalaripradana@gmail.com)<sup>3</sup>,  
[imammaksum40@gmail.com](mailto:imammaksum40@gmail.com)<sup>4</sup>

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pemanfaatan aplikasi *Haji Pintar* dalam meningkatkan akses informasi bagi calon jemaah haji khusus di Kecamatan Seputih Banyak, Kabupaten Lampung Tengah. Aplikasi *Haji Pintar* dikembangkan oleh Kementerian Agama Indonesia untuk memberikan informasi mengenai proses haji, mulai dari pendaftaran hingga tata cara pelaksanaan. Meskipun aplikasi ini diharapkan memudahkan calon jemaah haji, masih ditemukan kendala dalam penggunaannya, terutama di kalangan jemaah yang kurang paham dengan teknologi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi terhadap calon jemaah haji dan pegawai Kementerian Agama. Analisis data dilakukan dengan teknik analisis data interaktif meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi *Haji Pintar* bermanfaat bagi jemaah yang paham teknologi, namun sebagian besar calon jemaah, terutama yang berusia lanjut, mengalami kesulitan dalam mengakses dan menggunakan aplikasi ini.

**Kata Kunci :** Aplikasi Haji Pintar ; Akses Informasi ; Calon Jemaah Haji

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the use of the Haji Pintar application in improving access to information for prospective special hajj pilgrims in Seputih Banyak District, Lampung Tengah Regency. The Haji Pintar application was developed by the Indonesian Ministry of Religious Affairs to provide information about the hajj process, from registration to implementation procedures. Although this application is expected to facilitate prospective hajj pilgrims, there are still obstacles in its use, especially among pilgrims who are less familiar with technology. This study uses a descriptive qualitative method with data collection techniques through interviews and observations of prospective hajj pilgrims and employees of the Ministry of Religious Affairs. Data*

*analysis was carried out using interactive data analysis techniques including data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study indicate that the Haji Pintar application is useful for pilgrims who understand technology, but most prospective pilgrims, especially the elderly, have difficulty accessing and using this application.*

**Keywords :** *Smart Haji Application ; Information Access ; Prospective haji Pilgrims*

## PENDAHULUAN

Kata "akses" berasal dari bahasa Inggris, yaitu "access," yang berarti untuk mengakses atau jalan masuk. Kata "access" kemudian diserap ke dalam bahasa Indonesia dengan penyesuaian penulisan menjadi "akses" (Mardani & Asnawi, 2024). Dalam konteks teknologi informasi, akses informasi mengacu pada kemampuan individu atau organisasi untuk mendapatkan informasi yang relevan, cepat, dan akurat melalui media tertentu. Akses yang baik sangat menentukan efektivitas komunikasi, pengambilan keputusan, dan pelaksanaan tugas.

Efektivitas akses informasi adalah tingkat keberhasilan dalam memperoleh informasi yang bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan, melalui komunikasi timbal balik yang memungkinkan individu atau kelompok membahas dan memahami informasi tersebut secara optimal (Widianto, 2021). Dalam pelayanan publik, efektivitas akses informasi sering diukur dari tingkat kepuasan pengguna, kemudahan penggunaan, dan kecepatan respons sistem.

Kemajuan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam cara informasi disampaikan dan diakses. Kecepatan perubahan ini menciptakan peluang besar untuk meningkatkan efisiensi serta memperluas jangkauan akses terhadap berbagai layanan (Sudarmanto et al., 2024). Salah satu contohnya adalah pemanfaatan aplikasi digital untuk mendukung layanan publik, termasuk dalam penyelenggaraan ibadah haji. Dengan teknologi ini, masyarakat dapat mengakses informasi secara langsung melalui perangkat pintar mereka tanpa harus datang ke kantor layanan terkait.

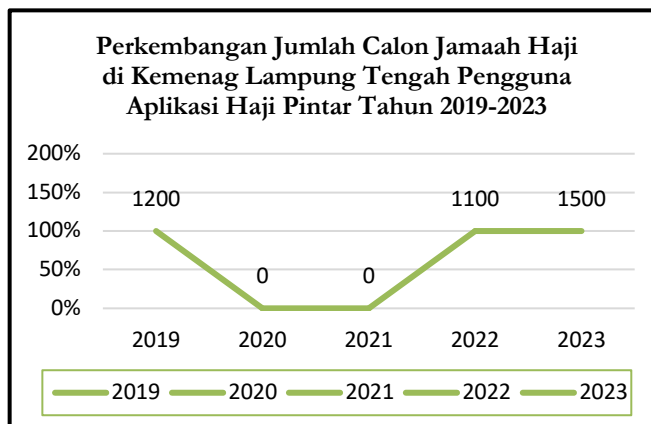
Pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama Republik Indonesia terus mengembangkan layanan berbasis teknologi untuk mempermudah calon jamaah haji dalam memperoleh informasi dan menjalankan proses administrasi. Salah satu inovasi yang dikembangkan dalam bidang penyelenggaraan ibadah haji adalah aplikasi *Haji Pintar*, yang merupakan platform digital resmi dari Kementerian Agama untuk memberikan informasi lengkap terkait pelaksanaan ibadah haji. Aplikasi Haji Pintar merupakan aplikasi yang memberi solusi alternatif untuk membantu proses penyelesaian administrasi haji di Indonesia. Aplikasi ini berfungsi sebagai media komunikasi antara jamaah dan penyelenggara, khususnya dalam mendukung kelancaran proses administrasi haji. Selain itu, Kehadiran aplikasi 'Haji Pintar' merupakan salah satu strategi untuk meningkatkan kualitas

layanan dalam penyelenggaraan ibadah haji. Strategi ini memanfaatkan peluang dari penggunaan aplikasi tersebut sekaligus mempertimbangkan ancaman dari keberadaan aplikasi serupa (Krishantoro et al., 2021).

Aplikasi Haji Pintar pertama kali dirilis pada tahun 2015 dan terus mengalami penyempurnaan setiap tahun melalui penambahan fitur-fitur baru yang lebih menarik. Pada tahun 2018, Ditjen PHU secara resmi meluncurkan aplikasi ini sebagai bagian dari inovasi layanan Kementerian Agama, dengan tujuan memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi terkait penyelenggaraan haji melalui perangkat ponsel. Pada 10 Januari 2023, Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah menerima penghargaan dari Kementerian Haji dan Umrah Arab Saudi, yang menobatkan aplikasi Haji Pintar sebagai aplikasi haji terbaik. Penghargaan tersebut diserahkan langsung oleh Menteri Haji dan Umrah Arab Saudi, Taufiq Al Rabiah, kepada Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Indonesia, Bapak Hilman Latief. Pengakuan ini diberikan atas keberhasilan pemerintah Indonesia dalam mengoordinasikan jamaah haji Indonesia agar tetap disiplin selama penyelenggaraan haji tahun 2022, meskipun dalam situasi pandemi COVID-19 (Khairunnisa, 2024).

Aplikasi Haji Pintar dirancang untuk memberikan solusi atas tantangan dalam penyampaian informasi kepada calon jamaah, khususnya di wilayah-wilayah yang jumlah pendaftarnya terus meningkat setiap tahun. Sebagai contoh, di Kementerian Agama Lampung Tengah, yang mengalami peningkatan jumlah calon jamaah haji setelah menggunakan Aplikasi Haji Pintar dapat dilihat dari data beberapa tahun terakhir. Hal ini disampaikan oleh Bapak Ahmad selaku JFP PHU Kementerian Agama Lampung Tengah.

Grafik 1. Perkembangan Jumlah Calon Jamaah Haji di Kemenag Lampung Tengah Pengguna Aplikasi Haji Pintar Tahun 2019-2023



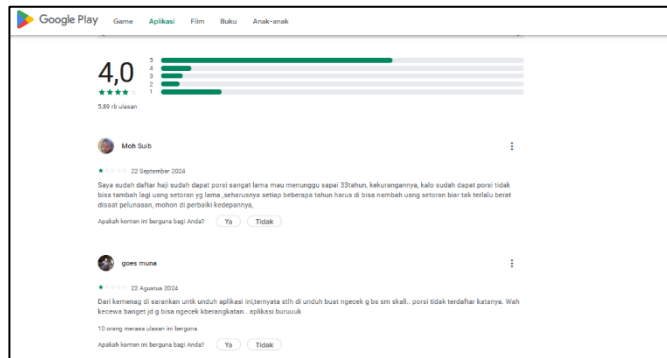
Sumber: Kementerian Agama Lampung Tengah

Berdasarkan tabel perkembangan jumlah calon jamaah haji di Kemenag Lampung Tengah setelah menggunakan Aplikasi Haji Pintar, terlihat adanya dinamika yang dipengaruhi oleh situasi pandemi COVID-19. Pada tahun 2019, jumlah calon jamaah haji mencapai 1,200 orang, menunjukkan antusiasme masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi ini. Namun, pada tahun 2020 dan 2021, jumlah pendaftar menurun drastis hingga nol akibat pembatasan yang diberlakukan selama pandemi, yang mengakibatkan penghentian sementara kegiatan pendaftaran haji. Memasuki tahun 2022, jumlah pendaftar kembali meningkat dengan 1,100 calon jamaah, seiring pemulihan aktivitas penyelenggaraan haji setelah pandemi. Pada tahun 2023, jumlah pendaftar meningkat signifikan menjadi 1,500 orang, yang mencerminkan keberhasilan optimalisasi Aplikasi Haji Pintar dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses layanan pendaftaran haji.

Namun, berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan dengan salah satu staf di Kementerian Agama Lampung Tengah, masih terdapat kendala dalam pemanfaatan aplikasi Haji Pintar.

*"Kami sangat mendukung pemanfaatan Aplikasi Haji Pintar untuk mempermudah jamaah haji dalam mendapatkan informasi. Namun, kami juga menyadari masih ada kendala di lapangan. Terutama, banyak jamaah yang sudah lanjut usia merasa kesulitan menggunakan aplikasi ini karena terbatasnya literasi teknologi. Selain itu, ada juga yang belum memahami semua fitur yang tersedia dalam aplikasi, sehingga mereka membutuhkan bimbingan tambahan. Untuk itu, kami berupaya memberikan pendampingan lebih intensif, seperti melalui sosialisasi langsung agar manfaatnya bisa dirasakan secara maksimal oleh semua jamaah".*

Meskipun Aplikasi Haji Pintar telah diluncurkan untuk memudahkan jamaah, efektivitasnya masih belum memenuhi harapan. Banyak calon jamaah, terutama yang kurang familiar dengan teknologi digital, mengalami kesulitan dalam mengoperasikannya. Hal ini tercermin dari beberapa ulasan pengguna yang menyampaikan pengalaman negatif dan ketidakpuasan terhadap aplikasi tersebut (Maulidia & Muzdalifah, 2024). Berikut ini gambar tangkap layar tentang ulasan pengguna Aplikasi Haji Pintar.

Gambar 1. Tangkapan Layar Ulasan Pengguna Aplikasi Haji Pintar di *Google Playstore*

Sumber: Internet

Berdasarkan gambar di atas menampilkan tangkapan layar ulasan dari pengguna Aplikasi Haji Pintar di *Google Playstore*. Beberapa pengguna mengungkapkan ketidakpuasan mereka terkait berbagai aspek aplikasi, seperti masalah teknis, kinerja yang lambat, hingga fitur-fitur yang dianggap belum optimal. Kritik yang disampaikan mencerminkan pengalaman pengguna yang merasa kesulitan dalam mengakses informasi atau menggunakan aplikasi secara efisien, terutama dalam proses administrasi atau navigasi antar fitur.

Selain mewawancarai salah satu staf PHU Kementerian Agama Lampung Tengah, peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa calon jamaah haji yang mengalami kendala dalam menggunakan aplikasi Haji Pintar ini.

*"Saya sempat mencoba menggunakan aplikasi Haji Pintar untuk mengecek estimasi keberangkatan saya. Sayangnya, aplikasi ini sering macet, terutama ketika saya mencoba mengakses fitur estimasi keberangkatan. Beberapa kali aplikasi bahkan keluar sendiri. Sebagai orang yang tidak terlalu paham teknologi, saya jadi bingung dan akhirnya lebih memilih bertanya langsung ke Kantor Kemenag. Aplikasi ini memang niatnya bagus, tapi saya rasa masih perlu banyak perbaikan, terutama dari segi kemudahan penggunaan."* (Bapak Ahmad Fauzi)

*"Waktu saya coba pakai aplikasi Haji Pintar, yang paling sulit itu navigasinya. Saya ingin cek jadwal penerbangan, tapi menu-menunya terasa tidak jelas dan membingungkan. Akhirnya saya harus minta tolong anak saya untuk bantu buka aplikasinya. Selain itu, ada beberapa informasi yang menurut saya belum lengkap, jadi saya tetap harus mencari informasi tambahan dari tempat lain. Harapannya aplikasi ini bisa lebih mudah dimengerti, apalagi untuk jemaah yang sudah tua seperti saya."* (Ibu Siti Rohmah)

*"Sebagai calon jemaah haji yang sudah lanjut usia, saya merasa kesulitan saat menggunakan Aplikasi Haji Pintar. Banyak langkah-langkah yang menurut saya rumit, dan saya sering salah pencet karena tampilannya yang kecil dan padat. Saya harap pihak pengembang bisa membuat aplikasi yang lebih ramah untuk orang tua. Mungkin bisa dibuat lebih sederhana lagi, sehingga kami yang tidak terlalu terbiasa dengan teknologi bisa lebih mudah menggunakannya tanpa bantuan orang lain."* (Ibu Nur Aini)

Ditjen PHU terus melakukan berbagai upaya pengembangan Aplikasi Haji Pintar. Namun, upaya tersebut menghadapi sejumlah kendala di lapangan, salah satunya adalah minimnya kesadaran jemaah haji di Indonesia terhadap keberadaan aplikasi ini. Selain itu, kendala lainnya adalah terbatasnya pengetahuan atau kesulitan jemaah haji, khususnya lansia, dalam mengoperasikan smartphone. Alih-alih mempermudah akses informasi, aplikasi ini justru tidak terpakai secara optimal, dan masyarakat tetap harus mendatangi kantor Kemenag untuk mendapatkan informasi (Senoaji et al., 2020). Permasalahan ini tidak hanya berdampak pada ketidaknyamanan calon jemaah, tetapi juga membebani pihak Kemenag dengan tingginya jumlah pengunjung yang seharusnya dapat ditangani melalui aplikasi.

Penelitian ini ingin menggambarkan pemanfaat teknologi digital yaitu sebuah aplikasi haji pintar untuk meningkatkan akses informasi bagi calon jemaah haji agar lebih mudah dan efisien. Maka dari itu peneliti melakukan penelitian dengan judul *"Analisis Pemanfaatan Aplikasi Haji Pintar dalam Meningkatkan Akses Informasi bagi Calon Jemaah Haji di Kementerian Agama Lampung Tengah."* Pada penelitian ini metode yang digunakan yaitu menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, pendekatan yang tidak menekankan pada angka, melainkan lebih fokus pada interpretasi mendalam terhadap fenomena yang diamati. Teknik Pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data yang bersifat induktif, yang mana analisis tersebut diperoleh berdasarkan data, kemudian dikembangkan menjadi sebuah hipotesis. Dan berdasarkan hipotesis yang digunakan akan dirumuskan dengan berdasarkan data tersebut. Selanjutnya di carikan data-data lagi secara berulang kali sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis tersebut dapat diterima atau tidak dengan berdasarkan data yang telah terkumpul. Metode ini memungkinkan peneliti untuk melihat secara detail bagaimana responden (calon jemaah haji dan pegawai Kemenag) mengalami dan memanfaatkan aplikasi Haji Pintar, serta mengidentifikasi kendala yang mereka hadapi. Karena penelitian ini bersifat deskriptif, metode analisis data interaktif ini membantu menggambarkan fenomena secara lebih komprehensif, sesuai dengan tujuan penelitian.

## LANDASAN TEORITIS

Secara umum teknologi diartikan sebagai suatu ilmu yang berhubungan dengan alat atau mesin yang diciptakan untuk mempermudah dalam kegiatan sehari-hari sehingga diharapkan dengan hadirnya teknologi ini dapat membawa pengaruh yang baik bagi kita semua di kehidupan (Azzahra & Nurjaman, 2023). Teknologi merupakan penerapan pengetahuan untuk pelaksanaan kegiatan secara efektif. Definisi teknologi menurut Rosenzweig, 2000 teknologi adalah organisasi dan aplikasi pengetahuan untuk tercapainya tujuan praktis, yang meliputi manifestasi fisik seperti alat-alat dan mesin-mesin, namun Teknik dan proses intelektual lah yang dipakai untuk memecahkan masalah dan memperoleh hasil yang diinginkan. Teknologi juga merupakan suatu kumpulan alat, aturan dan juga prosedur yang merupakan penerapan dari sebuah pengetahuan ilmiah terhadap sebuah pekerjaan tertentu dalam suatu kondisi yang dapat memungkinkan terjadinya pengulangan. Di dalam kamus besar bahasa Indonesia, teknologi yaitu metode ilmiah untuk mencapai tujuan praktis; ilmu pengetahuan terapan; keseluruhan sarana untuk menyediakan barang-barang yang diperlukan bagi kelangsungan dan kenyamanan hidup manusia (Machmudi, 2019).

Di era modern yang dipenuhi dengan kemajuan teknologi, teknologi informasi telah menjadi salah satu kekuatan paling kuat yang mengubah dunia secara fundamental. Tidak hanya mempengaruhi cara kita berkomunikasi dan berinteraksi satu sama lain, tetapi juga memainkan peran penting dalam perkembangan bisnis global. Sejak revolusi digital dimulai, bisnis telah secara terus-menerus mengadopsi dan menyesuaikan diri dengan perubahan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, memperluas jangkauan global, dan menciptakan nilai tambah bagi pelanggan (Jovita Br Ginting et al., 2024).

Akses adalah kemampuan atau hak kita untuk memakai atau memasuki suatu kawasan atau zona-zona tertentu. Sedangkan informasi adalah sebuah pesan (ucapan atau ekspresi) atau kumpulan pesan yang terdiri dari order sekuens dari simbol, atau makna yang dapat ditafsirkan dari pesan atau kumpulan pesan. Informasi berarti sekumpulan data atau fakta yang telah diproses dan dikelola sedemikian rupa sehingga menjadi sesuatu yang mudah dimengerti dan bermanfaat bagi penerimanya. Sehingga, akses informasi adalah suatu kemampuan atau hak kita untuk mengakses berbagai pesan atau kumpulan pesan yang berupa sebuah makna yang menjadi suatu informasi yang dimengerti dan bermanfaat bagi penerima dan pembaca.

Program aplikasi adalah program siap pakai atau program yang direka untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna atau aplikasi lain (Hidayat et al., 2021). 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

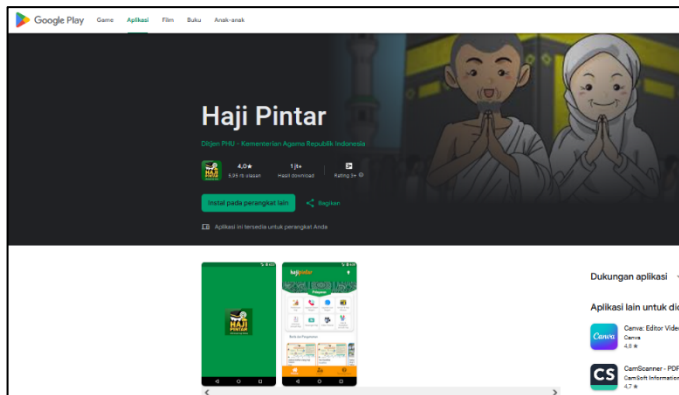
(Siskohat) dan dapat dilakukan secara online dan real time untuk peningkatan pelayanan kepada jamaah haji. Aplikasi “Haji Pintar” merupakan layanan berbasis mobile yang dapat digunakan oleh calon Jemaah dan Jemaah haji melalui perangkat telepon seluler mereka. Untuk mendapatkan aplikasi ini, masyarakat dapat mengunduhnya di Google Playstore bagi pengguna sistem operasi Android dengan nama “Haji Pintar” atau di Apple App Store bagi pengguna dan Jemaah haji cukup memasukkan nomor porsi Jemaah haji atau nomor paspor untuk melakukan registrasi akun (Andini et al., 2024).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Teori Efektivitas yang didefinisikan sebagai upaya pencapaian tujuan yang diharapkan, yang ditujukan untuk kepentingan banyak orang dan dapat dirasakan oleh kelompok sasaran, yaitu masyarakat. Dalam teori efektivitas yang dikemukakan, terdapat tiga indikator utama, yaitu pertama pencapain tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Kedua, integrasi merupakan pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Ketiga, adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Efektivitas akses informasi dapat didefinisikan sebagai sejauh mana pengguna mampu memperoleh informasi yang relevan, akurat, dan bermanfaat dengan cara yang efisien dan mudah melalui sistem atau saluran yang tersedia. Efektivitas ini mencakup aspek kemampuan sistem informasi atau media untuk memenuhi kebutuhan pengguna dalam waktu yang tepat, memberikan data yang dapat dipercaya, dan memfasilitasi proses pengambilan keputusan atau penyelesaian tugas secara optimal (Maulidia & Mursyidah, 2024).

Aplikasi Haji Pintar sudah mampu memberikan informasi kepada para jemaah. Aplikasi ini umumnya menyajikan tampilan dalam bentuk teks, gambar, dan video. Selain itu, berdasarkan pengamatan di *Google Playstore*, aplikasi Haji Pintar telah diunduh lebih dari seratus ribu kali. Hal ini menunjukkan bahwa banyak masyarakat yang telah memanfaatkan aplikasi tersebut sebagai sumber informasi mengenai penyelenggaraan ibadah haji.



Gambar 2. Tangkapan Layar Aplikasi Haji Pintar di *Google Playstore*

Sumber: Internet

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa aplikasi ini dapat di download di platform *Google Playstore*. Aplikasi ini telah diunduh lebih dari 1 juta lebih pengguna, dengan rating 4 dari 5 bintang berdasarkan ulasan 5,96 ribu pengguna. Tangkapan layar ini memperlihatkan informasi penting terkait aplikasi, seperti jumlah unduhan, ulasan pengguna, serta fitur utama yang disediakan oleh aplikasi. Di halaman ini, pengguna juga dapat melihat rincian aplikasi, mulai dari versi, ukuran file, hingga informasi pembaruan terbaru. Tampilan ini menggambarkan popularitas aplikasi Haji Pintar sebagai sumber utama informasi bagi jemaah haji, sekaligus mencerminkan kepercayaan yang tinggi dari penggunanya.

### Efektivitas Aplikasi Haji Pintar dalam Meningkatkan Akses Informasi

Aplikasi *Haji Pintar*, yang dikembangkan oleh Kementerian Agama Indonesia, dirancang untuk memudahkan calon jemaah haji dalam mengakses informasi terkait pendaftaran, estimasi keberangkatan, dan panduan pelaksanaan ibadah haji. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kecamatan Seputih Banyak, Kabupaten Lampung Tengah, ditemukan bahwa aplikasi ini cukup efektif dalam menyediakan informasi bagi sebagian pengguna. Dari total populasi penelitian, sebanyak 40% responden menyatakan bahwa aplikasi *Haji Pintar* telah membantu mereka memperoleh informasi yang sebelumnya harus didapatkan melalui kunjungan fisik ke kantor Kementerian Agama.

Calon jemaah yang merasa aplikasi ini efektif adalah mereka yang secara rutin menggunakan perangkat *smartphone* dan memiliki akses internet yang memadai. Mereka mampu memanfaatkan fitur-fitur dalam aplikasi, seperti informasi keberangkatan, panduan haji, serta proses pendaftaran. Informasi yang

disajikan dalam aplikasi dinilai akurat dan relevan dengan kebutuhan jemaah, terutama pada tahap awal persiapan haji.

Namun, efektivitas aplikasi ini tidak merata di seluruh populasi. Beberapa kelompok masyarakat, terutama yang berusia lanjut atau kurang familiar dengan teknologi, merasa kesulitan dalam memanfaatkan aplikasi *Haji Pintar*. Dari 15 responden yang diwawancarai, sekitar 60% menyatakan bahwa mereka lebih sering mengandalkan bantuan dari pihak keluarga atau langsung mendatangi kantor Kementerian Agama untuk mendapatkan informasi. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi *Haji Pintar* belum sepenuhnya dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat, terutama bagi mereka yang kurang terampil menggunakan teknologi.

Faktor lain yang mempengaruhi efektivitas aplikasi ini adalah keterbatasan infrastruktur teknologi di Kecamatan Seputih Banyak. Beberapa responden mengeluhkan koneksi internet yang lambat atau tidak stabil, yang menyebabkan mereka kesulitan mengakses aplikasi secara lancar. Di beberapa wilayah yang lebih terpencil, aplikasi sering mengalami gangguan sehingga informasi yang diharapkan tidak dapat diakses dengan cepat.

### **Kendala yang Dihadapi dalam Penggunaan Aplikasi Haji Pintar**

Meskipun aplikasi *Haji Pintar* bertujuan untuk memudahkan akses informasi, penelitian ini menemukan berbagai kendala yang dihadapi calon jemaah haji di Kecamatan Seputih Banyak. Kendala utama adalah keterbatasan pengetahuan teknologi. Sebagian besar responden yang berusia di atas 50 tahun merasa tidak nyaman menggunakan aplikasi, bahkan setelah mereka diberikan panduan. Ketidakmampuan dalam memahami fitur-fitur aplikasi, seperti cara navigasi, login, dan pengaturan, menjadi penghalang utama bagi mereka untuk menggunakannya secara mandiri.

Selain itu, sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi *Haji Pintar* dirasa kurang efektif. Kementerian Agama setempat, meskipun telah memberikan informasi umum tentang aplikasi ini, tidak secara rutin melakukan pelatihan atau pendampingan teknis kepada calon jemaah. Sebagian besar jemaah hanya mengetahui keberadaan aplikasi ini melalui pengumuman, tetapi tidak memiliki pengetahuan yang mendalam tentang cara mengoperasikannya. Dari hasil wawancara, banyak responden menyatakan bahwa mereka mengetahui aplikasi *Haji Pintar* setelah mendengar dari sesama calon jemaah, dan bukan melalui sosialisasi resmi dari pemerintah.

Kendala lainnya adalah keterbatasan akses internet di beberapa bagian Kecamatan Seputih Banyak. Koneksi yang tidak stabil membuat aplikasi sering kali tidak dapat dibuka atau digunakan secara optimal. Hal ini terutama terjadi di wilayah-wilayah pinggiran kecamatan, di mana sinyal internet sering hilang. Dalam kondisi ini, calon jemaah lebih memilih langsung datang ke kantor Kementerian

Agama untuk mendapatkan informasi secara langsung, yang pada akhirnya menurunkan efektivitas aplikasi tersebut sebagai alat informasi mandiri.

Dari temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kendala teknologi, keterbatasan sosialisasi, dan akses internet yang buruk menjadi faktor penghambat utama dalam pemanfaatan aplikasi *Haji Pintar* di wilayah penelitian ini.

### **Peran Kementerian Agama dalam Pemanfaatan Aplikasi**

Kementerian Agama Lampung Tengah, sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas pelayanan calon jemaah haji, diharapkan dapat berperan lebih aktif dalam mendukung pemanfaatan aplikasi *Haji Pintar*. Berdasarkan wawancara dengan beberapa pegawai Kementerian Agama, upaya sosialisasi terkait penggunaan aplikasi sebenarnya sudah dilakukan melalui berbagai media, termasuk brosur, media sosial, dan pertemuan dengan calon jemaah. Namun, keterbatasan sumber daya dan waktu sering kali menghambat pelaksanaan pelatihan yang lebih intensif, terutama di kecamatan-kecamatan yang memiliki akses terbatas seperti Seputih Banyak.

Selain itu, pegawai Kementerian Agama juga menghadapi tantangan dalam memberikan pendampingan kepada calon jemaah yang kurang familiar dengan teknologi. Kebanyakan jemaah yang lebih tua membutuhkan bimbingan khusus dalam memahami cara penggunaan aplikasi. Pegawai Kementerian Agama berperan penting dalam membantu mereka, baik secara langsung di kantor maupun melalui bimbingan selama kegiatan haji. Namun, karena banyaknya jumlah calon jemaah dan keterbatasan waktu, tidak semua jemaah dapat dibimbing secara personal.

Dukungan infrastruktur juga menjadi perhatian. Pemerintah pusat maupun daerah perlu memastikan bahwa akses internet di kecamatan-kecamatan seperti Seputih Banyak memadai agar aplikasi *Haji Pintar* dapat diakses secara optimal. Saat ini, beberapa pegawai Kementerian Agama mengakui bahwa di wilayah-wilayah dengan akses internet yang buruk, mereka lebih sering menerima kunjungan fisik dari calon jemaah yang ingin menanyakan informasi.

### **Rekomendasi dan Solusi**

Berdasarkan hasil temuan di atas, ada beberapa solusi yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan pemanfaatan aplikasi *Haji Pintar* di Kecamatan Seputih Banyak. Pertama, perlu dilakukan sosialisasi yang lebih intensif dan menyeluruh, baik melalui pelatihan langsung maupun tutorial online, untuk membantu calon jemaah haji memahami penggunaan aplikasi. Sosialisasi ini bisa dilakukan secara berkala dan menyertakan pendampingan teknis bagi jemaah yang memerlukan bantuan.

Kedua, peningkatan infrastruktur teknologi, khususnya akses internet, harus menjadi prioritas pemerintah daerah. Tanpa akses internet yang memadai, aplikasi *Haji Pintar* tidak akan dapat berfungsi optimal, terutama di wilayah-wilayah yang memiliki akses jaringan terbatas.

Ketiga, peran aktif Kementerian Agama dalam memberikan dukungan teknis dan bimbingan kepada calon jemaah perlu ditingkatkan. Penambahan tenaga pendamping yang khusus menangani penggunaan aplikasi ini dapat menjadi solusi jangka pendek untuk memastikan bahwa calon jemaah tidak terkendala dalam mengakses informasi haji.

## PENUTUP

Aplikasi *Haji Pintar* memiliki potensi untuk meningkatkan akses informasi bagi calon jemaah haji, namun efektivitasnya masih terbatas pada kelompok tertentu. Aplikasi ini bermanfaat bagi jemaah yang sudah familiar dengan teknologi, terutama yang memiliki akses internet yang stabil dan terbiasa menggunakan perangkat digital. Mereka yang dapat memanfaatkan aplikasi ini merasa terbantu dalam memperoleh informasi yang biasanya memerlukan kunjungan ke kantor Kementerian Agama. Namun, sebagian besar calon jemaah, terutama yang berusia lanjut dan kurang familiar dengan teknologi, menghadapi kendala dalam penggunaan aplikasi. Masalah utama yang dihadapi adalah kurangnya pengetahuan teknis dan kesulitan dalam memahami navigasi aplikasi. Keterbatasan akses internet di wilayah tertentu juga menjadi hambatan dalam penggunaan aplikasi secara optimal, sehingga banyak calon jemaah masih memilih untuk langsung mendatangi kantor Kementerian Agama guna mendapatkan informasi. Dengan demikian, penelitian ini menyarankan agar pemerintah dan pihak terkait memperbaiki beberapa aspek penting, seperti peningkatan sosialisasi dan infrastruktur, guna memastikan aplikasi *Haji Pintar* dapat memberikan manfaat maksimal kepada seluruh calon jemaah haji di wilayah penelitian. Demikianlah artikel penelitian ini kami buat, dan kami menyadari bahwa artikel ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu saya sebagai peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca semuanya yang bersifat membangun demi memperbaiki artikel penelitian ini dan juga keberlanjutan bagi peneliti selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

Andini, M., Zinaida, R. S., Isnawijayani, & Caropeboka, R. M. (2024). Upaya Meningkatkan Pelayanan Pelaksanaan Haji Melalui Sosialisasi Aplikasi Haji Pintar di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Musi Banyuasin. *JMPIS: Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 5(6).

- Azzahra, D., & Nurjaman, A. R. (2023). Karakteristik Anak SD pada Teknologi dalam Pepspektif Islam. *Journal of Education Research*, 4( 2).
- Hidayat, R., Antoni, D., & Syaputra, H. (2021). Pelatihan dan Pendampingan Implementasi Aplikasi Kepegawaian Pada SMA PGRI Pagaram Berbasis Web. *Jurnal Nasional Pengabdian Masyarakat*, 2( 2).
- Jovita Br Ginting, A., Rahmadani, D., Lani Sembiring, M., Susanna Saragih, L., Elise Putriku, A., William Iskandar Ps, J. V, Baru, K., Percut Sei Tuan, K., & Deli Serdang, K. (2024). Kemajuan Teknologi Informasi dalam Perkembangan Bisnis Global Advances in Information Technology in Global Business Development. *SSCJ: Student Scientific Creativity Journal*, 2(1), 71–79. <https://doi.org/10.55606/sscj-amik.v2i3.3394>
- Khairunnisa, S. (2024). *Implementasi aplikasi haji pintar untuk mempermudah pelayanan pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pasuruan*. Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Pendidikan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang.
- Krishantoro, Prihadini, D., Fachria, A., & Rakadita, A. D. (2021). Efektivitas Inovasi Pendaftaran Haji Melalui Aplikasi Haji Pintar Di Kantor Kementrian Agama Kota Bekasi. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 4(2), 241–247.
- Machmudi, M. A. (2019). Peran Teknologi Informasi dalam Usaha Meraih Kesempatan Masa Depan Organisasi. *Jurnal Transformasi*, 15( 1).
- Mardani, I. Y., & Asnawi. (2024). Eufemisme dalam Novel Layangan Putus Karya Mommy Asf. *Sajak: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Sastra, Bahasa, Dan Pendidikan*, 3(1).
- Maulidia, & Mursyidah, L. (2024). Meningkatkan Akses Informasi Publik: Evaluasi Efektivitas Petugas Informasi di Indonesia. *Frontiers in Research Journal*, 1(2).
- Maulidia, N. R., & Muzdalifah, L. (2024). Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen: Studi pada Pengguna Aplikasi Haji Pintar. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(6).
- Senoaji, A. A., Wicaksono, W., & Kusumaningrum, D. E. (2020). Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Haji Dan Umrah Berbasis Augmented Reality/ Virtual Reality (The Application Of Augmented Reality/Virtual Reality-Based Hajj

L.F. Fatika, M.R Nawawi, M.N. Ari, D. Oktarina

And Umrah Services). *Jurnal Penelitian Saintek*, 25(2).

<https://journal.uny.ac.id/index.php/saintek>

Sudarmanto, E., Yuliana, I., Wahyuni, N., Yusuf, S. R., & Zaki, A. (2024).

Transformasi Digital dalam Keuangan Islam: Peluang dan Tantangan . *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* , 10(1), 645–655.

Widianto, E. (2021). Pemanfaatan media pembelajaran berbasis teknologi informasi. *Journal of Education and Teaching* , 2(2).