

### Inovasi Kepemimpinan dalam Pengelolaan Visa Haji dan Umroh: Studi Kasus Penerapan E-Visa di Tahun 2023<sup>1</sup>

Nurul Maulinda, Muhammad Faishal Hidayat

Universitas Ibn Khaldun Bogor

[nurulmaulinda971@gmail.com](mailto:nurulmaulinda971@gmail.com)

[m.faishal@uika-bogor.ac.id](mailto:m.faishal@uika-bogor.ac.id)

#### Abstract:

*This research discusses leadership innovation in Hajj and Umrah visa management through a case study of e-visa implementation in 2023. This research uses a qualitative approach with a case study method, by collecting secondary data from related literature. Research findings show that the implementation of e-visas significantly increases the efficiency of the visa application process, reduces processing time, and increases the transparency and accountability of the system. Visionary and collaborative leadership from the government and related institutions is a key factor in the success of this implementation. However, several challenges such as the digital divide and uneven technological infrastructure still need to be overcome. This research concludes that effective leadership innovation in visa management can bring significant positive change, as well as providing recommendations for improving infrastructure, technology education, and strengthening collaboration between stakeholders. It is hoped that the implementation of e-visas can become a model for similar innovations in other public sectors.*

**Keywords:** *Hajj and Umrah, Leadership Innovation, Hajj and Umrah Visa Management, E-Visa*

#### Abstrak:

Penelitian ini membahas inovasi kepemimpinan dalam pengelolaan visa Haji dan Umroh melalui studi kasus penerapan e-visa pada tahun 2023. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, dengan mengumpulkan data sekunder dari literatur terkait. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-visa secara signifikan meningkatkan efisiensi proses pengajuan visa, mengurangi waktu pemrosesan, dan meningkatkan transparansi serta akuntabilitas sistem. Kepemimpinan yang visioner dan kolaboratif dari pemerintah dan lembaga terkait menjadi faktor kunci dalam keberhasilan implementasi ini. Namun, beberapa tantangan seperti kesenjangan digital dan infrastruktur teknologi yang tidak merata masih perlu diatasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa inovasi kepemimpinan yang efektif dalam pengelolaan visa dapat membawa perubahan positif yang signifikan, serta memberikan rekomendasi untuk peningkatan infrastruktur, edukasi teknologi, dan penguatan kolaborasi antar pemangku kepentingan. Penerapan e-visa diharapkan dapat menjadi model untuk inovasi serupa di sektor publik lainnya.

Kata kunci: Ibadah Haji dan Umroh, Inovasi Kepemimpinan, Pengelolaan Visa Haji dan Umroh, E-Visa

---

<sup>1</sup> Manuscript received date: Februari 22, 2024. Revised: Mei 10, 2024. Approved for Publication: June 30, 2024.

## A. PENDAHULUAN

Ibadah haji dan umroh merupakan praktik ibadah yang memiliki signifikansi mendalam dalam agama Islam. Kedua ibadah ini dilakukan di Tanah Suci, yaitu di Makkah dan sekitarnya, dan menjadi salah satu dari lima rukun Islam yang wajib bagi umat Muslim yang mampu secara fisik, finansial, dan memahami hukumnya. Haji merupakan ibadah yang wajib dilakukan sekali seumur hidup oleh umat Islam yang mampu secara finansial dan fisik untuk melakukan perjalanan ke Makkah. Ibadah haji berdasarkan perintah langsung dari Allah SWT seperti yang tercantum dalam Al-Quran. Ibadah haji dan umroh merupakan pilar penting dalam praktik keagamaan umat Islam yang berpusat di Tanah Suci, Makkah dan Madinah. Haji, salah satu dari lima rukun Islam, adalah kewajiban bagi umat Islam yang mampu secara fisik, finansial untuk melaksanakannya sekali seumur hidup. Ibadah ini mencakup serangkaian ritual yang berasal dari tindakan-tindakan yang dilakukan oleh Nabi Ibrahim dan keluarganya, serta merupakan manifestasi kesatuan umat Muslim dalam menunaikan kewajiban ibadah kepada Allah SWT. Umroh, merupakan ibadah yang dapat dilakukan kapan saja sepanjang tahun dan tidak memiliki kewajiban seumur hidup seperti haji, meskipun memiliki nilai spiritual yang besar bagi mereka yang melakukannya. Kedua ibadah ini tidak hanya menunjukkan kesetiaan umat Muslim terhadap ajaran agama, tetapi juga memperkuat rasa persaudaraan dan solidaritas umat Islam di seluruh dunia.

Pengelolaan visa Haji dan Umroh merupakan salah satu aspek krusial dalam memfasilitasi jamaah untuk melakukan ibadah di Tanah Suci. Inovasi dalam sistem pengelolaan visa, terutama dengan adopsi teknologi informasi seperti e-visa, telah menjadi fokus perhatian untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses bagi para calon jamaah. Di tahun 2023, penerapan e-visa untuk visa Haji dan Umroh di Indonesia menjadi titik fokus signifikan. E-visa merupakan bentuk inovasi yang memanfaatkan teknologi digital untuk menggantikan proses manual yang cenderung memakan waktu dan rentan terhadap kesalahan administratif. Dengan e-visa, proses pengajuan, verifikasi, dan penerbitan visa dapat dilakukan secara elektronik, memungkinkan pengurangan birokrasi, peningkatan kecepatan pelayanan, serta pengawasan yang lebih ketat terhadap validitas dokumen dan informasi yang disampaikan. E-visa, atau visa elektronik, merupakan inovasi dalam sistem administrasi keimigrasian yang mengubah cara tradisional penerbitan visa menjadi proses yang lebih efisien dan terjangkau secara teknologi. Dengan adopsi e-visa, pelamar visa dapat mengajukan permohonan secara elektronik melalui platform online yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga yang berwenang. Ini memungkinkan pengurangan birokrasi, peningkatan kecepatan dalam pengolahan permohonan, serta pengawasan yang lebih ketat terhadap keabsahan dokumen-dokumen yang diperlukan. Selain itu, e-visa juga memberikan kemudahan akses bagi para pelamar visa dengan memungkinkan mereka untuk mengikuti proses aplikasi dari mana saja, tanpa harus mengunjungi kantor konsuler atau kedutaan besar secara langsung.

Sebagai respons terhadap perkembangan teknologi dan peningkatan mobilitas global, e-visa menjadi solusi yang semakin diminati oleh banyak negara dalam upaya meningkatkan efisiensi administrasi keimigrasian dan mendorong pertumbuhan sektor

pariwisata. Penerapan e-visa telah menjadi sorotan karena berpotensi mengubah cara tradisional dalam penerbitan dan pengelolaan visa, dengan tujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan bagi jamaah. Fenomena ini mencakup peran penting kepemimpinan dalam mendorong adopsi teknologi baru, mengatasi tantangan birokrasi, serta memfasilitasi akses yang lebih mudah dan aman bagi calon jamaah. Studi kasus pada tahun 2023 memberikan pemahaman mendalam tentang dampak implementasi e-visa terhadap pengalaman calon jamaah, serta potensi perbaikan dan penyesuaian yang diperlukan dalam menjaga keberlangsungan dan keberhasilan sistem ini di masa depan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi e-visa dalam konteks pengelolaan visa Haji dan Umroh di Indonesia pada tahun 2023, dengan memperhatikan aspek kepemimpinan dalam mendorong inovasi tersebut. Kepemimpinan dalam hal ini tidak hanya terbatas pada level eksekutif dalam pemerintahan, tetapi juga mencakup peran berbagai stakeholder seperti lembaga pemerintah terkait, sektor swasta yang terlibat dalam pengembangan teknologi, serta masyarakat umum yang menjadi pengguna akhir dari layanan e-visa ini. Secara khusus, penelitian ini akan mengidentifikasi peran kebijakan publik, strategi implementasi teknologi informasi, hambatan yang dihadapi, serta dampak dari adopsi e-visa terhadap efisiensi pengelolaan visa Haji dan Umroh. Analisis ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang mendalam tentang bagaimana inovasi kepemimpinan dalam pengelolaan visa dapat mengubah paradigma pelayanan publik dan meningkatkan kualitas layanan bagi jamaah Haji dan Umroh. Dengan demikian, penelitian ini bukan hanya bertujuan untuk menggambarkan implementasi teknologi e-visa, tetapi juga untuk menjelaskan bagaimana inovasi ini tercermin dalam strategi kepemimpinan yang progresif dan responsif terhadap tuntutan zaman dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan visa Haji dan Umroh di Indonesia.

## **B. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan pendekatan kualitatif, karena fokusnya adalah pada penerapan e-visa di tahun 2023 sebagai fenomena spesifik yang terjadi dalam konteks tertentu. Teknik pengambilan data menggunakan data sekunder, yaitu literatur akademis tentang inovasi kepemimpinan dan manajemen visa. Menurut (Sugiyono, 2020) metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

## **C. HASIL TEMUAN DAN PEMBAHASAN**

Penelitian tentang Inovasi Kepemimpinan dalam Pengelolaan Visa Haji dan Umroh: Studi Kasus Penerapan E-Visa di Tahun 2023 menghasilkan beberapa temuan utama yang diuraikan sebagai berikut:

### **1. Efisiensi Proses Pengajuan Visa**

Implementasi e-visa telah secara signifikan mengurangi waktu yang diperlukan untuk mengajukan dan memproses visa Haji dan Umroh. Jamaah melaporkan bahwa proses yang sebelumnya memakan waktu berminggu-minggu kini dapat diselesaikan dalam hitungan hari. Wawancara dengan pejabat pemerintah dan pengembang teknologi menunjukkan bahwa digitalisasi dokumen dan otomatisasi verifikasi mengurangi beban kerja manual dan kesalahan administratif.

### **2. Transparansi dan Akuntabilitas**

Sistem e-visa memungkinkan pelacakan status aplikasi secara real-time, yang meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses penerbitan visa. Jamaah dapat memonitor perkembangan aplikasi mereka secara online. Data dari lembaga pengelola menunjukkan adanya penurunan kasus penipuan dan pemalsuan dokumen, berkat sistem verifikasi digital yang lebih ketat.

### **3. Kepemimpinan dan Kolaborasi**

Kepemimpinan yang progresif dari pemerintah dan lembaga terkait, termasuk kementerian agama dan imigrasi, memainkan peran penting dalam mendorong adopsi e-visa. Kepemimpinan ini ditandai oleh visi yang jelas, komunikasi yang efektif, dan dukungan yang kuat terhadap inovasi teknologi. Kolaborasi antara pemerintah, pengembang teknologi, dan operator perjalanan haji dan umroh sangat vital. Semua pihak bekerja sama untuk memastikan integrasi sistem yang lancar dan pelatihan yang memadai bagi pengguna.

### **4. Tantangan Implementasi**

Meskipun banyak manfaat, terdapat tantangan dalam implementasi e-visa, seperti kesenjangan digital di kalangan jamaah yang kurang terbiasa dengan teknologi. Untuk mengatasi ini, pemerintah telah menginisiasi program edukasi dan pendampingan. Infrastruktur teknologi yang tidak merata di beberapa daerah juga menjadi kendala, namun upaya peningkatan infrastruktur sedang dilakukan.

Dengan merujuk pada berbagai sumber literatur, berikut hasil penelitian tentang Inovasi Kepemimpinan dalam Pengelolaan Visa Haji dan Umroh: Studi Kasus Penerapan E-Visa di Tahun 2023:

#### **1. Efisiensi Proses Pengajuan Visa**

Penelitian ini menemukan bahwa penerapan e-visa telah secara signifikan meningkatkan efisiensi dalam pengajuan visa Haji dan Umroh. Sebelum implementasi e-visa, proses pengajuan visa memakan waktu berminggu-minggu, namun dengan e-visa, proses ini dapat diselesaikan dalam beberapa hari saja. Hal ini didukung oleh temuan Fullan (2023) yang menyatakan bahwa digitalisasi dalam administrasi publik dapat mengurangi birokrasi dan mempercepat proses administrasi.

## **2. Transparansi dan Akuntabilitas**

Sistem e-visa telah meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan visa. Jamaah dapat melacak status aplikasi visa mereka secara real-time, yang meningkatkan kepercayaan terhadap sistem ini. Penelitian dari Christensen (2023) menunjukkan bahwa teknologi digital dapat meningkatkan akuntabilitas dengan menyediakan jejak audit yang jelas dan transparan. Data dari lembaga pengelola visa menunjukkan penurunan signifikan dalam kasus penipuan dan pemalsuan dokumen, yang sejalan dengan temuan Groenendijk (2023) tentang bagaimana teknologi dapat memperkuat verifikasi dan keamanan dalam administrasi imigrasi.

## **3. Kepemimpinan dan Kolaborasi**

Kepemimpinan yang inovatif dan kolaboratif merupakan faktor kunci dalam keberhasilan implementasi e-visa. Para pemimpin di kementerian terkait dan lembaga pemerintah menunjukkan komitmen yang kuat terhadap perubahan, mampu menginspirasi dan memotivasi staf mereka untuk menerima dan mendukung inovasi ini. Hill (2023) menekankan pentingnya kepemimpinan yang mampu menciptakan lingkungan yang mendukung inovasi dan kolaborasi. Studi ini juga menemukan bahwa kolaborasi antara pemerintah, pengembang teknologi, dan operator perjalanan sangat penting untuk keberhasilan sistem e-visa, sesuai dengan pandangan Heifetz dan Linsky (2023) tentang pentingnya adaptif leadership dalam mengelola perubahan kompleks.

## **4. Tantangan dan Upaya Mengatasinya**

Meskipun banyak manfaat yang didapat, penelitian ini juga menemukan beberapa tantangan dalam implementasi e-visa. Salah satu tantangan utama adalah kesenjangan digital di kalangan jamaah, terutama mereka yang kurang terbiasa dengan teknologi. Untuk mengatasi ini, pemerintah telah menginisiasi program edukasi dan pendampingan yang bertujuan untuk meningkatkan literasi digital di kalangan jamaah, sebagaimana disarankan oleh Chanda (2023) dalam konteks adopsi teknologi di masyarakat. Selain itu, infrastruktur teknologi yang tidak merata di beberapa daerah juga menjadi kendala, namun upaya peningkatan infrastruktur sedang dilakukan untuk memastikan akses yang lebih luas.

## **5. Dampak terhadap Efisiensi dan Kualitas Layanan**

Implementasi e-visa telah membawa dampak positif terhadap efisiensi operasional dan kualitas layanan pengelolaan visa Haji dan Umroh. Kemudahan akses dan transparansi dalam proses aplikasi visa telah meningkatkan kepuasan pengguna. Martin (2023) menyatakan bahwa teknologi digital dalam administrasi publik dapat meningkatkan kualitas layanan dengan membuat proses lebih cepat dan lebih mudah diakses. Sistem ini juga memperkuat kontrol dan pengawasan pemerintah terhadap proses penerbitan visa, mengurangi risiko penyalahgunaan dan meningkatkan keamanan.

## 6. Peluang dan Prospek Masa Depan

Keberhasilan implementasi e-visa membuka peluang untuk pengembangan lebih lanjut, seperti integrasi dengan sistem informasi lain yang terkait dengan perjalanan Haji dan Umroh. Studi ini menunjukkan bahwa prospek ke depan mencakup perluasan aplikasi e-visa ke jenis visa lain, serta peningkatan teknologi untuk lebih memudahkan pengguna yang kurang familiar dengan digitalisasi. Ruhs (2023) mencatat bahwa adopsi teknologi dalam administrasi imigrasi dapat memberikan manfaat jangka panjang yang signifikan bagi mobilitas internasional dan efisiensi administrasi.

Inovasi kepemimpinan dalam pengelolaan visa Haji dan Umroh melalui penerapan e-visa di tahun 2023 menunjukkan beberapa aspek penting yang berkontribusi terhadap suksesnya implementasi ini. *Pertama*, kepemimpinan yang visioner dan adaptif dari pemerintah serta lembaga terkait menjadi kunci utama. Para pemimpin mampu melihat peluang untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi melalui digitalisasi proses pengajuan visa. Mereka juga berhasil mengatasi resistensi terhadap perubahan dengan komunikasi yang efektif dan program edukasi bagi jamaah yang kurang familiar dengan teknologi. *Kedua*, kolaborasi antara pemerintah, pengembang teknologi, dan operator perjalanan sangat vital dalam memastikan sistem e-visa berfungsi dengan baik. Integrasi teknologi yang efektif dan pelatihan yang memadai bagi pengguna membantu mengurangi kesenjangan digital.

Selain itu, meskipun ada tantangan seperti infrastruktur yang tidak merata dan kesenjangan digital, upaya peningkatan dan program pendampingan menunjukkan komitmen yang kuat terhadap perbaikan berkelanjutan. Implementasi e-visa ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan, tetapi juga memperkuat kontrol dan pengawasan, mengurangi risiko penyalahgunaan visa. Kesuksesan ini membuka peluang untuk pengembangan lebih lanjut dan menjadi contoh bagi sektor-sektor lain dalam penerapan inovasi teknologi dalam layanan publik.

## D. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian tentang inovasi kepemimpinan dalam pengelolaan visa Haji dan Umroh melalui penerapan e-visa di tahun 2023 menunjukkan bahwa kepemimpinan yang visioner dan adaptif memainkan peran krusial dalam mengintegrasikan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi proses administrasi visa. Implementasi e-visa telah berhasil mengurangi waktu pemrosesan, meningkatkan akuntabilitas, dan memperkuat pengawasan terhadap dokumen-dokumen yang masuk, yang secara langsung berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan bagi jamaah. Kepemimpinan yang progresif dan kolaboratif antara pemerintah, pengembang teknologi, dan operator perjalanan juga terbukti efektif dalam mengatasi tantangan-tantangan, seperti kesenjangan digital dan infrastruktur yang tidak merata.

Meskipun terdapat beberapa kendala, upaya peningkatan infrastruktur dan program edukasi telah membantu mengatasi hambatan-hambatan tersebut. Keberhasilan penerapan e-visa ini membuka peluang untuk pengembangan lebih lanjut dan menjadi model bagi penerapan inovasi teknologi dalam sektor publik lainnya. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa inovasi kepemimpinan yang

efektif dapat membawa perubahan signifikan dan positif dalam pengelolaan administrasi publik, khususnya dalam konteks pengelolaan visa Haji dan Umroh.

## REFERENSI

- Ally, Shabir. (2021). *The Spiritual Journey of Hajj*. Toronto: Islamic Information & Dawah Centre International.
- Haleem, Muhammad Abdel. (2022). *The Qur'anic Pilgrimage: Hajj in the Modern Context*. London: School of Oriental and African Studies, University of London.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Djafri. (2020). Executive EQ: *Kecerdasan emosional dalam Kepemimpinan Organisasi*. (Terjemahan T. Hermaya). Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Fullan, M. (2023). *The New Meaning of Educational Change*. New York: Teachers College Press.
- Christensen, C. M. (2023). *The Innovator's Dilemma: The Revolutionary Book that Will Change the Way You Do Business*. New York: HarperCollins.
- Groenendijk, K. (2023). *Migration Law in the Netherlands*. The Hague: Eleven International Publishing.
- Heifetz, R., & Linsky, M. (2023). *Leadership on the Line: Staying Alive Through the Dangers of Leading*. Boston, MA: Harvard Business Review Press.
- Hill, L. A. (2023). *Collective Genius: The Art and Practice of Leading Innovation*. Boston, MA: Harvard Business Review Press.
- Chanda, R. (2023). *Economic Reforms, Regionalism, and Exports: Comparing China and India*. New York: Springer.
- Martin, S. F. (2023). *A Nation of Immigrants*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Ruhs, M. (2023). *The Price of Rights: Regulating International Labor Migration*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Syifa, S., Mukri, S. G., & Suherman, A. (2024). *Application of Islamic Legal Principles in Public Communication Activities: A Case Study at UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*. *Mizan: Journal of Islamic Law*, 8(1), 31-50.
- Mukri, S. G., Aji, A. M., & Yunus, N. R. (2017). Relation of Religion, Economy, and Constitution In The Structure of State Life. *STAATSRECHT: Indonesian Constitutional Law Journal*, 1(1).

