

Menjadi Entrepreneur Bisnis Haji dan Umrah Profesional Berbasis Digital¹

Abrista Devi, Muhammad Faiz Alvinanto, Rafid Haidar Mahdi, Ratu Syakira Demi
Nailimuna, Nawal Saidatal Ulya
Universitas Ibn Khaldun Bogor
rafidhzen@gmail.com

Abstract:

The Hajj and Umrah industry is a crucial sector for Muslims around the world, which continues to grow along with the increasing number of pilgrims each year. This study aims to explore the potential and challenges of becoming an entrepreneur in the Hajj and Umrah industry with a professional digital-based approach. Digital transformation has changed the business paradigm in this sector, opening up new opportunities to improve operational efficiency, optimize customer experience, and expand market reach. This article also highlights the challenges and opportunities faced in building a sustainable and professional business in this sector that is oriented towards the spiritual needs of Muslims.

Keywords: Entrepreneur; Hajj and Umrah; Digitalization; Professional.

Abstrak:

Industri haji dan umrah merupakan sektor yang krusial bagi umat Islam di seluruh dunia, yang terus berkembang seiring dengan peningkatan jumlah jamaah setiap tahunnya. Penelitian ini bertujuan untuk menggali potensi dan tantangan menjadi seorang entrepreneur di industri haji dan umrah dengan pendekatan profesional berbasis digital. Transformasi digital telah mengubah paradigma bisnis di sektor ini, membuka peluang baru untuk meningkatkan efisiensi operasional, mengoptimalkan pengalaman pelanggan, serta memperluas jangkauan pasar. Artikel ini juga menyoroti tantangan dan peluang

Kata kunci: Entrepreneur ; Haji dan Umrah ; Digitalisasi ; Profesional.

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

A. PENDAHULUAN

Di era digital saat ini, teknologi telah mengubah cara kita berinteraksi, bekerja, dan bahkan menjalankan bisnis. Salah satu sektor yang turut mengalami transformasi besar adalah industri perjalanan khususnya dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Kini, semakin banyak orang mencari kemudahan dan kecepatan dalam memenuhi kebutuhan perjalanan mereka, termasuk dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah. Dengan perkembangan teknologi digital, para calon jamaah haji dan umrah dapat dengan mudah memperoleh informasi terkini, melakukan pendaftaran, memilih paket perjalanan, dan bahkan mengurus administrasi lainnya secara online. Hal ini tidak hanya mengoptimalkan efisiensi dan kenyamanan, tetapi juga membuka peluang baru bagi para entrepreneur yang ingin bergerak di bidang ini. Artikel ini akan membahas tentang peran teknologi digital dalam membuka peluang bagi para entrepreneur untuk berinovasi dan memanfaatkan pasar yang berkembang pesat di sektor haji dan umrah. Dengan memanfaatkan platform digital, entrepreneur dapat meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan kualitas layanan bagi para calon jamaah, sambil tetap mempertahankan nilai-nilai spiritual dan keberkahan dalam setiap perjalanan ibadah mereka. Entrepreneurship dikenal juga dalam bahasa Indonesia sebagai kewirausahaan. Selain itu, pengertian entrepreneurship dikenal juga sebagai suatu istilah yang memiliki makna berkaitan dengan keberanian, kreativitas serta inovasi. Secara umum, entrepreneurship juga merupakan suatu proses penerapan inovasi serta kreativitas dalam menciptakan sesuatu yang berbeda juga memiliki nilai serta kemampuan dalam menghadapi tantangan hidup dengan cara melihat peluang dari berbagai resiko serta ketidakpastian demi mencapai suatu keuntungan dan pertumbuhan. Menurut Eddy Soeryanto Soegoto, entrepreneurship merupakan suatu usaha yang dilakukan seseorang berdasar pada perlakuan kreatif dan inovatif untuk kemudian menghasilkan suatu karya serta memiliki nilai jual, dengan tujuan memberi manfaat bagi orang lain serta mampu membuka lapangan pekerjaan. Siswanto Sudomo mengatakan bahwa pengertian entrepreneurship ialah segala sesuatu yang berkaitan erat dengan seorang wirausaha yang memiliki sikap mau bekerja keras serta berkorban, berani melakukan dengan segala daya serta upaya, serta berani mengambil segala risiko untuk kemudian

mewujudkan ide dan gagasannya. Seorang entrepreneur bisnis dalam industri haji dan umrah secara profesional merupakan individu yang tidak hanya memiliki keberanian untuk mengambil risiko, tetapi juga memiliki pengetahuan mendalam tentang dinamika serta kompleksitas yang terlibat dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah. Mereka tidak hanya mengelola operasional harian dengan efisien, tetapi juga memimpin dengan visi jangka panjang yang mengintegrasikan nilai-nilai spiritual dalam setiap aspek layanan yang mereka tawarkan. Dalam lingkungan bisnis yang kompetitif dan sensitif secara sosial ini, mereka memanfaatkan teknologi mutakhir untuk memfasilitasi pengalaman jamaah yang lebih baik dan lebih transparan (Rosyda, 2021). Selain itu, mereka berkomitmen untuk memastikan bahwa setiap layanan yang mereka sediakan tidak hanya memenuhi kebutuhan praktis, tetapi juga menghormati nilai-nilai etika dan spiritual yang penting bagi pelanggan mereka. Dengan fokus pada integritas, inovasi berkelanjutan, dan pelayanan pelanggan yang unggul, entrepreneur bisnis haji dan umrah profesional mampu membangun dan mengelola bisnis dalam memenuhi kebutuhan spiritual dan praktis jamaah haji dan umrah. Entrepreneur berbasis digital merujuk pada individu atau kelompok yang menggunakan teknologi digital sebagai fondasi utama untuk menciptakan, mengelola, dan mengembangkan bisnis mereka. Para entrepreneur ini memanfaatkan berbagai platform dan alat digital seperti internet, media sosial, aplikasi mobile, dan teknologi cloud untuk memulai dan mengoperasikan usaha mereka. Salah satu karakteristik kunci dari entrepreneur berbasis digital adalah kemampuan mereka untuk memanfaatkan akses yang luas terhadap pasar global secara langsung melalui internet. Mereka sering kali mengadopsi model bisnis yang inovatif, seperti e-commerce, layanan berbasis langganan (subscription-based services), atau aplikasi berbayar, yang memungkinkan mereka untuk menjangkau audiens yang lebih besar dengan biaya yang relatif rendah dibandingkan dengan model bisnis tradisional. Selain itu, entrepreneur digital juga cenderung lebih responsif terhadap perubahan pasar dan tren teknologi, karena mereka terbiasa dengan lingkungan yang dinamis dan cepat berubah dalam dunia digital. Dengan demikian, keberhasilan mereka sering kali ditentukan oleh kemampuan untuk beradaptasi, berinovasi, dan memanfaatkan teknologi secara efektif untuk mencapai tujuan bisnis mereka. Belakangan ini, platform

digital untuk umrah dari Saudi, Nusuk, gencar memberikan informasi tentang mudahnya umrah mandiri dengan modal mendaftar di aplikasi mereka. Hal ini menimbulkan polemik, karena Indonesia mempunyai regulasi tersendiri terkait pemberangkatan jemaah umrah. Gempuran digitalisasi ibadah umrah & haji adalah tantangan tersendiri bagi pengusaha umrah & haji di Indonesia. Masalahnya, masih banyak bisnis travel dan umrah yang beroperasi dengan sistem konvensional dan serba manual. Padahal, sekarang ini kompetitor mereka sudah menggunakan sistem digital. Pemakaian sistem digital dapat mengotomatisasi banyak hal pada manajemen travel umrah. Hal ini membuat khawatir pengusaha yang masih enggan memakai sistem digital. Beragam alasannya, ada yang masih nyaman dengan sistem manual. Toh, dengan menggunakan cara lama saja perusahaan masih berjalan dengan baik. Sistem digital travel terintegrasi bisa memudahkan para pebisnis travel, sehingga aktivitas operasional travel yang berulang dapat diotomatisasi supaya lebih efisien dalam mengoperasikan bisnisnya. Semakin efisien, maka biaya operasional travel makin berkurang. Dari segi biaya, tentunya bisa menekan pengeluaran operasional kantor. Keuntungan lainnya adalah makin lengkap sistem digital travel yang digunakan, maka travel tidak perlu memakai banyak software terpisah yang dapat membuat proses bisnis memakan waktu yang lama. Oleh karena itu, pastikan travel memakai sistem digital travel yang lengkap & terintegrasi supaya lebih maksimal dalam pengelolaan bisnisnya. Selain itu, harus dipastikan pula sistem digital yang dipilih adalah yang berkelanjutan pengembangannya. Jangan sampai memilih sistem yang berharga murah, ternyata banyak masalah yang ditimbulkan. Data jemaah dan seluruh catatan transaksi bisnis hingga laporan keuangan, merupakan aset berharga dalam bisnis. Jangan sampai mengorbankan hal penting dengan memilih software abal-abal yang tak jelas (Tim, 2023).

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kualitatif dengan fokus pada fenomenologi untuk menginvestigasi peran dan pengaruh teknologi digital dalam transformasi bisnis haji dan umrah menjadi profesional. Sumber data penelitian terdiri

dari wawancara beberapa entrepreneur yang aktif dalam industri haji dan umrah dan telah berhasil mengadopsi teknologi digital dalam strategi bisnis mereka. Metode pengumpulan data akan meliputi wawancara mendalam dengan entrepreneur terpilih, observasi partisipatif terhadap praktik bisnis mereka, serta analisis dokumen terkait strategi digitalisasi yang diterapkan. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan metode studi literatur atau studi kepustakaan. Dimana data yang terkumpul bersumber dari buku, artikel, catatan, dan sumber literatur lainnya. Data akan dianalisis secara tematik kemudian dibandingkan dengan data lainnya sesuai dengan topik yang dibahas. Studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memahami faktor-faktor kunci yang mendukung kesuksesan entrepreneur dalam memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi dan layanan dalam industri haji dan umrah.

C. HASIL TEMUAN DAN PEMBAHASAN

1. Pengertian Bisnis Digital

Hasil penelitian menunjukkan bahwa integrasi teknologi digital dalam bisnis haji dan umrah memberikan dampak signifikan terhadap efisiensi operasional dan pengalaman pelanggan. Para entrepreneur yang berhasil menerapkan strategi digitalisasi mampu meningkatkan aksesibilitas informasi terkait paket perjalanan, pengelolaan pembayaran secara online, dan pemetaan jadwal ibadah dengan lebih efektif. Selain itu, adopsi teknologi memungkinkan mereka untuk memperluas jangkauan pasar melalui pemasaran digital dan integrasi dengan platform online yang memudahkan proses pendaftaran dan komunikasi dengan calon jamaah. Penggunaan aplikasi mobile juga terbukti mengoptimalkan komunikasi real-time antara manajemen dan pelanggan, meningkatkan kepuasan dan kepercayaan dalam pengelolaan perjalanan haji dan umrah. Dengan demikian, hasil penelitian ini memberikan wawasan penting bagi calon entrepreneur yang ingin memanfaatkan potensi teknologi digital untuk mengembangkan bisnis haji dan umrah secara profesional dan berkelanjutan. Adanya Bisnis berbasis digital dapat memudahkan akses daripada penjual kepada pembeli. Bisnis digital sendiri merupakan kegiatan yang memanfaatkan teknologi baik secara keseluruhan maupun sebagiannya. Bisnis digital dapat didefinisikan sebagai

segala aktivitas bisnis yang menggunakan teknologi digital untuk melakukan transaksi atau berinteraksi dengan pelanggan, mitra bisnis, atau pemangku kepentingan lainnya. Bisnis digital adalah suatu model bisnis yang memanfaatkan kecanggihan teknologi dalam operasional suatu perusahaan. Selain menciptakan sebuah produk, bisnis digital juga dimanfaatkan untuk memasarkan produk kepada konsumen. Bisnis digital juga merupakan jenis usaha yang memanfaatkan kecanggihan teknologi, baik secara internal maupun eksternal. Jadi tidak hanya sekadar menjual produk saja, namun digital bisnis juga dapat menjual suatu jasa (Zebus, 2023). Menurut para ahli, bisnis digital melibatkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengubah atau meningkatkan cara tradisional dalam melakukan operasi, pemasaran, dan pelayanan pelanggan. *Dr. Dave Chaffey*, seorang pakar dalam pemasaran digital, menggambarkan bisnis digital sebagai transformasi strategis dari model bisnis konvensional ke model yang mengintegrasikan teknologi digital dalam seluruh aspek operasional. Sementara itu, Profesor *John Ward* dari *Cranfield School of Management* menekankan bahwa bisnis digital tidak hanya melibatkan penggunaan teknologi, tetapi juga memerlukan adopsi budaya organisasi yang terbuka terhadap perubahan digital dan inovasi kontinu. Definisi ini mencerminkan evolusi bisnis modern yang tidak hanya mengandalkan teknologi sebagai alat, tetapi juga mengubah fundamental cara bisnis berinteraksi dan memberi nilai tambah kepada pelanggan di era digital ini (Fikriansyah, 2024). Bisnis digital telah mengalami perkembangan yang pesat dalam beberapa tahun terakhir, menciptakan berbagai jenis model bisnis yang inovatif dan dapat diadaptasi sesuai dengan kebutuhan pasar dan teknologi. Adapun beberapa jenis bisnis digital yang populer diantaranya:

1. E-commerce merupakan model bisnis yang memungkinkan transaksi jual beli barang dan jasa secara online melalui platform seperti website atau aplikasi. Contohnya adalah Amazon dan Tokopedia, yang memfasilitasi pembelian produk dari berbagai penjual dengan kemudahan pengiriman dan pembayaran yang aman (F, 2023).
2. Software as a service (SaaS) adalah model bisnis yang menyediakan akses ke aplikasi perangkat lunak melalui internet. Pengguna dapat membayar berlangganan untuk menggunakan software tersebut, yang dikelola dan di-

hosting oleh penyedia layanan. Contoh SaaS termasuk Microsoft Office 365 dan Salesforce, yang menyediakan solusi seperti pengelolaan hubungan pelanggan dan produktivitas kantor tanpa perlu instalasi lokal (Mainardi, 2022).

3. Monetisasi konten digital melibatkan penjualan atau pemasaran konten secara online, seperti berlangganan untuk akses konten premium, penjualan e-book, atau penghasilan dari iklan pada platform media sosial atau blog. Contoh yang mencolok adalah Netflix, yang menawarkan berlangganan untuk menonton film dan acara TV eksklusif mereka, serta YouTuber yang menghasilkan pendapatan dari iklan yang diputar di video mereka (Anderson, 2021).

Setiap jenis bisnis digital ini menawarkan peluang unik dalam menjangkau pasar global dan memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Dengan terus berkembangnya teknologi digital, dinamika bisnis ini terus berubah dan menghadirkan tantangan serta peluang baru bagi para pelaku bisnis. Keterikatan bisnis digital dengan teknologi internet mengharuskan para pelaku bisnis digital untuk memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam penggunaannya.

2. Perkembangan Dan Trend Bisnis Haji Dan Umrah Digital Di Indonesia

Di era yang semakin maju ini, tentu saja akan banyak terjadi proses digitalisasi pada setiap kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat di seluruh dunia. Proses digitalisasi juga terjadi diantaranya pada kegiatan bisnis haji dan umrah untuk memudahkan pelayanan kepada para jamaah. Salah satu yang sedang berkembang saat ini adalah penggunaan website oleh perusahaan pelayanan perjalanan haji dan umrah. Penggunaan website dilakukan untuk memaksimalkan pelayanan dan penyampaian informasi keberangkatan haji dan umrah dari perusahaan kepada para jamaah. Saat ini, Penggunaan website yang merupakan hasil dari terjadinya proses digitalisasi menjadi sangat penting untuk menunjang kegiatan bisnis agar dapat berjalan dengan baik dan lancar. Di era digitalisasi seperti saat ini, setiap pengusaha akan dituntut untuk bisa beradaptasi serta memanfaatkan dengan maksimal penggunaan teknologi yang semakin maju (Muarie, 2023).

Website merupakan salah satu platform digital yang berfungsi untuk memberikan informasi kepada para penggunanya dengan cepat, mudah, dan efektif. Informasi yang

disampaikan dalam website biasanya mencakup berita terkini, panduan, tutorial, dan berbagai informasi lainnya. Hal ini yang kemudian juga diadaptasi oleh beberapa perusahaan travel haji dan umrah dalam rangka memaksimalkan penggunaan teknologi melalui website (P.S., 2018). Dalam website tersebut umumnya perusahaan akan memberikan mengenai informasi singkat tentang perusahaan tersebut, produk yang ditawarkan, berita terkini mengenai ibadah haji dan umrah, waktu keberangkatan, panduan keberangkatan haji atau umrah, dan informasi lainnya yang berkaitan dengan ibadah haji dan umrah. Seluruh informasi tersebut dapat diakses oleh para jamaah dengan mudah kapan dan dimana saja. Karena kemudahan itulah, berbagai perusahaan travel haji dan umrah akan berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas pelayanannya terutama dalam bidang digitalisasi. Agar target dari perusahaan serta informasi produk yang ditawarkan dapat menjangkau masyarakat luas dengan mudah, cepat, dan efisien. Selain website, beberapa perusahaan travel haji dan umrah juga ada yang menerapkan penggunaan aplikasi mobile untuk menunjang kegiatan bisnisnya agar tetap berjalan. Aplikasi mobile tersebut dapat berfungsi untuk memudahkan jamaah dalam melakukan registrasi keberangkatan haji atau umrah di suatu perusahaan travel, memudahkan proses pembayaran produk, memudahkan pembimbing untuk mengawasi jamaah ketika di Tanah Suci, dan lain-lain (Kurniadi, 2022). Pengembangan sistem yang dilakukan oleh beberapa pengusaha travel haji dan umrah di era digital saat ini secara keseluruhan artinya adalah memperbaiki atau mengganti sistem yang lama kepada sistem yang baru. Seperti yang sudah dijelaskan, bahwa di era digital yang semakin pesat ini para pengusaha dan masyarakat luas harus mampu beradaptasi dan mampu menggunakan teknologi informasi yang tersedia dengan maksimal (Kurniadi, 2022). Perkembangan ekonomi digital di Indonesia sendiri semakin berkembang maju dan pesat, terutama pada bidang *fintech* (*financial technology*). Perkembangan *fintech* saat ini juga memberikan pengaruh yang signifikan pada pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Baik itu pada sektor konvensional maupun syariah.

Singkatnya, *fintech* dapat diartikan sebagai penggabungan antara bidang keuangan dan teknologi. Hal ini merupakan pengembangan inovasi yang dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi apapun. *Fintech* hadir karena perubahan gaya

hidup manusia di era digital ini. Dengan adanya *fintech*, masyarakat jadi tidak perlu pergi ke ATM atau bank ketika akan melakukan transaksi. Karena transaksi dapat dilakukan melalui aplikasi resmi yang sudah terdaftar di otoritas keuangan (nn, 2024). Sistem *fintech* ini juga tentu digunakan oleh beberapa perusahaan travel haji dan umrah di Indonesia. Tujuannya adalah untuk memudahkan jamaah dalam melakukan pembayaran paket perjalanan haji dan umrah. Beberapa perusahaan juga ada yang menawarkan fitur pembukaan rekening bagi jamaah yang ingin menabung untuk pemberangkatan haji dan umrah pada suatu perusahaan travel. Dalam agama Islam, bisnis dipandang sebagai salah satu upaya untuk mendapatkan keuntungan yang dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Pengusaha muslim harus betul-betul memperhatikan konsep bisnis syariah yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Diantara prinsip-prinsip tersebut adalah (Mukhsin, 2024):

- 1.) Tauhid (Keesaan kepada Allah SWT)
- 2.) Adil
- 3.) Kesetaraan
- 4.) Saling membantu
- 5.) Kerja sama.

Menurut Shomad dalam (Mukhsin, 2024), prinsip-prinsip ekonomi Islam terbagi menjadi:

- 1.) Prinsip keadilan
- 2.) Prinsip *al-ihsan* (berbuat baik)
- 3.) Prinsip *al-kifayah* (kecukupan)
- 4.) Prinsip *al-mas'uliyah* (bertanggung jawab)
- 5.) Prinsip *al-wasathiyah* (keseimbangan)
- 6.) Prinsip kejujuran

Penerapan teknologi digital dalam bisnis di Indonesia terbukti memiliki peran yang sangat penting bagi perekonomian di Indonesia sendiri khususnya. Menurut World Startup Ranking, Indonesia menduduki peringkat kelima pada tahun 2022, dengan 2.341 perusahaan berbasis digital. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan-perusahaan

di Indonesia juga mampu beradaptasi dengan cepat terhadap kemajuan teknologi (Mukhsin, 2024).

Menurut survei APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia), sebagian besar masyarakat di Indonesia menghabiskan lebih dari 8 jam sehari untuk mengakses situs internet. Tentu saja ini dapat menjadi peluang bagi para pengusaha terutama pengusaha travel haji dan umrah untuk memaksimalkan pelayanannya melalui bidang digitalisasi (Pinky, 2022). Berdasarkan analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa perkembangan bisnis haji dan umrah berbasis digital saat ini berkembang dengan sangat cepat dan maju. Bisnis haji dan umrah berbasis digital saat ini tengah menjadi trend ditengah pengusaha perusahaan travel. Proses tersebut tentu dilakukan untuk menyesuaikan kegiatan bisnis mereka di era sekarang ini.

3. Tantangan Dan Strategi Penggunaan Platform Digital Pada Bisnis Haji Dan Umrah

Proses digitalisasi pada kegiatan bisnis dapat menjadi peluang sekaligus tantangan bagi pengusaha. Agar tujuan bisnis bisa tetap berjalan, para pengusaha tentu saja harus memperhatikan beberapa aspek penting dalam menjalankan bisnisnya. Trend bisnis haji dan umrah berbasis digital tengah ramai diminati para pengusaha travel beberapa tahun terakhir ini. Manajemen industri haji dan umrah terus mengalami beberapa perubahan yang signifikan. Perubahan tersebut dipengaruhi oleh faktor globalisasi, kemajuan teknologi, dan lain-lain. Hal ini bisa menjadi peluang bagi para pengusaha jika dimanfaatkan dengan baik. Namun, jika pengusaha tidak dapat memanfaatkannya dengan baik dan tidak memperhatikan aspek bisnis pada era digital ini hal tersebut justru akan menjadi ancaman bagi bisnis yang dijalankan (Maela Aulia, 2024). Platform digital menjadi salah satu instrumen yang penting dalam proses digitalisasi manajemen industri pelayanan haji dan umrah. Melakukan penjualan melalui platform digital atau media sosial akan mempermudah proses penjualan dan akan memperluas target pasar perusahaan. Karena hampir sebagian masyarakat diseluruh dunia saat ini pasti menggunakan media sosial. Seperti instagram dan tiktok yang menjadi platform digital yang paling diminati masyarakat dunia khususnya Indonesia (Massie, 2020). Menurut GoogleWebIndex dalam BusinessofApps.com, pemasaran digital yang dilakukan melalui media sosial seperti tiktok dapat meningkatkan

kecenderungan pembelian pada masyarakat sebesar 61%. Pemasaran jenis ini dapat dilakukan melalui tiga cara. Yaitu (Maela Aulia, 2024):

- 1.) Melakukan kolaborasi perusahaan dalam pemasangan iklan.
- 2.) Melakukan kolaborasi dengan influencer atau selebTiktok.
- 3.) Melakukan pemasaran melalui akun sendiri (*self-publishing*).

Dibalik hal positif digitalisasi pada bisnis haji dan umrah ini, terdapat beberapa tantangan yang perlu diperhatikan oleh pengusaha agar dapat ditemukan solusi atau strategi yang tepat dalam menjalankan bisnisnya tetap maju. Salah satu tantangan yang terjadi adalah persaingan antar perusahaan. Semakin banyak pengusaha yang sadar akan majunya teknologi dan informasi, akan membuat para pengusaha berlomba-lomba untuk meningkatkan pelayanan digital nya menjadi yang terbaik. Ini bisa menjadi tantangan bagi pengusaha yang lainnya dalam meningkatkan pelayanan digital perusahaannya serta membangun personal branding mereka. Strategi yang tepat untuk menghadapi tantangan tersebut adalah dengan memahami 5 konsep kualitas pelayanan yang menjadi tolak ukur perusahaan travel dalam memberikan pelayanan kepada jamaahnya. 5 konsep tersebut terdiri dari (Savitri, 2024):

1. Reliability
2. Responsiviness
3. Assurance
4. Empaty
5. Tangibles

Tantangan lain adalah penggunaan platform digital pada bisnis haji dan umrah akan membuat ketergantungan pada teknologi. Penggunaan teknologi dan platform digital memerlukan infrastruktur yang mendukung demi keberlangsungan bisnis yang lancar. Untuk itu, agar dapat meningkatkan pelayanan perusahaannya pengusaha perlu mempersiapkan insfrastruktur yang mendukung dengan matang. Serta mempelajari penggunaan platform digital dan pemanfataannya dalam kegiatan bisnis dengan baik. Strategi lain yang dapat dilakukan oleh pengusaha travel haji dan umrah adalah dengan mengembangkan website yang responsif. Isi website yang dimiliki harus mencakup informasi yang dapat menarik masyarakat. Untuk bisa menarik masyarakat, pengusaha

dapat melakukannya dengan metode digital marketing SEO (*Search Engine Optimization*). Metode SEO atau optimalisasi mesin pencari adalah metode yang digunakan untuk mengoptimalkan suatu website agar mudah ditemukan di situs internet (Budiartawan, 2022). Metode SEO digunakan dengan menetapkan kata kunci atau *keyword* yang telah ditentukan pada halaman mesin pencari seperti google. Tujuannya adalah agar website dapat mudah ditemukan dan diakses oleh masyarakat luas. Dengan menggunakan metode SEO ini, pengusaha juga dapat membangun personal branding perusahaan untuk menciptakan persepsi baik dari masyarakat.

Dari analisis ini, dapat disimpulkan bahwa selain penggunaan platform digital dapat memberikan kemudahan pada perusahaan, namun ada tantangan-tantangan yang harus diperhatikan juga oleh pengusaha. Apabila beberapa tantangan tersebut tidak diperhatikan dan tidak dibuat strateginya dengan tepat, maka perusahaan akan mengalami penurunan bahkan kerugian. Perusahaan akan sulit beradaptasi di era digital ini dan akan kehilangan citra yang baik dimata masyarakat.

D. KESIMPULAN

Integrasi teknologi digital dalam bisnis haji dan umrah memberikan dampak signifikan terhadap efisiensi operasional dan pengalaman pelanggan. Strategi digitalisasi dapat meningkatkan aksesibilitas informasi, pengelolaan pembayaran, dan pemetaan jadwal ibadah. Penggunaan aplikasi mobile dan platform digital memperluas jangkauan pasar dan meningkatkan komunikasi real-time antara manajemen dan pelanggan. Bisnis digital adalah model bisnis yang memanfaatkan teknologi untuk melakukan transaksi atau berinteraksi dengan pelanggan, dan telah menjadi trend dalam bisnis haji dan umrah. Tantangan yang dihadapi termasuk persaingan dan ketergantungan pada teknologi, tetapi dapat diatasi dengan memahami konsep kualitas pelayanan dan mempersiapkan infrastruktur yang mendukung.

REFERENSI

F, M., 2023. *The Rise of E-Commerce Giants: How Amazon and Alibaba Are Shaping Global Retail*. New York: Harper Collins.

Anderson, 2021. *The Economics of Online Content: From Free To Paid*. New York: Random House.

Budiartawan, 2022. *Pengertian, Manfaat, Dan Cara Kerja SEO (Search Engine Optimization)*. [Online]

Available at: <https://upttik.undiksha.ac.id/pengertian-jenis-manfaat-dan-cara-kerja-seo-search-engine-optimization/>

[Accessed Senin Juli 2024].

Fikriansyah, I., 2024. *Bisnis Digital: Pengertian, Kelebihan, Jenis-jenis, dan Contohnya*. [Online]

Available at: <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-7199043/bisnis-digital-pengertian-kelebihan-jenis-jenis-dan-contohnya>

[Accessed Senin Juli 8].

Kurniadi, W., 2022. Aplikasi Monitoring Jama'ah Haji Dan Umroh Berbasis Geolokasi. *JUTP: Jurnal Teknologi Pintar*, vol. 2, no. 6, pp. 1-2.

Maela Aulia, d., 2024. Tren dan Tantangan dalam Manajemen Industri Haji dan Umroh: Perspektif Global dan Lokal. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial (JMPIS)*, vol. 5, no.4, p. 125.

Mainardi, L. M. &., 2022. *Software As A Service: Transforming The Business Landscape*. Boston: Harvasd Business Review Press.

Massie, d., 2020. Kehadiran Tiktok di Masa Pandemi (The Presence of Tiktok in Pandemic).

Muarie, M. F. P. P. & M. S., 2023. *Sistem Informasi Pelayanan Haji dan Umrah Di Kantor Pusat Pelayanan Informasi Haji dan Umrah Kota Palembang*. Sukoharjo, Prosiding Seminar Nasional Amikom Surakarta, p. 249.

Mukhsin, N. F. & M., 2024. Analisis Praktik Pemasaran Afiliasi Pada Platform E-Commerce Tinjauan Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah. *Ekonomi Keuangan Syariah dan Akuntansi Pajak (EKSAP)*, vol. 1, no. 3, pp. 178-194.

nn, 2024. *Kenalan dengan Jenis-jenis Financial Technology di Indonesia*. [Online]

Available at: <https://bakrie.ac.id/articles/426-kenalan-dengan-jenis-jenis-financial-technology-di-indonesia.html>

P.S., H., 2018. Perancangan Website Sebagai Media Promosi dan Informasi. *J. Inform: Pelita Nusantara*, vol.3, no.1.

Pinky, A., 2022. Pengaruh Review Dan Affiliate Marketing Produk Marketplace Terhadap Impulse Buying Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Disertasi doktoral, UIN Raden Intan Lampung*.

Rosyda, 2021. *Pengertian Entrepreneurship, Tujuan, Manfaat, hingga Tahapannya*. [Online] Available at: https://www.gramedia.com/literasi/karakteristik-wirusaha/#google_vignette [Accessed Senin Juli 8].

Savitri, d., 2024. Evaluasi Manasik Umrah di KBIH Al Mujahidin Jepara Ditinjau dari Lima Layanan: Tangibility, responsiveness, Reliability, Empathy, dan Assurance. *JOTIKA: Journal in Management And Entrepreneurship*, 3(2), pp. 63-69.

Tim, 2023. *Pentingnya Adaptasi Ke Sistem Manajemen Travel Haji dan Umrah*. [Online] Available at: <https://aplikasi-manajemen-travel.erahajj.id/read/556/pentingnya-transformasi-ke-sistem-digital-travel-umrah> [Accessed Senin Juli 8].

Zebus, R. S. Y., 2023. *Bisnis Digital: Strategi Administrasi Bisnis Digital Untuk Menghadapi Masa Depan*. s.l.:PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

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).