

BAB I

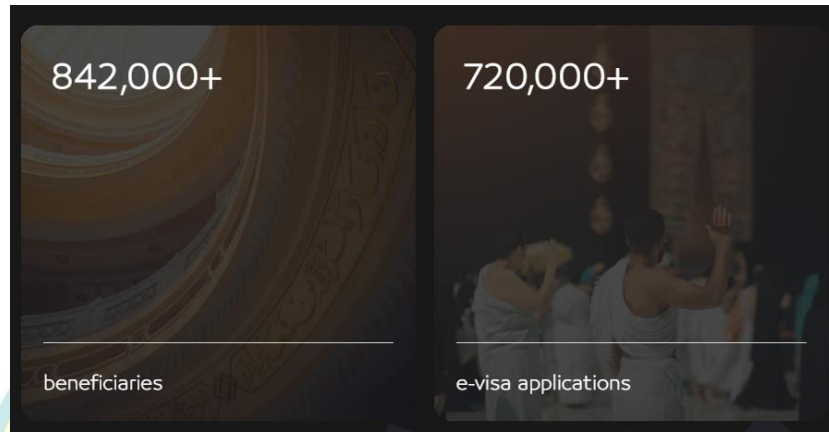
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi digital telah menciptakan disruptsi yang signifikan dalam berbagai sektor, termasuk dalam tata cara masyarakat merencanakan perjalanan pariwisata religi seperti ibadah Umrah. Akses informasi yang tidak terbatas, kemudahan pemesanan akomodasi secara daring, serta ketersediaan berbagai *Platform* digital telah membuka peluang baru bagi individu untuk menyusun perjalanan secara lebih mandiri. Pergeseran perilaku ini memunculkan alternatif baru di luar skema paket biro perjalanan konvensional (*Travel agent*), yaitu perencanaan Umrah Mandiri atau *Do-It-Yourself (DIY)*. Konsep ini semakin diminati karena dipersepsikan mampu memberikan keleluasaan absolut bagi jemaah dalam menentukan jadwal, memilih layanan yang dipersonalisasi secara eceran (*Granular*), serta efisiensi pengaturan anggaran.

Katalisator utama dari disruptsi ini adalah implementasi *Saudi Vision 2030* oleh pemerintah Kerajaan Arab Saudi yang telah dicanangkan sejak tahun 2016. Melalui inisiatif *Vision Realization Programs (VRPs)*, khususnya pada *Pilgrim Experience Program*, Arab Saudi secara agresif merombak sistem birokrasi konvensional guna mencapai target puluhan juta peziarah. Wujud nyata dari program ini adalah peluncuran *Platform* digital terintegrasi *Nusuk*, sebuah portal satu pintu (*One-stop-shop*) berskala global. Keberhasilan digitalisasi infrastruktur makro ini terbukti sangat masif. Berdasarkan *Annual Report Vision 2030*, aplikasi *Nusuk* tercatat telah diunduh lebih dari 44 juta kali dan sukses memfasilitasi

kedatangan total 18,03 juta jemaah umrah internasional pada tahun 2025 (Saudi Vision 2030, 2025).



Gambar 1.1 Statistik Pencapaian Platform Nusuk dan Visi Saudi 2030

Sumber : Saudi Vision 2030 (2025)

Akselerasi ini terus berlanjut secara eksponensial sepanjang tahun 2025 sebagaimana terekam dalam laporan berkala *General Authority for Statistics* Arab Saudi. Pada Kuartal I (Q1), jumlah jemaah umrah eksternal mencapai 6,52 juta orang (General Authority for Statistics, 2025a), disusul dengan 1,32 juta jemaah pada Kuartal II (Q2) (General Authority for Statistics, 2025b), dan melesat tajam pada Kuartal III (Q3) dengan total kedatangan mencapai 4,32 juta jemaah internasional (General Authority for Statistics, 2025c). Melalui kemudahan akses *e-Visa* yang terintegrasi dalam ekosistem *Nusuk* ini, kebijakan Arab Saudi secara langsung telah meruntuhkan tembok sistem kuota travel masa lalu dan memberikan otonomi penuh bagi jemaah lintas negara untuk melaksanakan Umrah Mandiri.

Key Umrah Indicators		
Indicators	Unit	Q1 OF 2025
Number of external Umrah performers	Number	6,523,630
Number of internal Umrah performers		8,698,867
Total number of Umrah performers		15,222,497
External visitors to Medina		4,412,689
Internal visitors to Medina for religious purposes		2,040,007
Total visitors to Medina		6,452,696

Key indicators for Umrah and visitation for Q2 2025		
Indicators	Unit	Q2 OF 2025
Number of external Umrah performers	(In thousands)	1,324
Number of internal Umrah performers		4,118
Total number of Umrah performers		5,443
External visitors to Medina		2,102
Internal visitors to Medina for religious purposes		1,665
Total visitors to Medina		3,767

Key indicators for Umrah and visitation for Q3 2025		
Indicators	Unit	Q3 OF 2025
Number of external Umrah performers	(In Millions)	4.3
Number of internal Umrah performers		6.6
Total number of Umrah performers		10.9
External visitors to Medina		2.8
Internal visitors to Medina for religious purposes		2.2
Total visitors to Medina		5.1

Gambar 1.2 Statistik Jemaah Umrah Eksternal Kuartal I, II, dan III Tahun 2025

Sumber : General Authority for Statistics Arab Saudi (2025)

Menurunkan konteks tersebut ke skala nasional, peningkatan antusiasme masyarakat Indonesia terhadap otonomi perjalanan ibadah ini telah terepresentasikan dalam lonjakan angka statistik yang masif. Berdasarkan data perbandingan akumulasi pada tahun 2024, ditemukan adanya kesenjangan (*gap*) pencatatan keberangkatan yang tajam antara pemerintah Indonesia dan Arab Saudi. Menurut data SISKOPATUH Kementerian Agama RI, jumlah jemaah yang berangkat melalui agen resmi (PPIU) berjumlah sekitar 1,4 juta orang, sedangkan otoritas Arab Saudi mencatat kedatangan jemaah Indonesia mencapai 1,8 juta orang. Terdapat selisih sekitar 400.000 jemaah yang tidak tercatat dalam radar biro perjalanan konvensional, yang mengindikasikan tingginya volume jemaah yang

melakukan Umrah Mandiri (Akhmad, 2025). Tren pertumbuhan ini terus berlanjut di tahun 2025, di mana hingga April saja, angka keberangkatan dari Indonesia telah menembus 648.485 jemaah (Akhmad, 2025).

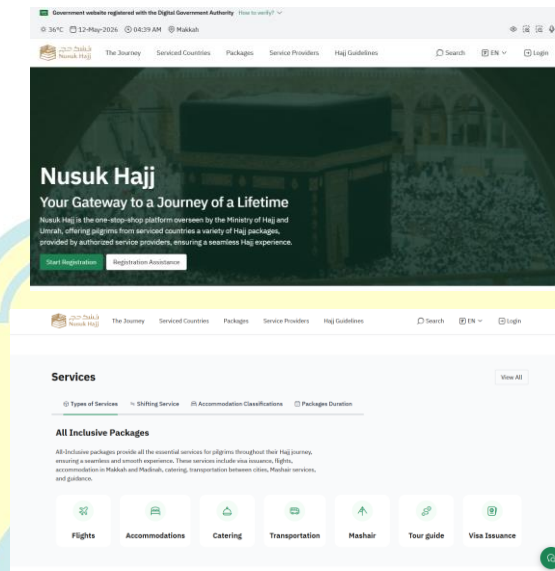


Gambar 1.3 Grafik Tren Pertumbuhan Jemaah Umrah Indonesia dan Kesenjangan Data

Sumber : GoodStats & SISKOPATUH Kemenag RI (2025)

Meskipun demikian, tingginya otonomi tersebut memunculkan kompleksitas baru. Ratusan ribu jemaah mandiri ini tidak lagi mendapatkan panduan logistik dari biro travel lokal. Walaupun *Platform Nusuk* sukses beroperasi secara global sebagai portal satu pintu, *Platform* tersebut pada dasarnya bertindak

murni sebagai *Marketplace* paket vendor Arab Saudi (*All-inclusive packages*) yang bersifat transaksional kaku.



Gambar 1.4 Tampilan Antarmuka Platform Nusuk sebagai Studi Kasus Global

Sumber : Website Resmi Nusuk (2026)

Platform Nusuk di atas memiliki titik buta (*Blind spot*) fungsionalitas ketika dihadapkan pada pasar Indonesia karena mengasumsikan pengguna sudah memiliki literasi tinggi, mewajibkan pembayaran via *e-wallet* internasional, dan tidak memfasilitasi kustomisasi *DIY* secara eceran (Nusuk, 2026). Ketiadaan fitur pendampingan langkah demi langkah (*Step-by-step guidance*) berisiko menjebak jemaah ke dalam ancaman biaya tersembunyi (*Hidden cost*), yang memicu *Consumer Confusion* secara massal.

Berdasarkan celah tersebut, Penelitian ini mengusulkan perancangan "*Platform* UMNA". Berbeda dengan Nusuk, UMNA diposisikan sebagai asisten perencana (*Planning Assistant*) berbasis *Human-Centered Design* (HCD) yang

dilokalisasi khusus untuk karakteristik jemaah Indonesia. Salah satu keunggulan fundamental UMNA adalah perannya sebagai fasilitator *Administrasi* yang terintegrasi. Dalam proses pengurusan dokumen, UMNA menyediakan antarmuka pengisian formulir visa yang lebih intuitif bagi pengguna lokal, di mana data tersebut nantinya akan dikelola oleh sistem untuk diteruskan secara akurat ke *Platform* resmi Nusuk. Melalui integrasi fitur Kalkulasi Biaya Dinamis dan kemudahan akses *Administrasi*, UMNA memberikan otonomi bagi jemaah untuk menyimulasikan komponen ibadah sesuai anggaran sebelum bertransaksi, mereduksi kebingungan prosedural, serta memfasilitasi metode pembayaran ekosistem lokal.

Kondisi kebingungan massal dan urgensi akan panduan lokal ini tidak hanya menjadi diskursus teoretis, melainkan terekam secara nyata melalui jejak digital masyarakat di media sosial, khususnya TikTok. *Platform* tersebut kini dipenuhi oleh berbagai unggahan yang membagikan pengalaman, perbandingan biaya, hingga perdebatan mengenai langkah-langkah pelaksanaan Umrah Mandiri. Untuk memahami secara lebih konkret dinamika dan titik hambatan (*Pain points*) yang dialami calon jemaah, Peneliti melakukan observasi langsung terhadap interaksi dan komentar pengguna pada beberapa unggahan terkait Umrah Mandiri. Hasil penelusuran tersebut memperlihatkan pola permasalahan yang berulang dan saling tumpang tindih, sebagaimana direpresentasikan pada gambar berikut :



Gambar 1.5 Permasalahan Alur Perencanaan Umrah Mandiri

Sumber : TikTok (2025)

Berdasarkan komentar yang ditampilkan pada Gambar 1.5, terlihat bahwa minat terhadap Umrah mandiri cukup tinggi, namun tidak diiringi dengan pemahaman yang jelas mengenai tahapan perencanaannya. Beberapa komentar secara langsung meminta penjelasan menyeluruh seperti “spill caranya mulai dari urus visa sampai tiket dan hotel” serta mempertanyakan urutan proses, apakah harus membeli tiket terlebih dahulu atau menyusun *itinerary* terlebih dahulu. Pertanyaan-pertanyaan tersebut menunjukkan bahwa calon jamaah belum memiliki gambaran sistematis mengenai alur perencanaan Umrah secara mandiri.

Selain itu, terdapat pula komentar seperti “gimana caranya umroh mandiri?”, “minta petunjuknya”, hingga “pesan hotelnya lewat apa?”. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi yang tersedia saat ini belum mampu memberikan panduan langkah demi langkah yang runtut dan mudah diikuti. Calon

jamaah cenderung mencari arahan melalui kolom komentar, bukan melalui sistem atau *Platform* resmi yang terintegrasi.

Komentar lain yang menyebutkan bahwa “mau mandiri pun disana tetap planga plongo” semakin menegaskan adanya kekhawatiran terhadap ketidaksiapan dalam menyusun perjalanan sendiri. Ungkapan tersebut tidak hanya menggambarkan kebingungan teknis, tetapi juga menunjukkan kurangnya rasa percaya diri dalam mengelola seluruh proses secara mandiri.

Fenomena ini memperlihatkan bahwa permasalahan utama bukan terletak pada rendahnya minat, melainkan pada tidak adanya alur perencanaan yang terstruktur dan terintegrasi. Informasi mengenai Umrah mandiri masih tersebar dalam bentuk diskusi informal, sehingga calon jamaah harus mengumpulkan dan menyusun sendiri potongan informasi dari berbagai sumber. Kondisi inilah yang kemudian menciptakan kebutuhan akan sistem yang mampu memandu pengguna secara runtut sejak tahap awal perencanaan hingga keberangkatan.



Gambar 1.6 Permasalahan Pengurusan Visa dan Administrasi Umrah Mandiri

Sumber : TikTok (2025)

Pengurusan visa menjadi salah satu pertanyaan yang paling sering muncul ketika topik Umrah mandiri dibahas. Sejumlah pengguna secara terang-terangan menanyakan harus menghubungi siapa untuk mengurus visa, sementara yang lain meminta rekomendasi agen yang dapat membantu mengurus visa, Siskopatuh, asuransi, hingga kebutuhan *Administratif* lainnya. Situasi ini memperlihatkan bahwa istilah “mandiri” belum sepenuhnya dipahami sebagai proses yang benar-benar dapat dilakukan sendiri tanpa kebingungan prosedural.

Pertanyaan mengenai jalur pengajuan visa dan pihak yang dapat dipercaya menunjukkan bahwa informasi *Administratif* masih tersebar dan tidak terpusat. Calon jamaah cenderung mencari perantara agar merasa lebih aman, terutama karena visa merupakan syarat utama yang menentukan kelayakan keberangkatan. Ketidakjelasan tahapan, dokumen yang dibutuhkan, serta prosedur yang harus

dilalui memunculkan kekhawatiran akan kesalahan yang berakibat pada penolakan atau keterlambatan proses.

Aspek *Administrasi* dalam hal ini bukan sekadar urusan dokumen, tetapi berkaitan langsung dengan rasa aman dan kepastian hukum. Ketika tahapan formal dipersepsikan rumit dan tidak transparan, minat untuk berangkat secara mandiri dapat tertahan oleh keraguan. Kebutuhan terhadap sistem yang mampu menjelaskan prosedur secara runtut dan terpercaya menjadi semakin terlihat, terutama bagi calon jamaah yang belum memiliki pengalaman sebelumnya.



Gambar 1.7 Tantangan Teknis dan Pelaksanaan Umrah Mandiri di Lokasi

Sumber : TikTok (2025)

Pertanyaan yang muncul tidak hanya berhenti pada tahap sebelum keberangkatan, tetapi juga menyentuh kondisi nyata saat tiba di Arab Saudi. Beberapa pengguna mengungkapkan kebingungan mengenai transportasi dari bandara menuju Makkah atau Madinah, pilihan akomodasi, hingga jarak hotel terhadap Masjidil Haram. Salah satu cerita bahkan menggambarkan pengalaman

seseorang yang baru menyadari lokasi hotelnya cukup jauh setelah sampai di sana, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan selama menjalankan ibadah.

Selain persoalan teknis perjalanan, aspek pelaksanaan ibadah turut menjadi perhatian. Muncul pertanyaan mengenai siapa yang akan membimbing tawaf dan sa'i, bagaimana prosedur menuju miqat, serta di mana dapat menemukan muthowif. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan jamaah tidak hanya berkaitan dengan tiket dan hotel, tetapi juga menyangkut kepastian dalam menjalankan rangkaian ibadah secara benar.

Tahap ini berbeda dari persoalan *Administratif* sebelumnya karena berhubungan langsung dengan pengalaman di lapangan. Ketika informasi transportasi, lokasi, dan pendamping ibadah tidak tersusun secara jelas, calon jamaah berpotensi mengandalkan perkiraan pribadi atau cerita orang lain yang belum tentu sesuai dengan situasi sebenarnya. Kesenjangan antara semangat untuk berangkat secara mandiri dan kesiapan menghadapi kondisi riil di lokasi menjadi semakin terlihat.

Gambaran tersebut memperlihatkan bahwa perencanaan Umrah mandiri membutuhkan dukungan yang tidak hanya bersifat *Administratif*, tetapi juga operasional, agar jamaah dapat menjalankan perjalanan dan ibadah dengan rasa lebih yakin serta terarah.



Gambar 1.8 Persepsi Biaya dan Fleksibilitas Umrah Mandiri

Sumber: TikTok (2025)

Isu biaya menjadi salah satu alasan utama yang mendorong ketertarikan terhadap Umrah mandiri. Dalam kolom komentar, terdapat penyebutan angka “all in 15 juta” yang dipandang sebagai bukti bahwa perjalanan dapat dilakukan dengan pengeluaran yang lebih rendah dibandingkan paket travel. Keyakinan tersebut turut disertai anggapan bahwa travel mengambil keuntungan lebih besar, sehingga perencanaan secara mandiri dinilai lebih hemat dan menguntungkan secara finansial. Namun, di antara pernyataan tersebut, muncul pula pertanyaan mengenai kisaran biaya yang sebenarnya perlu disiapkan. Angka yang beredar tidak selalu disertai rincian komponen pengeluaran secara lengkap. Biaya visa, asuransi, transportasi lokal, akomodasi, hingga kebutuhan tambahan lainnya belum tergambar dalam satu perhitungan yang utuh. Ketidakjelasan ini memperlihatkan bahwa persepsi murah belum tentu didasarkan pada estimasi yang komprehensif.

Pandangan bahwa biaya dapat disesuaikan “tergantung budget” menegaskan adanya ruang fleksibilitas dalam perencanaan mandiri. Akan tetapi, fleksibilitas tanpa simulasi yang sistematis berpotensi menimbulkan perbedaan antara ekspektasi awal dan realisasi pengeluaran. Ketika seluruh kebutuhan perjalanan dihitung secara detail, total biaya dapat berkembang melampaui perkiraan sederhana yang disebutkan dalam komentar. Ketertarikan terhadap efisiensi biaya terlihat cukup kuat, tetapi belum didukung dengan mekanisme perhitungan yang transparan dan terintegrasi. Ketiadaan alat bantu yang mampu menampilkan estimasi menyeluruh membuat calon jamaah harus mengandalkan asumsi atau potongan informasi yang tersebar, bukan perencanaan yang terstruktur.

Berbagai komentar yang muncul pada unggahan TikTok tersebut memperlihatkan bahwa minat terhadap Umrah mandiri cukup besar. Namun, komentar-komentar yang dituliskan secara spontan oleh pengguna justru dipenuhi pertanyaan dasar, seperti harus memulai dari mana, bagaimana mengurus visa, siapa yang membimbing ibadah, hingga berapa estimasi biaya yang perlu dipersiapkan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun informasi mengenai Umrah mandiri mudah ditemukan di media sosial, pemahaman masyarakat masih bersifat parsial dan belum tersusun dalam alur yang runtut. Banyak calon jamaah tertarik karena fleksibilitas dan potensi biaya yang lebih terjangkau, tetapi belum memiliki gambaran menyeluruh mengenai tahapan yang harus dilalui. Situasi ini mengindikasikan adanya kebutuhan terhadap sistem yang mampu menyajikan proses Umrah mandiri secara terstruktur, terintegrasi, dan mudah dipahami dalam satu *Platform* yang jelas.

Tabel 1.1 Hasil Pra-Riset Bagian Paling Rumit dalam Perencanaan Umrah (Responden Sudah Pernah Umrah)

Saat Anda merencanakan Umrah sebelumnya, bagian mana yang paling terasa rumit atau membingungkan (misalnya memilih tiket pesawat, menentukan hotel, mengurus visa, mengatur transport Makkah–Madinah, mencari muthowwif/pembimbing ibadah, atau menghitung total biaya perjalanan)? Apa yang membuat bagian tersebut terasa rumit bagi Anda?	
1.	MENGURUS VISA
2.	Nyari hotel agak bingung soalnya kan blom pernah sbelumnya dan Alhamdulillah Allah mudahkan smua
3.	Mengatur jadwal siklus haid dan menyamakan dgn keberangkatan.
4.	Alhamdulillah sudah smua di atur pihak travel sehingga memudahkan semuanya
5.	Muthowwif/pembimbing ibadah, agar saya bisa maksimal dalam menjalankan prosedur ibadah sesuai syar'i
6.	Cari hotel dan atur transport
7.	Visa
8.	Saat merencanakan umrah, bagian yang paling terasa rumit bagi saya adalah menentukan travel yang terpercaya. Saat ini banyak kasus travel yang tidak amanah dan membohongi jamaah, sehingga membuat saya harus sangat berhati-hati dan selektif dalam memilih. Saya perlu memastikan legalitas, rekam jejak, serta ulasan dari jamaah sebelumnya agar merasa lebih aman dan tenang.

Sumber : diolah Peneliti (2026)

Peneliti tidak hanya mengidentifikasi fenomena melalui komentar media sosial, tetapi juga melakukan pra-survey kepada responden yang telah memiliki pengalaman melaksanakan Umrah untuk memperoleh gambaran yang lebih spesifik. Berdasarkan hasil kuesioner, beberapa responden secara langsung menyebut “Mengurus Visa” dan “Visa” sebagai bagian yang paling rumit dalam perencanaan Umrah. Selain itu, terdapat jawaban seperti “Nyari hotel agak bingung soalnya kan belum pernah sebelumnya” serta “Cari hotel dan atur transport”, yang menunjukkan bahwa aspek akomodasi dan pengaturan perjalanan juga menjadi perhatian tersendiri. Jawaban lain menyebut “Ngatur jadwal siklus haid dan menyamakan dengan keberangkatan”, yang memperlihatkan bahwa faktor personal turut memengaruhi kompleksitas perencanaan.

Di sisi lain, beberapa responden menyampaikan bahwa mereka menggunakan jasa travel, sehingga sebagian proses telah diatur oleh pihak penyelenggara. Meskipun demikian, terdapat jawaban yang menegaskan bahwa tantangan utama justru terletak pada “menentukan travel yang benar-benar amanah”, bahkan disertai pernyataan bahwa banyaknya kasus travel tidak amanah membuat jamaah harus lebih berhati-hati, melihat rekam jejak, serta membaca ulasan sebelum memutuskan. Respon seperti “Muthowif/pembimbing ibadah, agar saya bisa maksimal dalam menjalankan prosedur ibadah sesuai syari” juga menunjukkan bahwa kebutuhan pendampingan ibadah menjadi bagian yang dipertimbangkan dalam perencanaan. Temuan ini memperlihatkan bahwa meskipun responden telah memiliki pengalaman Umrah, aspek *Administratif*, pemilihan penyedia layanan, serta pengaturan teknis perjalanan tetap dirasakan sebagai bagian yang memerlukan perhatian khusus dalam proses perencanaan.

**Tabel 1.2 Hasil Pra-Riset Kekurangan Sistem Paket Umrah
(Responden Sudah Pernah Umrah)**

Dalam pengalaman Anda, apa kekurangan terbesar dari sistem paket Umrah yang biasa ditawarkan travel (misalnya kurang fleksibel, jadwal terlalu padat, biaya kurang transparan, atau detail layanan kurang jelas) Bisa diceritakan?
1. JADWAL TERLALU PADAT 2. Gak pake travel, langsung mencoba mandiri dan Alhamdulillah Allah memudahkan 3. Terkadang kurangnya komunikatif 4. Alhamdulillah sejauh ini sesuai ekspektasi dan aman2 aja 5. Mendapatkan travel yang amanah dan betul betul berpengalaman 6. Jadwal terlalu padat 7. Tdk ada 8. Pelayanan yang terkadang tidak sesuai harapan. 9. Menurut pengalaman saya, travel yang saya gunakan sebenarnya sudah cukup baik dalam pelaksanaannya. Namun, ada kendala saat proses check-in pesawat. Rombongan kami terdapat beberapa anak kecil, dan seharusnya pihak travel dapat membantu mengatur tempat duduk agar anak-anak bisa duduk bersama orang tua mereka. Sayangnya, hal tersebut tidak diurus oleh travel, sehingga kami harus saling bertukar kursi sendiri dengan penumpang lain. Hal ini cukup merepotkan dan kurang nyaman.

“Jadwal terlalu padat” muncul lebih dari satu kali dan menjadi catatan utama dalam pengalaman menggunakan sistem paket Umrah. Kepadatan agenda menunjukkan bahwa struktur perjalanan telah ditentukan secara kaku, sehingga ruang personal jamaah untuk menyesuaikan kebutuhan ibadah maupun kondisi fisik menjadi terbatas. Walaupun terdapat jawaban “tidak ada” yang mengindikasikan kepuasan terhadap layanan, keberadaan keluhan berulang mengenai jadwal tetap memperlihatkan adanya tekanan ritme perjalanan yang dirasakan sebagian jamaah. Sistem yang dirancang untuk memudahkan justru dalam beberapa kasus membatasi fleksibilitas yang diharapkan.

Selain persoalan jadwal, muncul pula penilaian bahwa “pelayanan yang terkadang tidak sesuai harapan” menjadi kekurangan dalam paket yang digunakan. Pernyataan ini menunjukkan adanya ketidakkonsistenan kualitas layanan yang diterima jamaah. Di sisi lain, penekanan pada pentingnya memilih travel yang “amanah dan betul-betul berpengalaman” memperlihatkan bahwa faktor kepercayaan masih menjadi pertimbangan utama meskipun seluruh proses telah diatur oleh penyelenggara. Ketergantungan penuh terhadap travel membuat kualitas pengalaman sangat bergantung pada kredibilitas dan profesionalitas pihak tersebut. Situasi ini memperlihatkan bahwa sistem paket memang menawarkan kemudahan *Administratif*, tetapi belum sepenuhnya menjawab kebutuhan fleksibilitas dan rasa kontrol individu dalam perjalanan ibadah.

**Tabel 1.3 Hasil Pra-Riset Kemudahan Memantau Status Perjalanan
(Responden Sudah Pernah Umrah)**

Apakah Anda merasa cukup mudah memantau status perjalanan sebelum keberangkatan (misalnya status tiket sudah terbit, hotel *Confirmed*, visa sedang diproses, atau dokumen sudah lengkap)? Bagian mana yang menurut Anda masih kurang jelas?

1. LOKASI HOTEL YG BERPINDAH TIDAK SESUAI JANJI AWAL
 2. Alhamdulillah gk ada kendala soalnya udh jauh2 hari dan Allah memudahkan
 3. Mudah krna sudah di handle travel
 4. Cukup
 5. Ya, saya selalu akan memantau sebagai bagian dari persiapan
 6. Kalau pakai tour travel mudah karena satu pintu pengurusan
 7. Tdk ada
 8. Kita harus sering² kontak ke travel untuk memastikan semua apakah dokumen dan htl sudah sesuai pesanan
 9. Ya, saya merasa cukup mudah dalam memantau status persiapan perjalanan sebelum keberangkatan. Informasi terkait tiket, hotel, visa, dan dokumen disampaikan dengan jelas sehingga saya tidak merasa kebingungan.
-

Sumber : diolah Peneliti (2026)

Kemudahan dalam memantau status perjalanan sebelum keberangkatan tidak dirasakan secara seragam. Sebagian menyatakan tidak mengalami kendala berarti dan menilai seluruh informasi mengenai tiket, hotel, serta visa telah disampaikan dengan jelas. Ungkapan seperti “mudah karena sudah di-handle travel” dan “cukup” menunjukkan bahwa persepsi kemudahan sangat bergantung pada sejauh mana pihak travel mengambil alih proses *Administrasi* dan teknis perjalanan. Rasa nyaman yang muncul dalam jawaban tersebut bukan semata karena adanya sistem monitoring yang transparan, melainkan karena seluruh detail perjalanan telah dikelola oleh penyelenggara. Kemudahan dalam konteks ini lebih bersifat pasif, yaitu menerima informasi dari travel tanpa perlu melakukan pengelolaan secara mandiri.

Di sisi lain, terdapat pengalaman yang menunjukkan adanya celah dalam koordinasi dan kepastian informasi. Pernyataan mengenai lokasi hotel yang berpindah dan tidak sesuai janji awal menggambarkan bahwa perubahan informasi dapat terjadi tanpa kontrol langsung dari jamaah. Jawaban yang menyebut perlunya “sering-sering kontak ke travel untuk memastikan semua dokumen dan hotel sudah

sesuai pesanan” menunjukkan bahwa akses terhadap informasi masih bergantung pada komunikasi manual. Selain itu, terdapat pula pernyataan bahwa pemantauan dilakukan secara aktif sebagai bagian dari persiapan pribadi, yang mengindikasikan kebutuhan untuk melakukan verifikasi ulang demi menghindari ketidakpastian. Pola ini memperlihatkan bahwa kemudahan monitoring belum sepenuhnya didukung oleh mekanisme yang terdokumentasi dan terintegrasi, sehingga rasa aman lebih bertumpu pada kepercayaan terhadap travel dibandingkan pada sistem yang dapat diakses secara langsung oleh jamaah.

Tabel 1 4 Hasil Pra-Riset Transparansi Total Biaya Umrah (Responden Sudah Pernah Umrah)

Bagaimana pengalaman Anda dalam mengetahui total biaya Umrah sejak awal? Apakah biayanya terasa transparan atau justru berubah setelah memilih hotel, tiket, atau layanan tambahan?	
1.	Berubah
2.	Cukup transparan krna booking sesuai keinginan kan nyari sendiri
3.	Cukup transparan
4.	Ya transparan
5.	Harus mendetail struktur biaya nya dan dipastikan setiap komponen tidak akan ada tambahan biaya
6.	Berdasar pengalaman dulu tidak diminta ada tambahan perubahan biaya
7.	Tdk transparan
8.	Biaya akan berubah ketika kita memilih hotel yang lebih dekat
9.	Menurut saya, biaya Umrah yang ditawarkan sudah cukup transparan sejak awal. Rincian biaya dijelaskan dengan jelas, dan jumlah yang dibayarkan sesuai dengan fasilitas yang didapatkan. Tidak ada perubahan biaya yang signifikan setelah memilih hotel, tiket, atau layanan tambahan.

Sumber : diolah Peneliti (2026)

Persepsi mengenai transparansi total biaya Umrah tidak bersifat tunggal. Beberapa jawaban menyebut “cukup transparan” dan “ya transparan”, terutama ketika rincian biaya telah dijelaskan sejak awal serta sesuai dengan fasilitas yang dipilih. Kejelasan komponen seperti hotel, tiket, dan layanan tambahan membuat jamaah memahami alokasi dana secara menyeluruh tanpa adanya selisih yang

mengejutkan. Dalam kondisi seperti ini, struktur harga dipandang stabil karena tidak mengalami perubahan signifikan setelah keputusan diambil. Kejelasan komunikasi pada tahap awal tampak berperan besar dalam membangun rasa percaya terhadap penyelenggara.

Namun terdapat pula pengalaman yang berbeda, terutama ketika terjadi penyesuaian fasilitas seperti pemilihan hotel yang lebih dekat atau penambahan layanan tertentu. Beberapa menyebut biaya dapat “berubah” dan menilai kondisi tersebut sebagai kurang transparan. Perubahan nominal sebenarnya berkaitan dengan modifikasi layanan, tetapi tidak selalu dipersepsikan sebagai konsekuensi logis oleh seluruh jamaah. Ketika struktur harga tidak dipahami secara komprehensif sejak awal, setiap penyesuaian dapat memunculkan kesan ketidakjelasan. Pola ini menunjukkan bahwa transparansi tidak hanya ditentukan oleh ada atau tidaknya rincian, melainkan juga oleh pemahaman jamaah terhadap kemungkinan variasi biaya dalam proses perencanaan.

Tabel 1.5 Hasil Pra-Riset Preferensi Pengaturan Perjalanan Secara Mandiri (Responden Sudah Pernah Umrah)

Jika Anda diberi kesempatan untuk mengatur sendiri sebagian perjalanan (misalnya memilih maskapai, jenis hotel, transportasi, muthowwif/pembimbing ibadah, mengatur durasi atau menambah layanan seperti ziarah dan aktivitas lainnya), bagian mana yang ingin Anda atur sendiri agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan budget Anda? Mengapa?

1. ATUR SENDIRI KRN BS MENYESUAIKAN JADWAL DAN BUDGET
2. Semuanya , dan bisa sesuai dengan keinginan
3. Lebih ke hotel ... krna memudahkan untuk ibadah
4. Klo di kaish kesempatan Saya tetap akan memilih memakai jasa travel yg sudah terpercaya .dan klo pun dikasih kesempatan utk Mandiri ,saya akan mengatur dibagian Tiket nya
5. Saya akan mempertimbangkan maskapai, jenis hotel, transportasi yang lebih umum dan banyak preferensi nya
6. Kegiatan wisata akan di kurangi, karena mengurangi nilai tujuan utama untuk bisa maksimal kejar ibadah
7. Hotel, ingin cari hotel yg dekat ke mesjid
8. Mengatur semua dari mulai penerbangan sama pembimbing dan jadwal sesuai dengan kemauan kita

9. Saya ingin mengatur sendiri pilihan hotel dan jadwal kegiatan selama di sana. Jika saya berkesempatan untuk umrah kembali, saya ingin memilih paket *Private tour* agar bisa lebih fokus memperbanyak ibadah. Dengan pengaturan yang lebih fleksibel, saya bisa menyesuaikan waktu sesuai kebutuhan dan merasa lebih nyaman tanpa jadwal yang terlalu padat. Dikarenakan jika dengan rombongan ramai-ramai terkadang kita bisa main tunggu-tungguan dan ngaret.
-

Sumber : diolah Peneliti (2026)

Pengalaman Umrah sebelumnya memunculkan keinginan untuk memiliki peran yang lebih besar dalam menentukan detail perjalanan. Hotel menjadi aspek yang paling sering disebut, khususnya terkait lokasi yang lebih dekat dengan masjid agar mobilitas ibadah lebih efisien. Kedekatan akomodasi dengan Masjidil Haram atau Masjid Nabawi dipersepsikan bukan hanya sebagai faktor kenyamanan, tetapi sebagai penunjang kekhusyukan dan intensitas ibadah. Pemilihan hotel, dalam hal ini, bertransformasi dari sekadar fasilitas menginap menjadi bagian dari strategi optimalisasi pengalaman spiritual. Preferensi tersebut menunjukkan adanya peningkatan kesadaran jamaah terhadap dampak teknis perjalanan terhadap kualitas ibadah yang dijalankan.

Keinginan untuk mengatur maskapai, transportasi lokal, hingga susunan agenda kegiatan juga muncul dalam beberapa jawaban. Terdapat pernyataan yang secara eksplisit menyebut keinginan untuk mengurangi agenda wisata agar fokus ibadah lebih maksimal. Pengalaman berada dalam rombongan besar dengan jadwal yang terasa kurang fleksibel serta waktu tunggu yang tidak efisien turut memperkuat dorongan untuk memiliki kontrol lebih besar atas ritme perjalanan. Meski demikian, terdapat pula pandangan bahwa travel yang telah terpercaya tetap menjadi pertimbangan penting. Kebutuhan fleksibilitas dalam konteks ini tidak dimaknai sebagai penolakan terhadap travel, melainkan sebagai upaya

menyeimbangkan antara kontrol personal dan rasa aman dalam penyelenggaraan ibadah.

Tabel 1.6 Hasil Pra-Riset ean Aplikasi Ideal untuk Perencanaan Umrah (Responden Sudah Pernah Umrah)

Menurut Anda, seperti apa aplikasi yang ideal untuk membantu orang merencanakan Umrah secara mandiri dari awal sampai selesai (misalnya dimulai dari menentukan budget, memilih tiket dan hotel, mengurus visa, hingga melihat <i>itinerary</i> dalam satu tempat)? Apa saran utama Anda agar aplikasi tersebut terasa mudah dan tidak membingungkan?	
1.	TAMPILAN UI APLIKASI DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN
2.	Bikin aplikasi yg memudahkan <i>itinerary</i> dr awal sampe balik lgi k indonesia misalnya dr tiket pesawat trs rekomendasi hotel cara mengurus visa cara pesen kreta cepat dan bus
3.	Bikin aplikasi yg memudahkan <i>itinerary</i> perjalanan dr awal hingga jammaah sampai lagi ke indonesia
4.	Aplikasi yang all in one system dan yang sudah compatible untuk integrasi dengan sistem lainnya. Terdaftar di pemerintahan jadi secara sertifikasi dan pengurusan izin semuanya legal
5.	Aplikasi yg mudah d gunakan untuk semua umur,,bisa pilih tiket hotel sesuai dgn keinginan dan harga lngsung tertera dgn jelas tanpa embel embel biaya tambahan
6.	Menurut saya, aplikasi yang ideal untuk membantu merencanakan Umrah secara mandiri harus mampu mengintegrasikan perencanaan budget yang transparan, pemilihan tiket dan hotel sesuai preferensi, panduan serta pelacakan proses visa, dan penyusunan <i>itinerary</i> ibadah yang fleksibel dalam satu <i>Platform</i> . Aplikasi tersebut sebaiknya memiliki fitur personalisasi berdasarkan kebutuhan pengguna, misalnya fokus ibadah, perjalanan keluarga, atau durasi tertentu, sehingga jadwal dapat disesuaikan secara otomatis. Selain itu, tampilan yang sederhana, navigasi yang jelas, serta panduan langkah demi langkah sangat penting agar aplikasi terasa mudah digunakan dan tidak membingungkan, terutama bagi pengguna yang baru pertama kali merencanakan Umrah secara mandiri.

Sumber : diolah Peneliti (2026)

“All in one system” menjadi frasa yang muncul berulang dan mencerminkan harapan terhadap sistem yang mampu mengintegrasikan seluruh tahapan perencanaan Umrah. Keinginan agar “progress bisa dilihat” serta harga langsung tertera tanpa biaya tambahan menunjukkan kebutuhan akan transparansi yang tidak berubah-ubah di tengah proses. Aplikasi yang dibayangkan tidak berdiri sebagai alat pemesanan semata, melainkan sebagai pusat kendali perjalanan yang menampilkan tiket, hotel, visa, hingga *itinerary* dalam satu tampilan yang runtut.

Kejelasan status setiap layanan dianggap penting agar jamaah dapat mengetahui posisi proses yang sedang berjalan tanpa harus melakukan konfirmasi berulang. Notifikasi berkala dan pembaruan informasi menjadi bagian dari ekspektasi untuk menciptakan rasa tenang sebelum keberangkatan.

Kemudahan penggunaan untuk berbagai kelompok usia turut disebut sebagai elemen penting dalam perancangan sistem. Harapan tersebut menunjukkan bahwa aksesibilitas tidak hanya berkaitan dengan fitur, tetapi juga dengan desain yang intuitif dan mudah dipahami. Kemampuan untuk menyesuaikan pilihan layanan sesuai kebutuhan pribadi juga menjadi perhatian, terutama dalam menentukan hotel, jadwal, atau komposisi perjalanan. Aplikasi yang diharapkan tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga memberikan ruang personalisasi tanpa menghilangkan kejelasan biaya dan alur proses. Gambaran ini memperlihatkan bahwa kebutuhan jamaah tidak berhenti pada kemudahan teknis, melainkan mengarah pada integrasi, transparansi, serta kendali yang lebih terstruktur dalam merencanakan perjalanan ibadah.

Tabel 1.7 Hasil Pra-Riset Kekhawatiran dalam Merencanakan Umrah Secara Mandiri (Responden Belum Pernah Umrah)

Jika Anda membayangkan merencanakan Umrah sendiri (memilih tiket, hotel, transport, muthowwif, dan mengurus visa), bagian mana yang paling membuat Anda ragu atau khawatir? Ceritakan secara lebih detail mengapa bagian tersebut terasa mengkhawatirkan bagi Anda.
1. Takut ibadahnya tidak runtun sehingga ibadah tidak sah dan sesuai syariat 2. Muthowwif/pembimbing ibadah, agar saya bisa maksimal dalam menjalankan prosedur ibadah sesuai syar'i 3. Dalam pengurusan Visa. 4. Proses ditolak, karena ada beberapa provider visa yang meminta ticket confirm (<i>Issued</i>) terlebih dahulu, baru diproses visanya. Jika visa ditolak, dan ticket sudah kebeli. Akan hangus uang kita di ticket walaupun mungkin bisa hanya sebagian. 5. Dalam pengurusan Hotel. 6. Hotel tidak konfrm, yang membuat kita resah, karena dalam proses umrah, visa dann hotel saling berkaitan. Jika ingin proses visa maka hotel harus konfirm terlebih dahulu. 7. Memilih hotel dan visa 8. Hotel krn di saudi kita sudah punya voucher pun bisa d cancel pas cek in

9. Muthowiff dan hotel.
 10. mengurus visa, karena belum pernah tau prosesnya seperti apa. takut di reject
-

Sumber : diolah Peneliti (2026)

Kekhawatiran terbesar dalam merencanakan Umrah secara mandiri berpusat pada proses visa dan kepastian layanan perjalanan. Risiko penolakan visa, kemungkinan dokumen tidak lengkap, serta kondisi ketika tiket telah dibeli namun visa belum disetujui dipandang sebagai potensi kerugian finansial yang signifikan. Rangkaian tersebut dipersepsikan sebagai proses yang saling bergantung, sehingga kegagalan pada satu tahap dapat memengaruhi keseluruhan rencana keberangkatan. Kekhawatiran ini tidak hanya bersifat *Administratif*, tetapi juga berkaitan dengan rasa aman sebelum perjalanan dimulai. Ketidakpastian prosedural menjadi faktor yang paling kuat membentuk keraguan untuk mengatur perjalanan secara mandiri.

Aspek akomodasi turut menimbulkan perhatian, khususnya mengenai konfirmasi kamar dan kemungkinan pembatalan saat check-in. Kepastian antara visa, tiket, dan hotel dipahami sebagai sistem yang harus berjalan selaras agar perjalanan berlangsung lancar. Selain persoalan teknis, muncul pula kekhawatiran dalam dimensi spiritual, terutama apabila tidak didampingi muthowwif dalam pelaksanaan ibadah. Tanpa pembimbing, terdapat ketakutan bahwa rangkaian ibadah tidak dijalankan secara runtut atau kurang sesuai dengan tuntunan syariat. Kondisi ini memperlihatkan bahwa bagi calon jamaah yang belum memiliki pengalaman, ketenangan batin, kepastian prosedur, serta jaminan kesesuaian ibadah menjadi pertimbangan utama dalam proses perencanaan.

Tabel 1 8 Hasil Pra-Riset Kekhawatiran terhadap Proses Pengurusan Visa Umrah (Responden Belum Pernah Umrah)

Apa yang paling Anda takutkan terkait pengurusan visa Umrah (misalnya dokumen tidak lengkap, proses ditolak, atau tidak memahami prosedurnya)? Jelaskan apa yang membuat hal tersebut terasa berisiko atau menegangkan bagi Anda.

1. Betul sekali, perizinan itu harus clear dan jelas karena menghindari konsekuensi adanya perizinan ilegal dan mengganggu proses ibadah
 2. Proses ditolak, karena ada beberapa provider visa yang meminta ticket *confrm (Issued)* terlebih dahulu, baru diproses visanya. Jika visa ditolak, dan ticket sudah kebeli. Akan hangus uang kita di ticket
 3. Di tolak
 4. Proses d tolak
 5. Untuk pengurusan visa saya tidak terlalu khawatir.
 6. proses ditolak karena harus mengulang lagi
-

Sumber : diolah Peneliti (2026)

Penolakan visa dipandang sebagai risiko terbesar dalam proses perencanaan Umrah secara mandiri. Pernyataan “proses ditolak” muncul secara tegas dan dikaitkan dengan potensi kerugian ketika tiket telah terbit sebelum persetujuan visa diperoleh. Ketentuan dari beberapa provider yang mensyaratkan tiket *Issued* terlebih dahulu memperkuat persepsi bahwa terdapat ketidakseimbangan risiko pada tahap awal perencanaan. Situasi tersebut menciptakan kekhawatiran finansial sekaligus tekanan psikologis, karena keputusan pembelian harus dilakukan sebelum adanya kepastian *Administratif*. Visa tidak dipahami sekadar sebagai dokumen formal, melainkan sebagai penentu kelangsungan seluruh rangkaian perjalanan.

Keberadaan aturan yang menuntut legalitas dan kejelasan perizinan juga menjadi perhatian tersendiri. Kepastian bahwa seluruh proses berjalan sesuai regulasi dipandang penting agar tidak menimbulkan hambatan saat mendekati waktu keberangkatan. Meskipun terdapat pandangan yang menyatakan tidak terlalu khawatir terhadap pengurusan visa, posisi tersebut berada pada minoritas dibandingkan kekhawatiran yang muncul berulang. Perbedaan persepsi tersebut menunjukkan bahwa tingkat toleransi risiko setiap individu tidak sama. Secara

umum, tahapan visa tetap dipersepsikan sebagai titik paling krusial dan sensitif dalam perencanaan Umrah bagi calon jamaah yang belum memiliki pengalaman sebelumnya.

Tabel 1.9 Hasil Pra-Riset Pentingnya Mengetahui Estimasi Total Biaya Sejak Awal (Responden Belum Pernah Umrah)

Seberapa penting bagi Anda mengetahui total estimasi biaya sejak awal sebelum memutuskan berangkat (termasuk rincian tiket, hotel, transport, dan visa)? Mengapa hal tersebut penting, dan apa yang Anda rasakan jika biaya berubah di tengah proses?	
1.	Sangat penting
2.	Sangat penting. Jika ada perubahan di tengah proses akan sangat mengecewakan dan menyulitkan saya karena harus mengeluarkan biaya tambahan
3.	Menurut saya penting untuk rincian sebelum umrah, agar kita bisa membudget. Jika ada hal yg tidak diinginkan terjadi saat umrah. Kita bisa menggunakan dana yang sudah kita budget sebelumnya
4.	Sangat penting agar kita mempersiapkan budget
5.	Penting krn sesuai dgn budget,,klaubberubah tkutvtidak sesuai dgn budget
6.	Ketika memulai perjalanan harus disesuaikan dengan budget yang kita miliki
7.	penting karena ada limitasi budget. jika berubah tidak apa2 selama perbedaan tidak besar

Sumber : diolah Peneliti (2026)

Mengetahui estimasi total biaya sejak awal dipandang sebagai hal yang sangat menentukan sebelum mengambil keputusan keberangkatan. Penyesuaian rencana perjalanan dengan kemampuan budget menjadi alasan yang muncul berulang dalam jawaban. Biaya tidak hanya dipahami sebagai angka nominal, tetapi sebagai dasar utama dalam menyusun keseluruhan strategi perjalanan. Perubahan harga di tengah proses disebut berpotensi menimbulkan kekecewaan serta beban tambahan yang tidak terantisipasi sebelumnya. Ketidakstabilan nominal dianggap dapat mengganggu perencanaan yang telah disesuaikan dengan kondisi finansial masing-masing individu.

Penekanan bahwa seluruh perjalanan harus disesuaikan dengan budget sejak awal menunjukkan adanya kebutuhan terhadap kepastian finansial sebelum proses

berjalan lebih jauh. Kejelasan struktur biaya berfungsi sebagai landasan dalam menentukan pilihan layanan, durasi, maupun fasilitas yang akan diambil. Meskipun terdapat jawaban yang singkat, pola yang terbentuk tetap mengarah pada pentingnya transparansi dan konsistensi harga. Bagi calon jamaah yang belum memiliki pengalaman, kepastian biaya bukan sekadar informasi tambahan, melainkan faktor yang membangun rasa aman dan keyakinan dalam merencanakan Umrah secara mandiri.

Tabel 1.10 Hasil Pra-Riset Tingkat Kepercayaan Diri dalam Mengatur Umrah Secara Mandiri (Responden Belum Pernah Umrah)

Jika harus mengatur perjalanan sendiri tanpa paket travel penuh, bagian mana yang paling membuat Anda merasa tidak percaya diri (misalnya memilih hotel yang tepat, memastikan tiket sesuai jadwal, atau mengatur layanan tambahan)? Apa yang membuat Anda merasa kurang yakin pada bagian tersebut?	
1.	Berurusan dengan sdm di KSA
2.	Layanan tambahan dan transportasi selama beribadah
3.	Selagi hotel, ticket, visa approve. Insyaallah tidak merasa kurang yakin. Mungkin dibagian itinery kali yah
4.	Mengatyr jadwal
5.	Hotel krn d saudi terkenal dgn pihak hotel yg bisa membatalkan sewaktu2
6.	Tidak ada
7.	tiket pesawat karena jadwal bisa berubah biasanya

Sumber: diolah Peneliti (2026)

Kepercayaan diri dalam mengatur Umrah secara mandiri menunjukkan variasi tingkat keyakinan. Terdapat pernyataan yang menegaskan tidak adanya kekhawatiran selama tiket dan visa telah disetujui, sehingga tahapan awal dianggap cukup jelas dan terukur. Meskipun demikian, keyakinan tersebut tidak sepenuhnya menghilangkan rasa ragu terhadap pengelolaan teknis selama berada di Arab Saudi. Pengaturan jadwal kegiatan, koordinasi layanan di lokasi tujuan, serta mekanisme transportasi lokal dipandang sebagai bagian yang belum sepenuhnya dipahami. Titik ini memperlihatkan bahwa tantangan berpindah dari tahap *Administratif* menuju tahap operasional di lapangan.

Kemungkinan perubahan dari pihak hotel, termasuk risiko pembatalan reservasi, turut memunculkan kekhawatiran tersendiri. Layanan tambahan selama beribadah juga dinilai memerlukan pemahaman yang lebih rinci agar tidak menimbulkan kebingungan saat perjalanan berlangsung. Walaupun terdapat jawaban singkat yang menyatakan tidak ada kendala, kecenderungan umum menunjukkan bahwa rasa kurang yakin lebih banyak muncul pada aspek koordinasi teknis di lokasi tujuan. Perhatian terbesar bukan lagi terletak pada proses pemesanan awal, melainkan pada kemampuan mengelola rangkaian aktivitas ketika sudah berada di tanah suci. Hal tersebut memperlihatkan bahwa kepercayaan diri terbentuk apabila terdapat kejelasan alur operasional yang dapat dipahami sebelum keberangkatan.

Tabel 1.11 Hasil Pra-Riset Kejelasan Informasi Proses Umrah (Responden Belum Pernah Umrah)

Menurut Anda, apakah informasi tentang Umrah saat ini sudah cukup jelas dan mudah dipahami, atau masih terasa tersebar dan membingungkan? (Misalnya informasi tentang syarat dan proses visa, rincian biaya, pilihan hotel, alur keberangkatan, atau layanan yang termasuk dan tidak termasuk dalam paket.) Bagian mana yang menurut Anda masih kurang jelas atau sulit diakses?	
1.	Jelas
2.	Beberapa travel cukup baik dalam menjelaskan paket informasi
3.	Menurut saya yang sulit di akses adalah “Visa” dikarenakan untuk menembus Visa umrah yang hanya berangkat kurang dari 10 Pax, Sulit di approve. mengapa demikian? Provider visa sulit approve ditakutkan jamaah tersebut tidak balik ke indonesia (History nya banyak sekali menggunakan visa umrah namun ternyata bekerja) itulah yang menyusahkan visa umrah secara mandiri
4.	Jelas
5.	Tdk ada
6.	Sudah cukup jelas
7.	untuk infirmasi umrah dari travel agen sudah cukup jelas dan untuk kebutuhan umrah bisa diakses dari AI ataupun orang irang yg sudah umrah

Sumber: diolah Peneliti (2026)

Kejelasan informasi proses Umrah dinilai cukup baik ketika penjelasan diberikan langsung oleh pihak travel. Ungkapan seperti “jelas” dan “sudah cukup

jelas” menunjukkan bahwa pemahaman terbentuk melalui komunikasi verbal dan penjabaran paket secara rinci. Ketika informasi disampaikan secara terstruktur oleh penyedia layanan, calon jamaah merasa lebih yakin terhadap tahapan yang akan dijalani. Pemahaman tersebut umumnya berkaitan dengan alur umum perjalanan, fasilitas yang diperoleh, serta gambaran jadwal keberangkatan. Situasi ini memperlihatkan bahwa sumber informasi yang bersifat langsung dan personal masih menjadi rujukan utama dalam membangun kepercayaan.

Meskipun demikian, tahapan visa kembali muncul sebagai bagian yang menimbulkan kebingungan. Mekanisme persetujuan dinilai sulit diprediksi, terutama ketika terdapat kasus jamaah dengan riwayat keberangkatan sebelumnya namun tetap menghadapi kendala *Administrasi*. Kondisi tersebut memunculkan anggapan bahwa prosedur tidak sepenuhnya transparan dan tidak selalu dapat dipastikan hasilnya sejak awal. Kejelasan informasi pada tahap umum belum sepenuhnya mencakup detail *Administratif* yang memiliki konsekuensi besar terhadap keberangkatan. Pola ini menunjukkan bahwa pemahaman calon jamaah masih bergantung pada penjelasan pihak travel dan belum sepenuhnya didukung oleh sistem informasi yang mampu memberikan kepastian secara mandiri.

**Tabel 1.12 Hasil Pra-Riset Ekspektasi Sistem Perencanaan Umrah
(Responden Belum Pernah Umrah)**

Menurut Anda, seperti apa aplikasi yang benar-benar bisa membantu Anda merencanakan Umrah secara mandiri dengan lebih mudah dan terarah (misalnya dimulai dari budget, dibimbing langkah demi langkah, dan semua status perjalanan terlihat dalam satu *Dashboard*)? Jelaskan fitur atau pengalaman seperti apa yang menurut Anda paling penting agar merasa yakin dan aman menggunakannya?

1. Aplikasi all in yg punya semua fitur
2. Aplikasi yang all in one system dan yang sudah compatible untuk integrasi dengan sistem lainnya. Terdaftar di pemerintahan jadi secara sertifikasi dan pengurusan izin semuanya legal
3. Menurut saya aplikasi yang ideal untuk membantu orang dalam merencanakan umrah mandiri ialah, terdapat aplikasi yang all in (di aplikasi tersebut sudah ada hotel, ticket)

jadi yang ingin berangkat sendiri merasa lebih mudah dalam 1 aplikasi namun dalam harga yang tertera tetep masing masing (bisa dapat memilih yg kita mau)

4. Travel
5. Semuanya
6. Yang bisa mendeskripsikan untuk pembimbing
7. dibimbing langkah demi langkah dan perusahaannya harus kredibel

Sumber: diolah Peneliti (2026)

Harapan terhadap sistem perencanaan Umrah tidak berhenti pada fungsi pemesanan semata. Gambaran yang muncul mengarah pada *Platform* yang lengkap dan terintegrasi, mencakup seluruh kebutuhan perjalanan dalam satu tempat. Istilah seperti *all in one* mencerminkan keinginan agar setiap tahapan, mulai dari informasi awal hingga keberangkatan, dapat diakses tanpa harus berpindah layanan. Legalitas yang jelas juga disebut sebagai syarat penting, menunjukkan bahwa kepercayaan dibangun melalui keterhubungan sistem dengan pihak resmi. Kelengkapan fitur dipandang harus berjalan seiring dengan kepastian dan kejelasan mekanisme.

Transparansi harga menjadi ekspektasi yang muncul secara konsisten. Rincian biaya diharapkan tampil secara langsung tanpa tambahan tersembunyi di tengah proses. Bagi calon jamaah yang belum memiliki pengalaman, kejelasan ini berkaitan erat dengan rasa aman dalam mengambil keputusan finansial. Jawaban singkat seperti “travel” atau “semuanya” tetap mengarah pada kebutuhan akan sistem yang mampu memandu secara menyeluruh. Ekspektasi tersebut menunjukkan bahwa aplikasi yang diharapkan bukan hanya mempermudah transaksi, melainkan memberikan arah, struktur, serta kepastian sebelum keberangkatan dilakukan.

Tabel 1.13 Hasil Pra-Riset Saran dan Pandangan Umum terhadap Perencanaan Umrah

Apakah Anda memiliki saran, kritik, atau pandangan tambahan terkait proses perencanaan Umrah, baik melalui travel maupun secara mandiri?

-
1. Kejelasan informasi penerbangan dan hotel yg sesuai dgn janji
 2. Alhamdulillah tidak ada. Berdoa Semoga Allah cepat panggil kita ke baitullah dengan segera 🌸
 3. Bikin aplikasi yg memudahkan utk bisa umroh mandiri... secara detail
 4. Apabila kebijakan umroh secara mandiri di setuju dan dapat diimplementasikan, maka setiap individu harus secara legal dan aman dalam menjalankan semua proses nya
 5. Kurangnya promosi dan sosialisasi panduan untuk umroh secara mandiri
 6. Lebih teliti dalam memilih travel dan jika ingin umrah secara mandiri dipastikan semua *Confirm* secara jelas.
 7. Harga umroh bisa lebih di kurangi
 8. Menurut saya, baik melalui travel maupun secara mandiri, proses perencanaan Umrah perlu lebih menekankan pada transparansi informasi dan kenyamanan jamaah. Travel sebaiknya lebih proaktif dalam membantu hal-hal teknis seperti pengaturan kursi pesawat, komunikasi detail jadwal, dan kejelasan fasilitas agar jamaah tidak merasa repot sendiri. Sementara untuk perencanaan mandiri, dibutuhkan panduan yang jelas dan terstruktur agar tidak membingungkan, terutama dalam pengurusan dokumen dan penyusunan jadwal. Pada akhirnya, yang terpenting adalah rasa aman, kepastian layanan, dan fleksibilitas agar jamaah bisa lebih fokus beribadah dengan tenang.
-

Sumber: diolah Peneliti (2026)

Masukan yang disampaikan menunjukkan bahwa persoalan utama dalam perencanaan Umrah tidak berhenti pada proses *Administrasi* atau pemesanan layanan, tetapi berakar pada kebutuhan akan kepastian dan konsistensi informasi. Kesesuaian antara detail awal dengan realisasi penerbangan, akomodasi, dan layanan di lapangan menjadi perhatian yang cukup dominan. Ketika informasi yang diterima sebelum keberangkatan berbeda dengan kondisi aktual, kepercayaan jamaah terhadap sistem perencanaan dapat berkurang. Ketidakselarasan tersebut tidak hanya berdampak pada kenyamanan, tetapi juga mempengaruhi ketenangan psikologis menjelang ibadah. Stabilitas informasi dan kejelasan komitmen layanan dipahami sebagai fondasi utama dalam membangun rasa aman.

Aspek biaya turut menjadi sorotan yang tidak terpisahkan dari persoalan tersebut. Keinginan agar harga disampaikan secara terbuka sejak awal menunjukkan adanya sensitivitas terhadap potensi perubahan nominal di tengah proses. Perencanaan finansial yang telah disusun dapat terganggu apabila muncul komponen tambahan yang sebelumnya tidak dijelaskan secara rinci. Selain

persoalan harga, muncul pula kebutuhan akan sistem yang mampu memberikan panduan yang lebih runtut dan mudah dipahami. Pendampingan teknis, akses informasi yang terpusat, serta prosedur yang tersusun jelas dipandang sebagai elemen penting untuk meminimalkan kebingungan. Secara keseluruhan, masukan ini mengarah pada kebutuhan model perencanaan Umrah yang mengintegrasikan transparansi, kejelasan alur, serta fleksibilitas, sehingga jamaah tetap merasa memiliki kontrol tanpa kehilangan rasa aman dalam setiap tahapan perjalanan.

Kebutuhan akan transparansi, konsistensi informasi, serta alur yang terstruktur tersebut selaras dengan pola percakapan yang muncul sebelumnya di media sosial. Pertanyaan mengenai visa, estimasi biaya total, kejelasan hotel, transportasi setibanya di Arab Saudi, hingga pendamping ibadah muncul berulang dalam komentar publik. Pola yang sama kembali terlihat dalam jawaban pra-survei, baik dari jamaah yang telah berpengalaman maupun calon jamaah yang belum pernah berangkat. Kebingungan tidak terletak pada niat untuk berangkat, melainkan pada bagaimana menyusun prosesnya secara runtut dan aman. Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan yang muncul bukan sekadar persepsi sesaat, tetapi kecenderungan yang konsisten dan berulang.

Minat terhadap Umrah mandiri berkembang seiring anggapan bahwa perjalanan dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan finansial masing-masing individu. Namun ketertarikan tersebut berjalan beriringan dengan kekhawatiran terhadap risiko *Administratif*, perubahan biaya, serta koordinasi teknis di lokasi tujuan. Visa dipahami sebagai tahapan krusial yang menentukan kelangsungan perjalanan, sementara biaya menjadi dasar utama dalam pengambilan

keputusan. Pengalaman jamaah yang telah menggunakan sistem paket juga memperlihatkan keinginan akan fleksibilitas yang lebih besar serta akses monitoring yang lebih jelas. Seluruh temuan ini memperlihatkan bahwa persoalan tidak berdiri pada satu tahap, melainkan menyentuh keseluruhan siklus perencanaan dari awal hingga pelaksanaan ibadah.

Rangkaian fenomena tersebut mengonfirmasi adanya kesenjangan (*gap*) yang tajam antara tingginya antusiasme masyarakat terhadap otonomi perjalanan ibadah dengan kapabilitas infrastruktur digital yang tersedia saat ini. *Platform* global seperti Nusuk, meskipun berhasil dari segi makro-struktural bagi pemerintah Arab Saudi, terbukti menyisakan titik buta (*Blind spot*) ketika dihadapkan pada karakteristik konsumen Indonesia. Nusuk dirancang dengan asumsi literasi digital yang homogen, mengandalkan instrumen pembayaran internasional yang elitis, dan beroperasi murni sebagai etalase transaksional yang kaku tanpa memberikan pendampingan adaptif bagi pengguna awam. Di sisi lain, informasi yang tersebar secara sporadis di media sosial justru memicu disorientasi baru, memperbesar ketakutan jamaah terhadap risiko kegagalan visa, ancaman biaya tersembunyi (*Hidden cost*), dan ketidakpastian operasional di lapangan.

Menyikapi urgensi dan kompleksitas permasalahan tersebut, Penelitian ini tidak sekadar merancang sebuah aplikasi komersial, melainkan mengusulkan perancangan arsitektur sistem informasi berbasis *Human-Centered Design* (HCD) melalui "*Platform UMNA*". Pendekatan HCD dipilih secara presisi karena metode ini menempatkan kelemahan kognitif, kecemasan finansial, dan keterbatasan literasi pengguna (sebagaimana terekam dalam pra-riset) sebagai fondasi utama

dalam perancangan antarmuka dan pengalaman pengguna (*UI/UX*). *Platform* UMNA diposisikan sebagai "Asisten Perencana Digital" yang melokalisasi dan menyederhanakan birokrasi global menjadi ekosistem yang relevan dengan demografi Indonesia.

Secara arsitektural, perancangan *Platform* UMNA dikembangkan untuk menghadirkan intervensi sistematis terhadap empat permasalahan fundamental yang ditemukan pada hasil observasi dan kuesioner, dengan rincian solusi sebagai berikut :

1. Menanggulangi kebingungan prosedural dan disorientasi langkah awal (merujuk pada temuan TikTok Gambar 1.5). UMNA mereduksi beban kognitif pengguna dengan meninggalkan model etalase kaku, beralih pada sistem navigasi panduan bertahap (*Step-by-step guidance*). Sistem ini menstrukturisasi alur logika pengguna mulai dari edukasi fundamental, penyusunan kerangka waktu, hingga pemilihan layanan, sehingga pengguna tidak lagi kehilangan arah dalam merencanakan ibadah.
2. Mengeliminasi ancaman biaya tersembunyi dan ketidakpastian anggaran (merujuk pada temuan Tabel 1.4 dan 1.9). Sebagai antitesis dari sistem biro konvensional yang kerap dinilai kurang transparan, UMNA mengintegrasikan fitur "Kalkulator Biaya Dinamis". Visibilitas harga ini mengakomodasi kebutuhan kustomisasi *Granular* secara langsung (*Real-time*), memberikan kepastian finansial absolut kepada jemaah sebelum komitmen transaksi dilakukan.

3. Menjembatani kesenjangan birokrasi internasional dan ketakutan penolakan visa (merujuk pada temuan Gambar 1.6, Tabel 1.7, dan Tabel 1.8). UMNA bertindak sebagai sistem perantara (*Middleman system*) yang menginkubasi proses *Administrasi*. Sistem menyediakan antarmuka pengisian formulir legalitas yang disederhanakan dalam bahasa lokal. Data ini kemudian diverifikasi oleh sistem Administrator internal sebelum diteruskan secara akurat ke portal Nusuk. Hal ini secara signifikan mereduksi potensi kegagalan penerbitan *e-Visa* akibat kesalahan (*Human error*) pengguna awam, sekaligus menyediakan integrasi gerbang pembayaran perbankan domestik yang tidak difasilitasi oleh otoritas Arab Saudi.
4. Menghadirkan visibilitas status perjalanan pascatransaksi (merujuk pada temuan Tabel 1.3, Tabel 1.6, dan Tabel 1.12). Menjawab tuntutan responden akan *Platform* yang terintegrasi (*all-in-one system*), perancangan ini mencakup pembuatan Dasbor Pusat Kendali Pengguna. Ruang personal ini mengeliminasi kebutuhan komunikasi manual dengan menyediakan pelacakan status dokumen, manajemen *e-ticket*, dan rekam jejak finansial dalam satu layar pemantauan terpusat.

Melalui integrasi solusi-solusi tersebut, perancangan *Platform* UMNA diharapkan mampu mengisi kekosongan fungsionalitas antara infrastruktur makro Arab Saudi dan kebiasaan konsumen nasional. Penelitian ini secara teoretis dan praktis diorientasikan untuk menghadirkan standar baru dalam arsitektur perencanaan Umrah Mandiri yang tidak hanya terstruktur secara teknis, tetapi juga

secara empatik menjamin ketenangan batin, kepastian hukum, dan keamanan finansial bagi jemaah di Indonesia.

Berdasarkan hasil pra-riset tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat empat permasalahan utama yang dihadapi calon jemaah Umrah Mandiri, yaitu kebingungan prosedural, ketidakpastian biaya, kompleksitas birokrasi visa, dan minimnya visibilitas status perjalanan. Oleh karena itu, Penelitian ini dilakukan untuk merancang dan membangun Platform UMNA, yang menjawab keempat permasalahan tersebut secara berurutan melalui sistem navigasi bertahap untuk mengatasi kebingungan prosedural, fitur Kalkulator Biaya Dinamis untuk mengatasi ketidakpastian biaya, sistem perantara administrasi visa untuk mengatasi kompleksitas birokrasi, dan Dasbor Pusat Kendali Pengguna untuk mengatasi minimnya visibilitas status perjalanan.

1.1.1 Flowchart Sistem

Perancangan alur sistem (*Flowchart*) merupakan langkah awal yang krusial dalam memvisualisasikan bagaimana pengguna berinteraksi dengan Platform UMNA secara sistematis. Setiap *Flowchart* yang disusun tidak sekadar menggambarkan urutan proses teknis, melainkan mencerminkan keputusan desain yang berakar pada *pain points* nyata jemaah yang ditemukan melalui observasi media sosial dan kuesioner pra-riset. Alur sistem Platform UMNA dibagi ke dalam dua kelompok besar yang saling melengkapi: kelompok pertama mencakup tujuh alur dari perspektif jemaah sebagai pengguna utama, dan kelompok kedua mencakup lima alur dari perspektif Administrator sebagai pengelola layanan. Keseimbangan kedua kelompok ini mencerminkan filosofi *middleman system* yang

menjadi proposisi nilai utama Platform UMNA, di mana jemaah tidak perlu berhadapan langsung dengan birokrasi internasional karena Administrator berperan sebagai lapis perantara yang terstruktur.

A. Flowchart Sisi Jemaah

1. Flowchart Umrah Mandiri

Gambar 1.9 Flowchart Umrah Mandiri



Sumber : Perancangan Peneliti (2026)

Flowchart Umrah Mandiri menggambarkan alur lengkap jalur perencanaan *Do It Yourself* (DIY) yang menjadi inti inovasi Platform UMNA. Pengguna

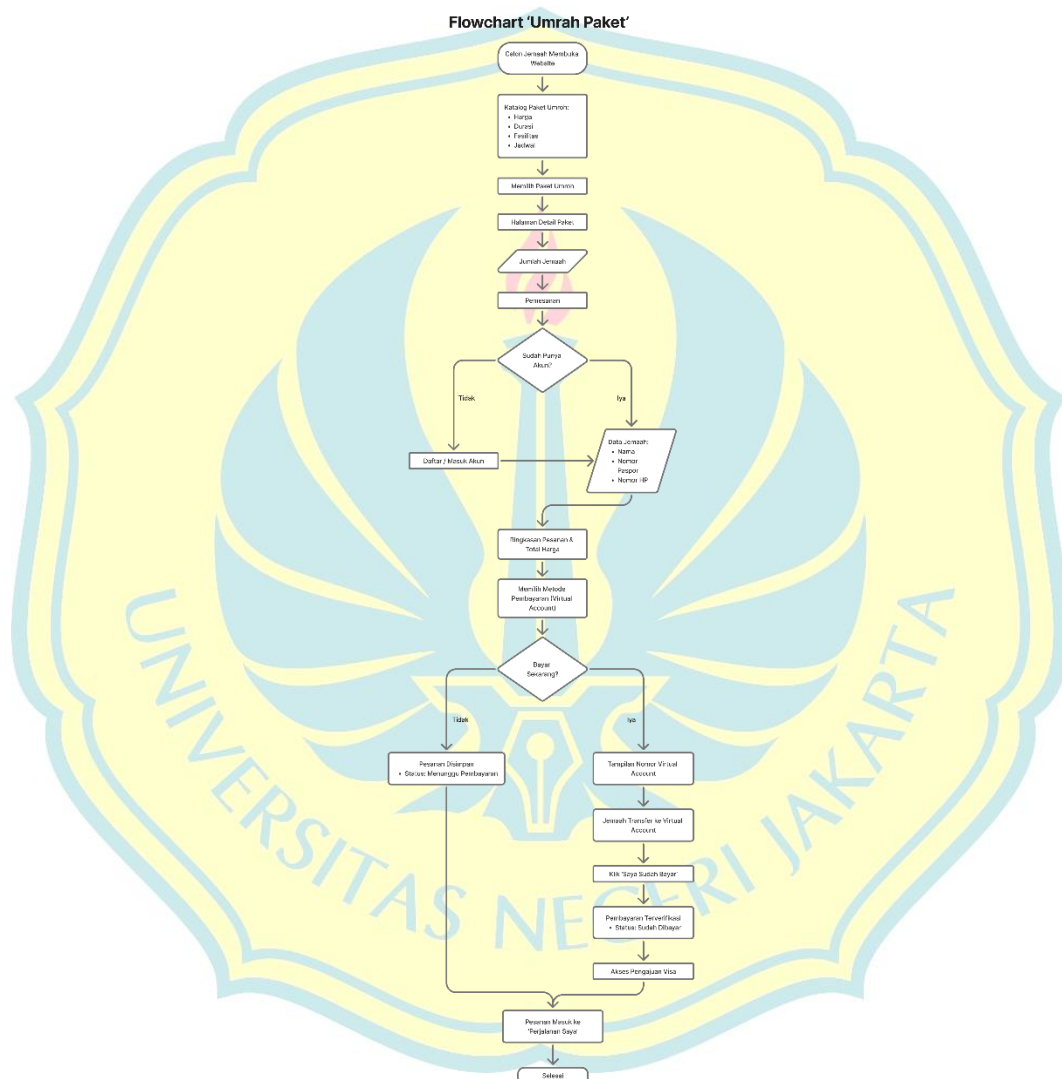
memulai dengan membuka menu "*Buat Trip Sendiri*", mengisi rencana awal yang mencakup nama trip, jumlah jemaah, tanggal, serta lama tinggal di Makkah dan Madinah, kemudian masuk ke halaman Penyusun *Itinerary* untuk memilih penerbangan pulang-pergi, hotel Makkah, hotel Madinah, dan aktivitas opsional. Kalkulator Biaya Dinamis menghitung total keseluruhan secara *real-time*, dan sistem memberikan percabangan kondisi: apabila biaya total belum sesuai budget, pengguna dapat kembali menyesuaikan komponen; apabila sudah sesuai, pengguna melanjutkan ke *Checkout*. Setelah autentikasi dan pengisian data jemaah, sistem menyediakan dua opsi: Bayar Sekarang melalui Virtual Account atau Bayar Nanti dengan status pesanan tersimpan. Bagi yang membayar sekarang, pesanan terverifikasi dan akses pengajuan visa terbuka secara otomatis, kemudian pesanan masuk ke menu Perjalanan Saya.

Oleh karena itu, *Flowchart* Umrah Mandiri dirancang sebagai respons langsung terhadap dua *pain points* utama yang ditemukan melalui observasi komentar media sosial TikTok dan kuesioner pra-riset: pertama, kebingungan prosedural jemaah yang tidak memiliki gambaran sistematis mengenai urutan perencanaan (sebagaimana terekam dalam pertanyaan "*spill caranya mulai dari urus visa sampai tiket dan hotel*" pada Gambar 1.5); dan kedua, ketidakpastian anggaran akibat ketiadaan alat kalkulasi yang transparan (sebagaimana teridentifikasi pada Tabel 1.9 di mana seluruh responden menyatakan sangat penting mengetahui estimasi total biaya sejak awal). Sehingga, alur ini tidak hanya memandu pengguna secara teknis, tetapi secara aktif meruntuhkan kebingungan

logistik yang selama ini menjadi hambatan psikologis utama calon jemaah Umrah mandiri di Indonesia.

2. Flowchart Umrah Paket

Gambar 1.10 Flowchart Umrah Paket



Sumber : Perancangan Peneliti (2026)

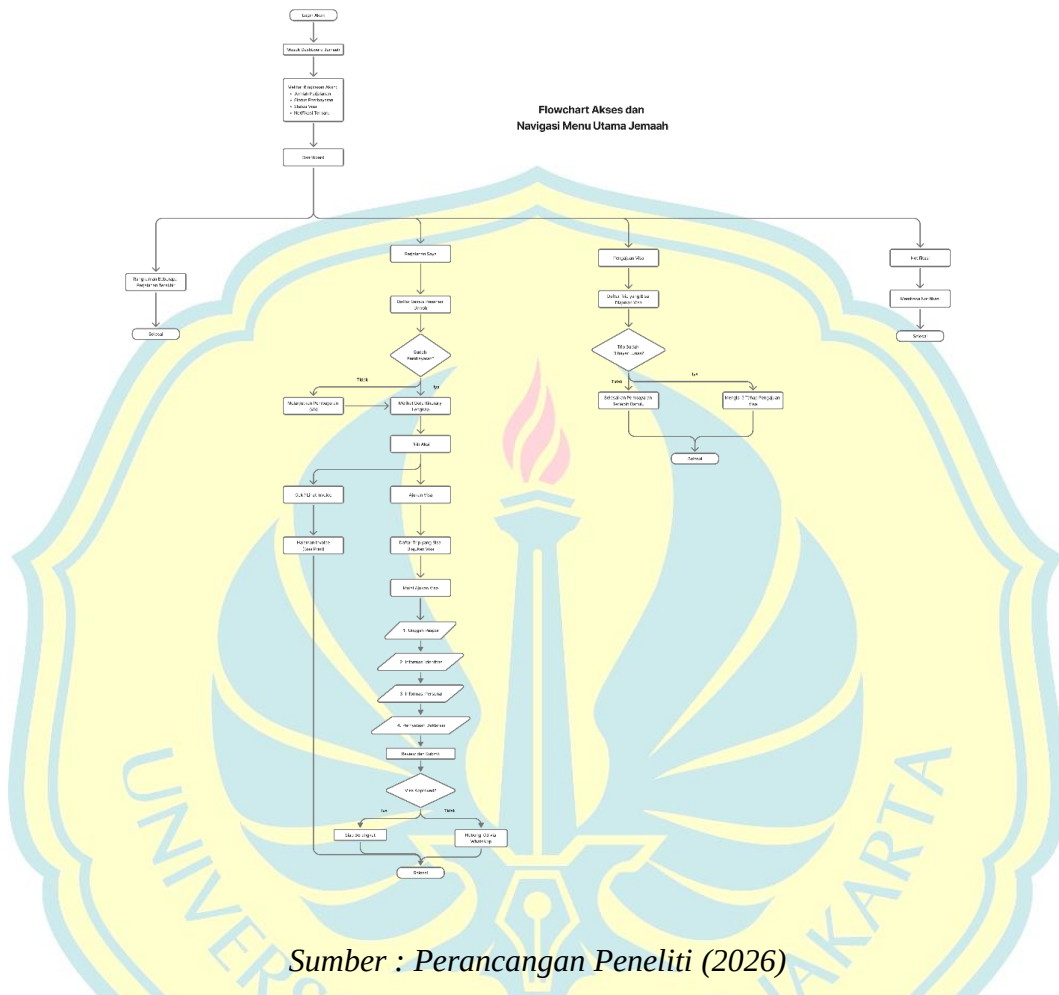
Flowchart Umrah Paket menggambarkan jalur pemesanan bagi jemaah yang menginginkan proses perencanaan yang lebih praktis. Pengguna membuka

website dan langsung menjumpai katalog paket Umrah yang menampilkan harga, durasi, fasilitas, dan jadwal secara transparan. Setelah memilih paket dan membuka halaman detail, pengguna menentukan jumlah jemaah dan melanjutkan ke pemesanan. Sistem memvalidasi status autentikasi, pengguna yang belum memiliki akun diarahkan ke halaman Daftar atau Masuk Akun, sebelum mengisi data jemaah secara lengkap. Ringkasan pesanan dan total harga ditampilkan sebelum pengguna memilih metode pembayaran Virtual Account. Percabangan Bayar Sekarang dan Bayar Nanti mengikuti logika yang sama dengan jalur Umrah Mandiri, di mana penyelesaian pembayaran membuka akses pengajuan visa dan pesanan masuk ke Perjalanan Saya.

Oleh karena itu, *Flowchart* Umrah Paket dirancang untuk menjawab permasalahan transparansi biaya yang ditemukan secara konsisten pada pra-riset. Tabel 1.4 menunjukkan bahwa sebagian responden berpengalaman menyatakan biaya dapat berubah setelah memilih hotel atau layanan tambahan, sementara Tabel 1.9 mempertegas bahwa estimasi biaya yang jelas sejak awal merupakan kebutuhan mutlak sebelum keputusan keberangkatan diambil. Sehingga, rancangan alur ini memastikan bahwa seluruh komponen biaya paket tersaji secara utuh sebelum komitmen transaksi dilakukan, tanpa menyembunyikan satu pun komponen biaya tambahan yang berpotensi mengecewakan jemaah.

3. Flowchart Akses dan Navigasi Menu Utama Jemaah

Gambar 1.11 Flowchart Akses dan Navigasi Menu Utama Jemaah

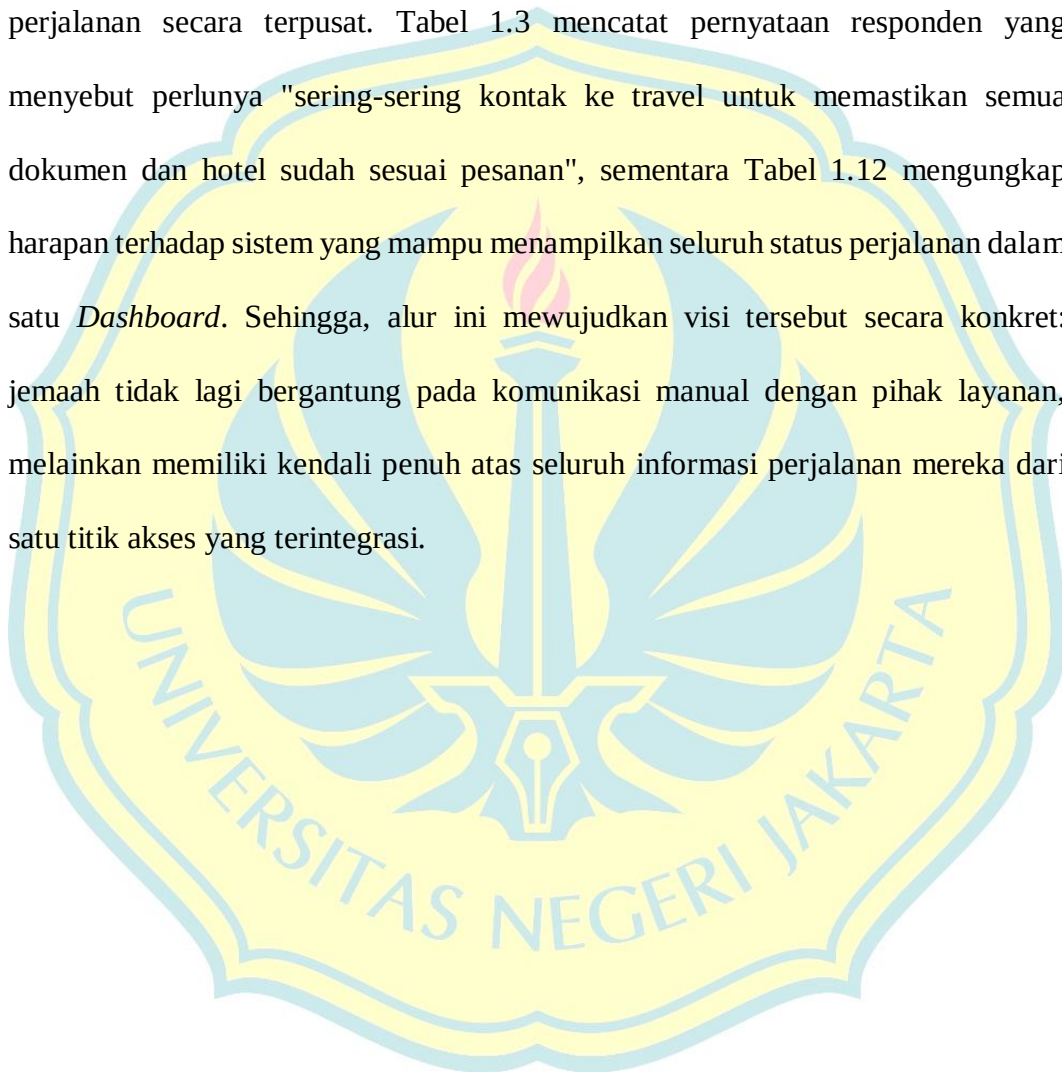


Sumber : Perancangan Peneliti (2026)

Flowchart Akses dan Navigasi Menu Utama Jemaah menggambarkan struktur *Dashboard* sebagai pusat kendali terpusat setelah jemaah berhasil masuk ke sistem. Setelah *Login*, pengguna melihat ringkasan akun yang menampilkan jumlah perjalanan, status pembayaran, status visa, dan notifikasi terbaru dalam satu layar. Dari *Dashboard* ini, pengguna dapat mengakses tiga menu utama secara paralel: Perjalanan Saya yang menampilkan daftar semua pesanan beserta alur manajemen perjalanan dan pengajuan visa, Pengajuan Visa yang memvalidasi

status pembayaran sebelum akses diberikan, serta Notifikasi yang dapat difilter berdasarkan kategori Semua, Visa, Payment, dan Promo.

Oleh karena itu, *Flowchart* ini dirancang sebagai respons langsung terhadap *pain point* keempat yang teridentifikasi pada pra-riset: ketiadaan visibilitas status perjalanan secara terpusat. Tabel 1.3 mencatat pernyataan responden yang menyebut perlunya "sering-sering kontak ke travel untuk memastikan semua dokumen dan hotel sudah sesuai pesanan", sementara Tabel 1.12 mengungkap harapan terhadap sistem yang mampu menampilkan seluruh status perjalanan dalam satu *Dashboard*. Sehingga, alur ini mewujudkan visi tersebut secara konkret: jemaah tidak lagi bergantung pada komunikasi manual dengan pihak layanan, melainkan memiliki kendali penuh atas seluruh informasi perjalanan mereka dari satu titik akses yang terintegrasi.

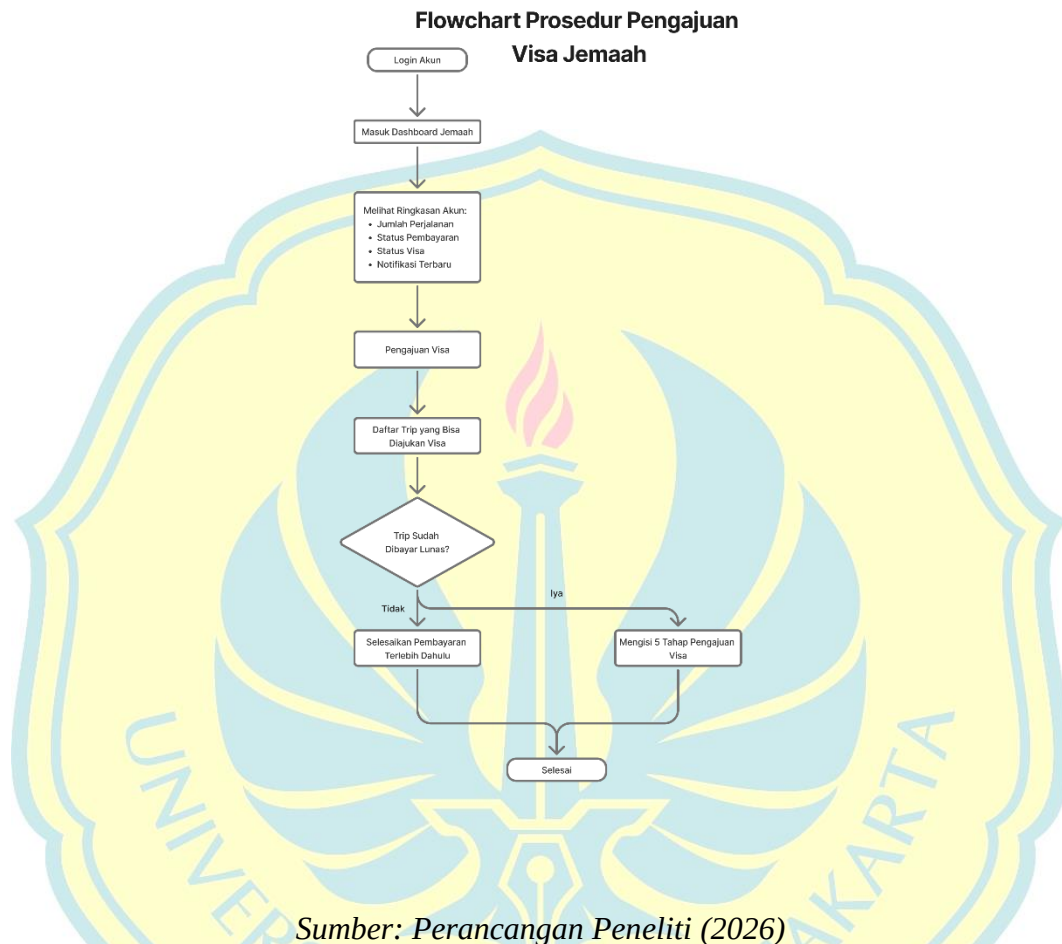


dilakukan: Cek atau Lihat Invoice yang dapat dicetak, atau Ajukan Visa yang mengarahkan ke daftar trip yang eligible untuk pengajuan. Alur pengajuan visa mencakup empat langkah berurutan: Unggah Paspor, Informasi Identitas, Informasi Personal, dan Pernyataan Deklarasi, kemudian dilanjutkan ke Review dan Submit. Hasil akhir memiliki dua percabangan: apabila visa disetujui, jemaah dinyatakan Siap Berangkat; apabila tidak disetujui, sistem mengarahkan untuk menghubungi CS melalui WhatsApp.

Oleh karena itu, *Flowchart* ini dirancang untuk mengatasi dua *pain points* sekaligus. Pertama, ketakutan terhadap penolakan visa yang mendominasi hasil pra-riset pada Tabel 1.7 dan Tabel 1.8, di mana responden menyebut risiko hangusnya biaya tiket apabila visa ditolak setelah tiket sudah terbeli. Alur 4 langkah yang terstruktur dalam bahasa Indonesia mereduksi potensi *human error* dalam pengisian dokumen. Kedua, ketiadaan visibilitas status yang ditemukan pada Tabel 1.3, di mana akses *invoice* dan pemantauan perjalanan kini tersedia secara mandiri tanpa memerlukan konfirmasi manual ke pihak layanan. Sehingga, alur ini mengintegrasikan fungsi administratif dan fungsi transparansi dalam satu mekanisme yang dapat dioperasikan secara mandiri oleh jemaah.

5. Flowchart Prosedur Pengajuan Visa Jemaah

Gambar 1.13 Flowchart Prosedur Pengajuan Visa Jemaah

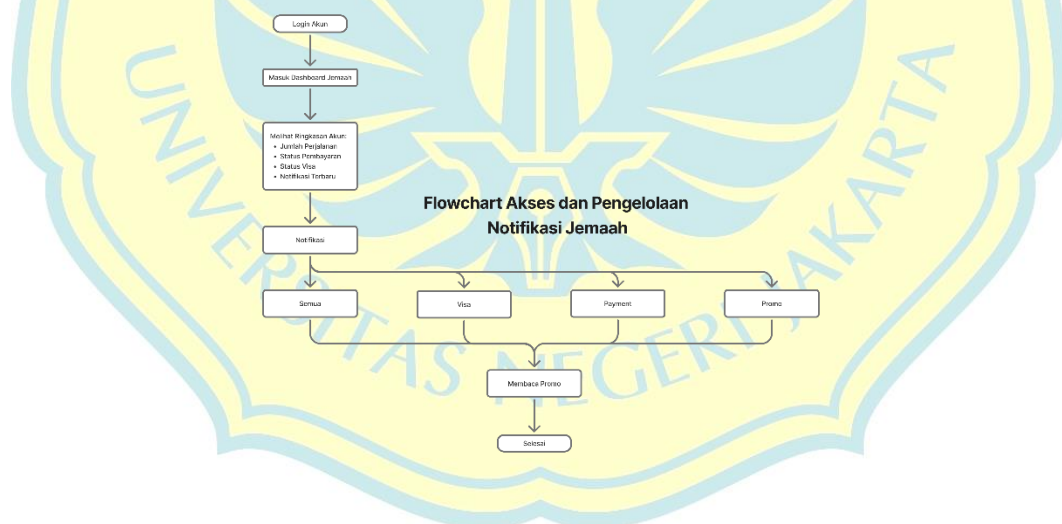


Flowchart Prosedur Pengajuan Visa Jemaah merupakan representasi yang lebih terfokus pada alur khusus pengajuan visa dari menu Pengajuan Visa di *Dashboard*. Setelah *Login*, pengguna mengakses menu Pengajuan Visa dan melihat daftar trip yang dapat diajukan. Sistem menerapkan validasi kritis: apabila trip belum dibayar lunas, pengguna diarahkan untuk menyelesaikan pembayaran terlebih dahulu; apabila sudah lunas, pengguna dapat mengisi 5 tahap pengajuan visa secara berurutan hingga selesai.

Oleh karena itu, validasi pembayaran sebagai prasyarat pengajuan visa pada *Flowchart* ini bukan keputusan teknis semata, melainkan keputusan desain yang secara sadar melindungi jemaah dari risiko finansial yang teridentifikasi pada Tabel 1.8: responden menyebut bahwa beberapa *provider* visa mensyaratkan tiket *issued* terlebih dahulu sebelum proses visa berjalan, sehingga apabila visa ditolak sementara tiket sudah terbeli, biaya tiket berpotensi hangus. Sehingga, sistem ini memastikan bahwa urutan logis antara pembayaran dan pengajuan visa selalu terjaga, mencegah kondisi berisiko tinggi yang dapat merugikan jemaah secara finansial maupun administratif.

6. *Flowchart* Akses dan Pengelolaan Notifikasi Jemaah

Gambar 1.14 *Flowchart* Akses dan Pengelolaan Notifikasi Jemaah



Sumber : Perancangan Peneliti (2026)

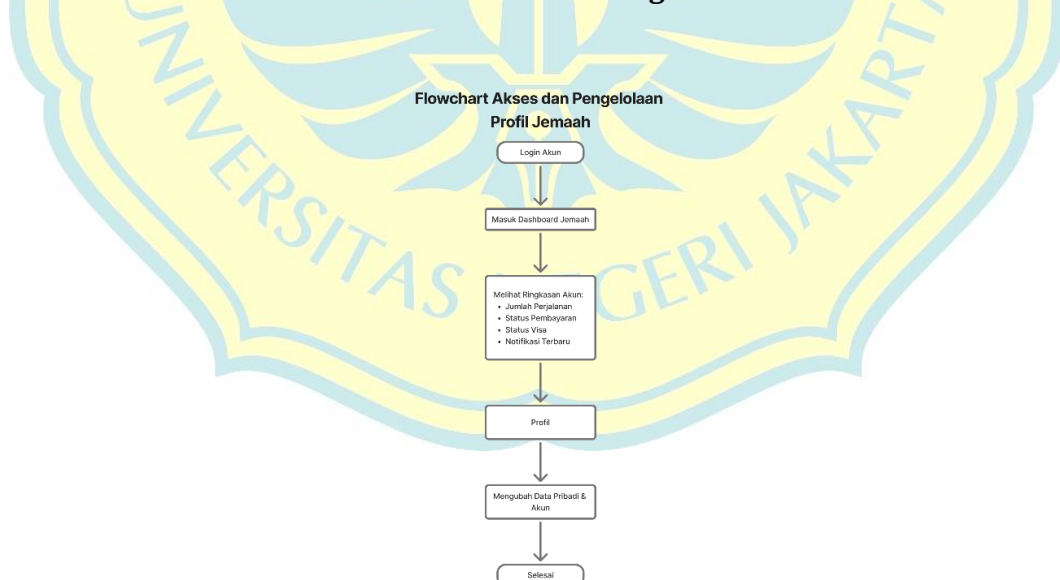
Flowchart ini menggambarkan alur pengelolaan notifikasi dari *Dashboard* Jemaah. Setelah *Login*, pengguna mengakses menu Notifikasi yang menampilkan seluruh pembaruan sistem. Pengguna dapat memfilter notifikasi berdasarkan empat

kategori: Semua, Visa, Payment, dan Promo, kemudian membaca notifikasi yang relevan sesuai kategori yang dipilih.

Oleh karena itu, sistem notifikasi berkategori ini dirancang sebagai mekanisme proaktif yang mengeliminasi kebutuhan komunikasi manual antara jemaah dan penyedia layanan. Tabel 1.3 merekam pengalaman responden yang harus aktif menghubungi travel secara berulang untuk memastikan status dokumen dan akomodasi, sementara Tabel 1.12 mengungkapkan harapan jemaah akan sistem yang dapat memberikan pembaruan status secara berkala tanpa harus berinisiatif terlebih dahulu. Sehingga, notifikasi otomatis per kategori ini menjamin bahwa jemaah selalu mendapat informasi terkini mengenai perkembangan perjalanan mereka tanpa ketergantungan pada komunikasi satu arah dari penyedia layanan.

7. Flowchart Akses dan Pengelolaan Profil Jemaah

Gambar 1.15 Flowchart Akses dan Pengelolaan Profil Jemaah



Sumber: Perancangan Peneliti (2026)

Flowchart ini menggambarkan alur pengelolaan data profil pengguna dari *Dashboard* Jemaah. Setelah *Login*, pengguna mengakses menu Profil dan dapat mengubah data pribadi serta data akun sesuai kebutuhan, kemudian sistem menyimpan perubahan dan alur selesai.

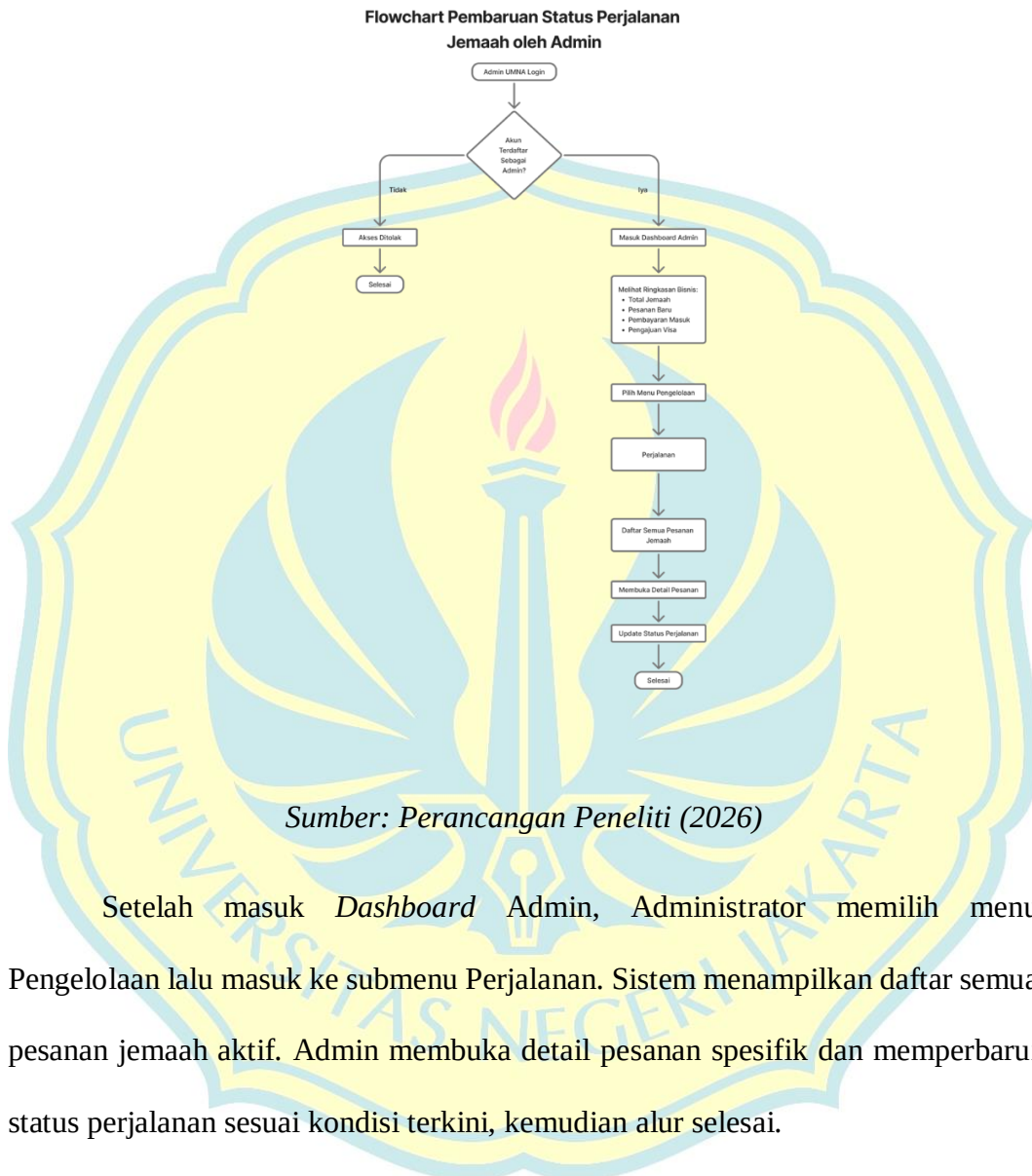
Oleh karena itu, fitur pengelolaan profil secara mandiri ini hadir sebagai bagian dari komitmen Platform UMNA terhadap prinsip otonomi pengguna yang menjadi inti filosofi perancangan. Tabel 1.5 mencatat preferensi responden untuk memiliki kendali lebih besar atas detail perjalanan mereka, termasuk data identitas yang menjadi dasar seluruh proses administratif. Sehingga, alur ini memastikan bahwa jemaah memiliki ruang personal yang dapat dikelola secara mandiri, tanpa ketergantungan pada pihak lain untuk memperbarui informasi identitas yang bersifat dinamis.

B. *Flowchart* Sisi Administrator

Seluruh *Flowchart* sisi Administrator memiliki struktur pembuka yang konsisten: Admin UMNA melakukan *Login*, sistem memvalidasi apakah akun terdaftar sebagai Administrator. Apabila tidak, akses ditolak dan alur selesai. Apabila ya, Admin masuk ke *Dashboard* Admin yang menampilkan ringkasan bisnis secara seketika, mencakup total jemaah, pesanan baru, pembayaran masuk, dan pengajuan visa aktif. Dari sana, Admin memilih menu Pengelolaan yang spesifik sesuai tugas yang akan dieksekusi. Konsistensi struktur pembuka ini bukan keputusan teknis semata, melainkan implementasi dari prinsip keamanan akses berlapis yang memastikan hanya pihak berwenang yang dapat mengelola data jemaah yang bersifat sensitif.

1. Flowchart Pembaruan Status Perjalanan Jemaah oleh Admin

Gambar 1.16 Flowchart Pembaruan Status Perjalanan Jemaah oleh Admin



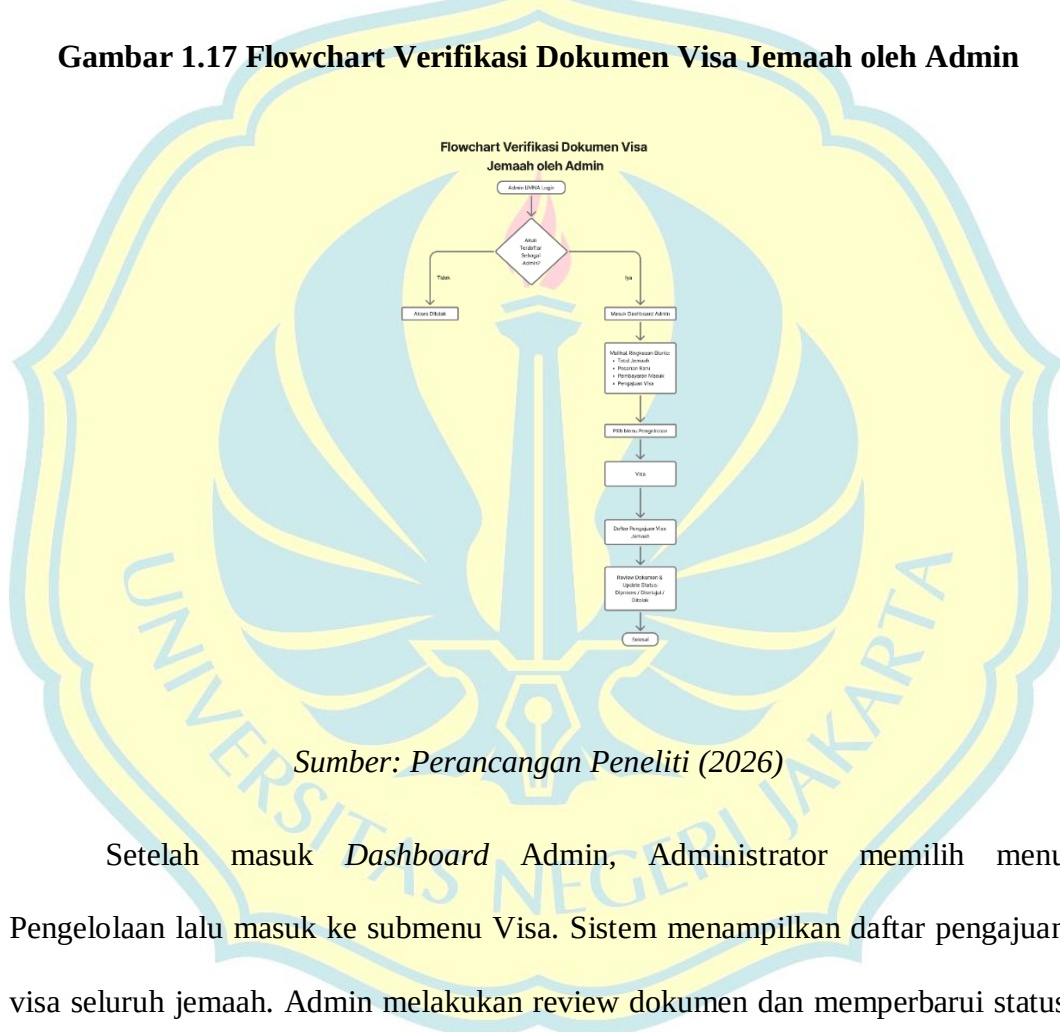
Setelah masuk *Dashboard* Admin, Administrator memilih menu *Pengelolaan* lalu masuk ke submenu *Perjalanan*. Sistem menampilkan daftar semua pesanan jemaah aktif. Admin membuka detail pesanan spesifik dan memperbarui status perjalanan sesuai kondisi terkini, kemudian alur selesai.

Oleh karena itu, kemampuan Admin memperbarui status perjalanan secara langsung merupakan mekanisme yang menjamin bahwa informasi yang tampil di *Dashboard* Jemaah selalu akurat dan mutakhir secara *real-time*. Tabel 1.3 merekam keluhan jemaah yang harus sering menghubungi travel secara manual karena tidak

ada sistem yang secara proaktif menyampaikan pembaruan status. Sehingga, alur ini menutup celah informasi tersebut dari sisi operasional: setiap pembaruan yang dilakukan Admin terpantul langsung ke layar jemaah yang bersangkutan, mewujudkan transparansi status yang selama ini menjadi harapan jemaah.

2. Flowchart Verifikasi Dokumen Visa Jemaah oleh Admin

Gambar 1.17 Flowchart Verifikasi Dokumen Visa Jemaah oleh Admin

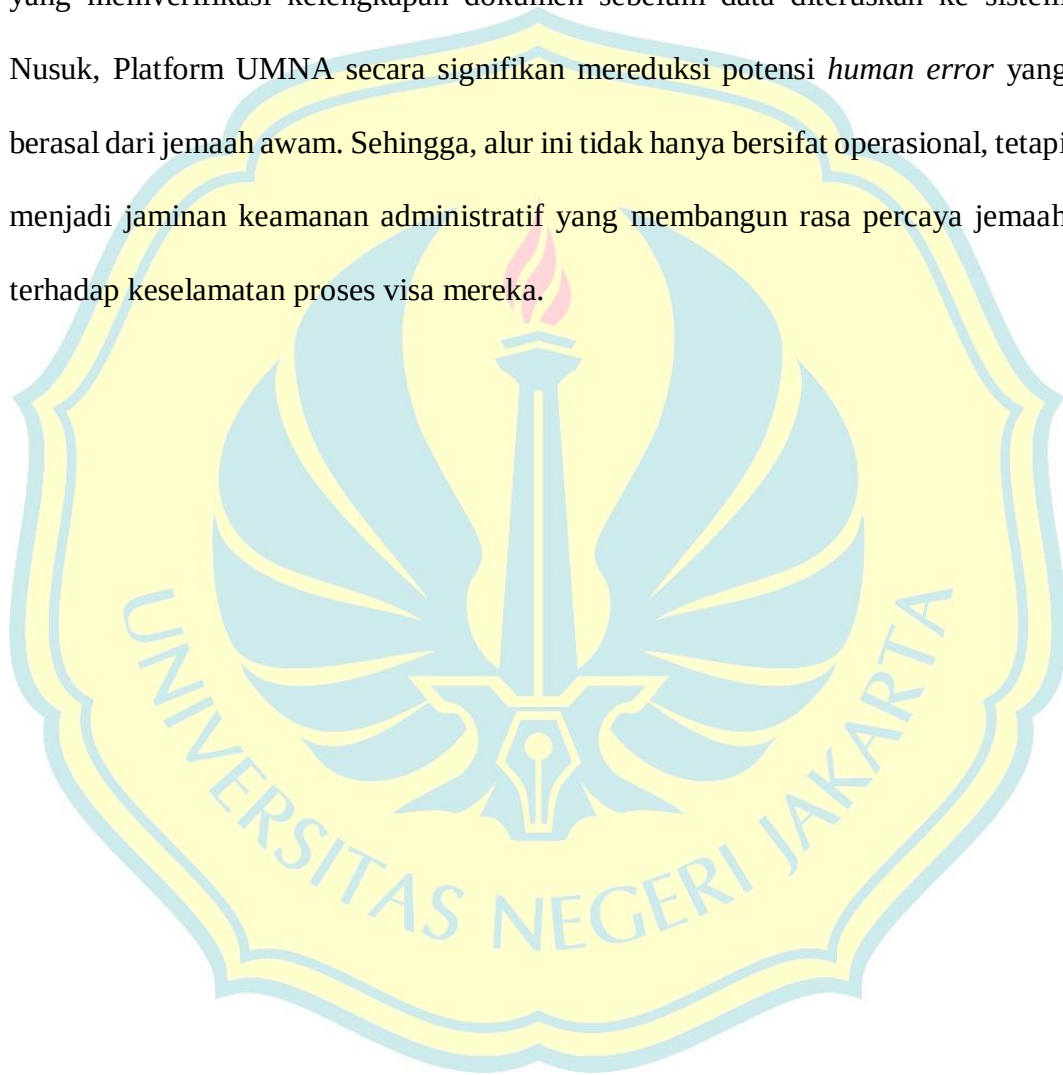


Sumber: Perancangan Peneliti (2026)

Setelah masuk *Dashboard* Admin, Administrator memilih menu *Pengelolaan* lalu masuk ke submenu *Visa*. Sistem menampilkan daftar pengajuan visa seluruh jemaah. Admin melakukan review dokumen dan memperbarui status menjadi salah satu dari tiga kondisi: *Diproses*, *Disetujui*, atau *Ditolak*, kemudian alur selesai.

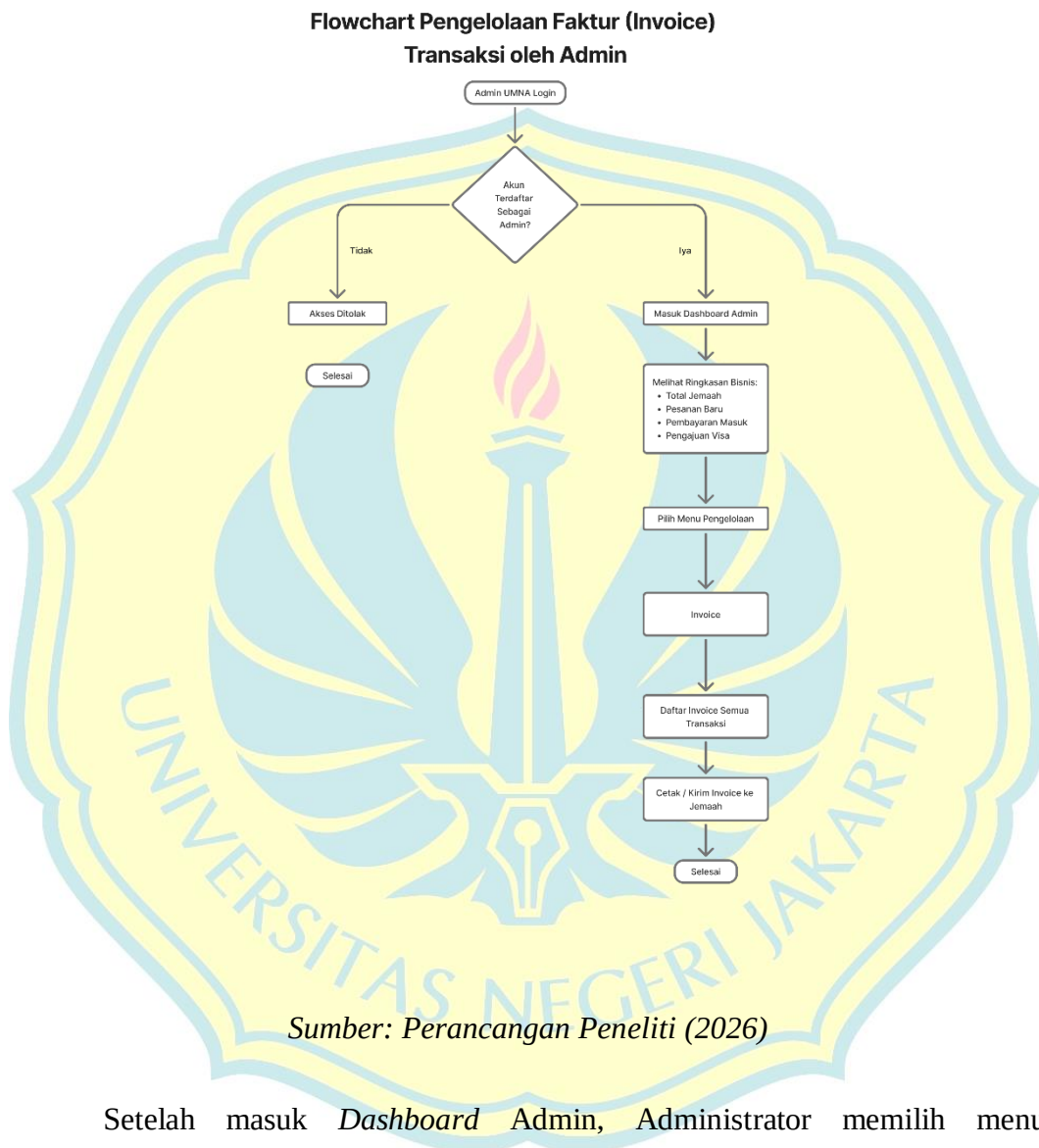
Oleh karena itu, alur verifikasi berlapis ini merupakan implementasi dari peran Platform UMNA sebagai *middleman system* yang secara langsung menjawab

pain point terkritis dalam pra-riset: ketakutan penolakan visa akibat ketidaklengkapan dokumen. Tabel 1.7 dan Tabel 1.8 mengonfirmasi bahwa risiko penolakan visa dipersepsikan sebagai ancaman finansial terbesar, terutama ketika tiket sudah terbeli. Dengan menempatkan Admin sebagai lapis pertahanan pertama yang memverifikasi kelengkapan dokumen sebelum data diteruskan ke sistem Nusuk, Platform UMNA secara signifikan mereduksi potensi *human error* yang berasal dari jemaah awam. Sehingga, alur ini tidak hanya bersifat operasional, tetapi menjadi jaminan keamanan administratif yang membangun rasa percaya jemaah terhadap keselamatan proses visa mereka.



3. Flowchart Pengelolaan Faktur (Invoice) Transaksi oleh Admin

Gambar 1.18 Flowchart Pengelolaan Faktur (Invoice) Transaksi oleh Admin

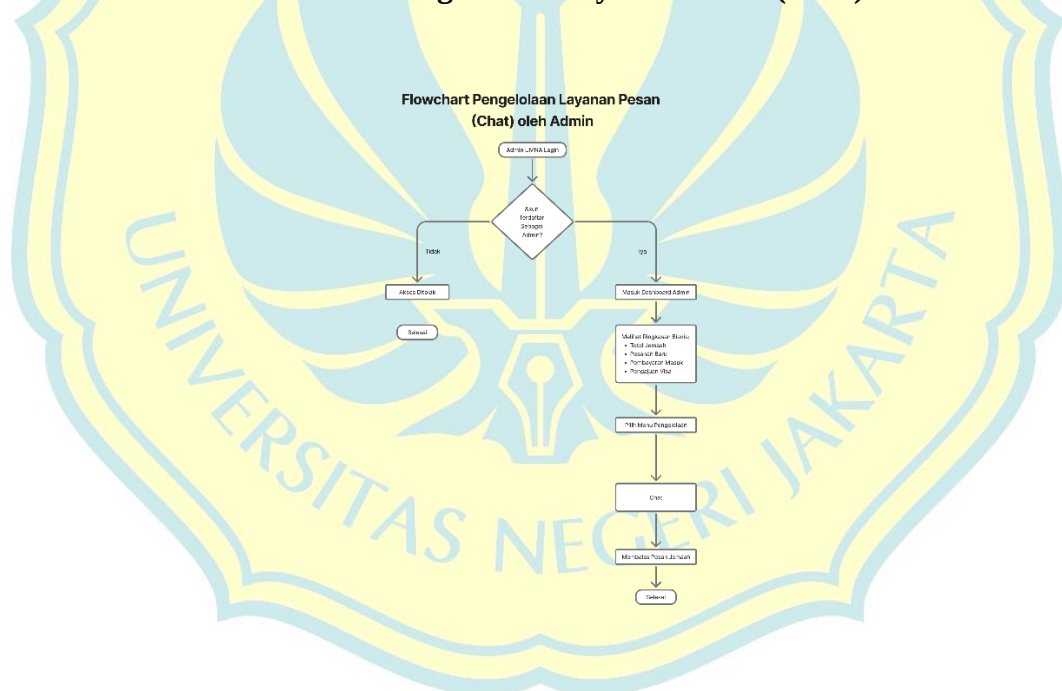


Setelah masuk *Dashboard Admin*, Administrator memilih menu *Pengelolaan* lalu masuk ke submenu *Invoice*. Sistem menampilkan daftar invoice seluruh transaksi. Admin dapat mencetak atau mengirim invoice ke jemaah yang bersangkutan, kemudian alur selesai.

Oleh karena itu, alur pengelolaan invoice ini merupakan mekanisme yang menjamin akuntabilitas finansial dari setiap transaksi yang terjadi di Platform UMNA. Kuesioner pra-riset mengungkapkan kekhawatiran jemaah terhadap perubahan biaya di tengah proses dan ketidakjelasan komponen harga (Tabel 1.4 dan Tabel 1.9). Penerbitan invoice resmi yang dapat dicetak dan dikirim ke jemaah memastikan bahwa setiap nominal yang dibayarkan terdokumentasi secara sah dan dapat diverifikasi kapan saja. Sehingga, alur ini memperkuat komitmen transparansi finansial Platform UMNA yang menjadi salah satu proposisi nilai utama sistem ini.

4. Flowchart Pengelolaan Layanan Pesan (Chat) oleh Admin

Gambar 1.19 Flowchart Pengelolaan Layanan Pesan (Chat) oleh Admin



Sumber: Perancangan Peneliti (2026)

Setelah masuk *Dashboard* Admin, Administrator memilih menu *Pengelolaan* lalu masuk ke submenu *Chat*. Sistem menampilkan pesan-pesan dari

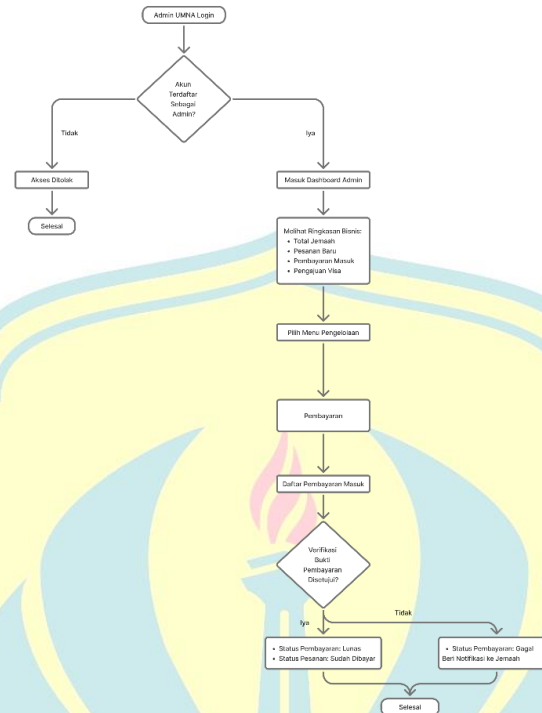
jemaah yang memerlukan respons. Admin membalas pesan jemaah yang telah dieskalasikan dari *UMNA Assistant*, kemudian alur selesai.

Oleh karena itu, alur pengelolaan layanan pesan ini merupakan implementasi dari mekanisme eskalasi dua lapis *UMNA Assistant* yang dirancang untuk menjamin kontinuitas bantuan kepada jemaah pada setiap tahapan perencanaan. Observasi media sosial TikTok merekam bahwa calon jemaah cenderung mencari arahan melalui kolom komentar karena tidak ada sistem atau Platform resmi yang terintegrasi (Gambar 1.5). *UMNA Assistant* hadir sebagai lapis pertama yang menjawab pertanyaan umum secara otomatis, dan apabila pertanyaan berada di luar cakupan sistem AI, eskalasi ke Administrator melalui alur ini memastikan tidak ada jemaah yang dibiarkan tanpa jawaban. Sehingga, alur ini mengubah Platform UMNA dari sekadar sistem transaksional menjadi ekosistem pendampingan digital yang responsif dan berkelanjutan.

5. *Flowchart* Pengelolaan dan Validasi Status Pembayaran Jemaah oleh Admin

Gambar 1.20 *Flowchart* Pengelolaan dan Validasi Status Pembayaran

**Flowchart Pengelolaan dan Validasi Status
Pembayaran Jemaah oleh Admin**



Sumber: Perancangan Peneliti (2026)

Setelah masuk *Dashboard* Admin, Administrator memilih menu *Pengelolaan* lalu masuk ke submenu *Pembayaran*. Sistem menampilkan daftar pembayaran masuk dari seluruh jemaah. Admin melakukan verifikasi bukti pembayaran dan membuat keputusan: apabila bukti pembayaran disetujui, sistem memperbarui status pembayaran menjadi *Lunas* dan status pesanan menjadi *Sudah Dibayar*; apabila tidak disetujui, status pembayaran berubah menjadi *Gagal* dan sistem mengirimkan notifikasi otomatis kepada jemaah yang bersangkutan.

Oleh karena itu, alur verifikasi pembayaran berlapis ini merupakan fondasi kepercayaan finansial yang menjadi prasyarat adopsi Platform UMNA oleh jemaah. Kuesioner pra-riset secara konsisten mengidentifikasi bahwa kepastian finansial

merupakan faktor penentu utama keputusan keberangkatan: Tabel 1.9 menunjukkan seluruh responden menyatakan sangat penting mengetahui total biaya sejak awal, dan perubahan biaya di tengah proses dipandang sangat mengecewakan. Dengan menempatkan Admin sebagai validator setiap transaksi sebelum status diperbarui, Platform UMNA memastikan tidak ada manipulasi nominal dan setiap pembayaran jemaah terdokumentasi dengan akurat. Sehingga, alur ini bukan hanya prosedur operasional, melainkan jaminan konkret bahwa setiap rupiah yang dibayarkan jemaah dikelola dengan transparansi dan akuntabilitas penuh.

Keduabelas *Flowchart* yang telah dipaparkan di atas membentuk arsitektur logika sistem yang komprehensif dan dapat ditelusuri secara langsung ke sumber permasalahan empiris yang ditemukan melalui observasi media sosial dan kuesioner pra-riset. Setiap percabangan kondisi, setiap validasi prasyarat, dan setiap mekanisme eskalasi yang dirancang bukan lahir dari konvensi teknis semata, melainkan merupakan respons terstruktur terhadap *pain points* nyata jemaah: kebingungan prosedural, ketakutan terhadap penolakan visa, ancaman biaya tersembunyi, dan ketiadaan visibilitas status perjalanan. Oleh karena itu, *Flowchart* ini bukan sekadar dokumentasi alur sistem, melainkan kontrak pertama antara Peneliti dan pengguna, di mana setiap keputusan desain yang tertanam di dalamnya dapat dipertanggungjawabkan secara empiris kepada permasalahan nyata yang melatarbelakangi lahirnya Platform UMNA.

1.1.2 Wireframe Sistem

A. Modul Akses dan Edukasi Publik

Modul ini merupakan titik kontak pertama pengguna dengan ekosistem digital UMNA. Perancangannya difokuskan pada prinsip desain inklusif guna mengakomodasi pengguna dengan berbagai tingkat literasi digital. Tujuan utama modul ini adalah membangun kepercayaan awal dan membekali calon jemaah dengan literasi fundamental sebelum mereka diarahkan pada tahapan transaksional yang lebih kompleks.

1. Rancangan *Wireframe* Masuk dan Daftar Akun UMNA

The image displays two wireframe designs for the UMNA website, overlaid on a large, faint watermark of the Universitas Muhammadiyah Jakarta logo. The top wireframe represents the login page, titled "Selamat Datang Kembali" (Welcome Back). It features a navigation bar at the top with a "Logo" button and links for "Beranda", "Paket Umrah", "Panduan", "Login", and "Register". The main content area includes a heading "Selamat Datang Kembali", a subheading "Masuk untuk melanjutkan perencanaan perjalanan umrah Anda.", and two input fields for "Email" and "Password". Below these fields is a "Login" button and a link "Belum memiliki akun? [Daftar di sini](#)". The bottom wireframe represents the registration page, titled "Bergabung dengan UMNA". It also has the same navigation bar. The main content area includes a heading "Bergabung dengan UMNA", a subheading "Buat akun untuk mulai merencanakan perjalanan umrah Anda dengan tenang.", and four input fields for "Nama Lengkap", "Email", "No. Telepon", and "Password". Below these fields is a "Register" button and a link "Sudah memiliki akun? [Masuk di sini](#)". Both wireframes have a "Footer" section at the bottom.

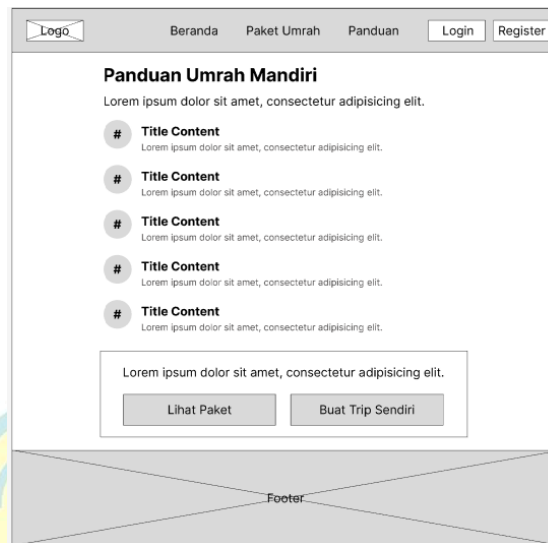
Gambar 1.21 Rancangan Wireframe Masuk dan Daftar Akun UMNA

Sumber : Perancangan Peneliti (2026)

Halaman masuk dan daftar difungsikan sebagai gerbang utama verifikasi identitas pengguna *Platform*. Antarmuka ini dirancang ringkas dengan memprioritaskan keamanan akses serta kemudahan pengisian kredensial bagi demografi lokal. Fitur ini secara fundamental berperan mengelola rekam jejak data personal secara terpusat guna mendukung kelancaran *Administrasi* pada tahapan operasional selanjutnya.

Perancangan sistem autentikasi ini merespons langsung ekspektasi calon jemaah terhadap ketersediaan sistem yang terintegrasi sepenuhnya (*all in one system*) sebagaimana tergambar pada temuan pra riset (Tabel 1.6). Pengguna menuntut kehadiran *Platform* komprehensif yang mampu menyimpan riwayat pesanan maupun dokumen legalitas secara aman tanpa mengharuskan perpindahan aplikasi. Ketersediaan antarmuka pendaftaran ini menjamin setiap jemaah memiliki ruang privat untuk mengelola data perjalanan secara terstruktur sekaligus mereduksi kekhawatiran akan kehilangan rekam jejak *Administratif*.

2. Rancangan *Wireframe* Modul Panduan Perjalanan



Gambar 1.22 Rancangan Wireframe Modul Panduan Perjalanan

Sumber : Perancangan Peneliti (2026)

Halaman panduan menyajikan literatur terpusat mengenai tata cara pelaksanaan ibadah beserta instruksi teknis persiapan keberangkatan. Antarmuka ini menstrukturisasi ragam informasi ke dalam kategori spesifik yang mudah diakses guna memfasilitasi pengguna dalam mempelajari seluruh tahapan operasional secara mandiri sebelum membuat komitmen finansial.

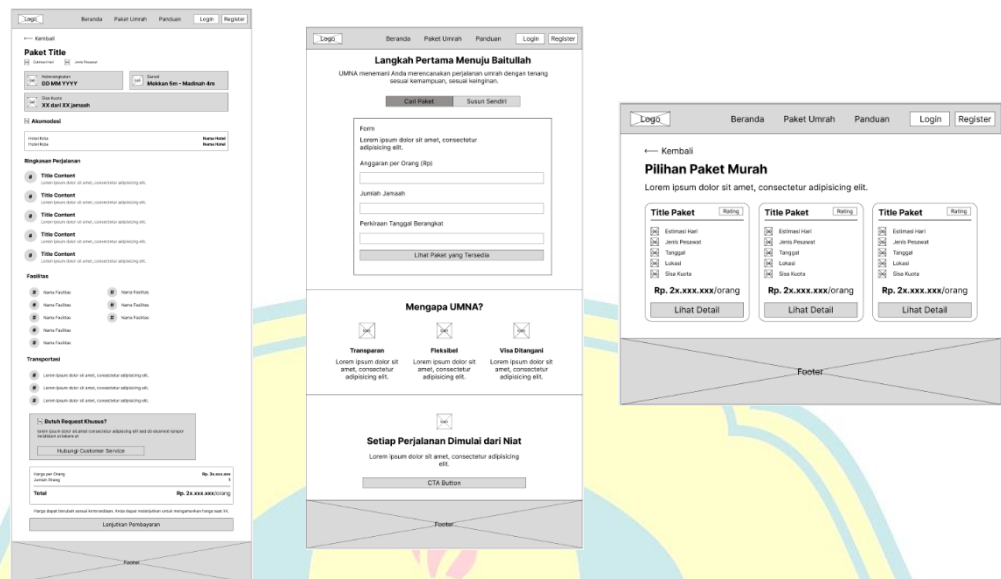
Rancangan halaman edukasi ini merupakan solusi mutlak atas tingginya tingkat kebingungan prosedural yang terekam pada observasi media sosial TikTok (Gambar 1.5). Mayoritas calon jemaah terbukti tidak mengetahui urutan persiapan secara pasti dan kerap melontarkan pertanyaan mendasar mengenai titik awal perencanaan. Penyediaan modul panduan ini secara efektif mengeliminasi disorientasi informasi, membekali pengguna dengan pengetahuan fundamental, serta menjembatani kesenjangan literasi agar jemaah mampu menyusun rencana perjalanan mandiri dengan tingkat kepercayaan diri tinggi.

B. Modul Pemesanan Umrah Paket

Modul ini dirancang untuk mengakomodasi segmen pengguna yang menginginkan kepraktisan perjalanan melalui biro konvensional tanpa kehilangan hak atas transparansi informasi. Arsitektur pada modul ini menstrukturisasi alur pencarian, pendataan, hingga pembayaran ke dalam satu ekosistem terpusat guna mereduksi asimetri informasi antara penyedia layanan dan calon jemaah yang sering terjadi pada sistem pemesanan tradisional.

1. Rancangan *Wireframe* Pencarian dan Rincian Paket Perjalanan

Layanan pemesanan umrah dalam sistem UMNA menyediakan dua pendekatan perencanaan perjalanan, yaitu melalui paket perjalanan yang telah disediakan serta penyusunan perjalanan secara mandiri. Jalur pemesanan paket dirancang untuk pengguna yang menginginkan proses perencanaan yang lebih praktis karena sebagian besar komponen perjalanan telah ditentukan oleh penyedia layanan. Pengguna tidak perlu memilih secara terpisah komponen perjalanan seperti penerbangan, akomodasi, maupun transportasi lokal karena seluruh fasilitas tersebut telah dirangkum dalam satu paket perjalanan. Pendekatan ini mempermudah pengguna yang mengutamakan kemudahan dan kepastian dalam perencanaan ibadah umrah. Rangkaian *Wireframe* pada bagian ini menggambarkan tahapan yang dilalui pengguna mulai dari proses pencarian paket perjalanan hingga pemilihan paket yang tersedia dalam sistem. Setiap tahapan dirancang secara bertahap agar pengguna dapat memahami informasi perjalanan dengan jelas sebelum melanjutkan ke proses pemesanan.



Gambar 1.23 Rancangan Wireframe Pencarian dan Rincian Paket Perjalanan

Sumber : Perancangan Peneliti (2026)

Antarmuka pencarian dan detail paket memfasilitasi penelusuran katalog layanan biro perjalanan secara terintegrasi. Halaman beranda pencarian mengarahkan pengguna menuju daftar pilihan paket yang tersedia. Saat pengguna memilih spesifikasi tertentu, sistem menampilkan penjabaran fasilitas akomodasi, jadwal kegiatan harian, serta rincian komponen harga secara utuh sebelum komitmen pemesanan dilakukan.

Rancangan visual ini merupakan solusi langsung atas keluhan responden mengenai kurangnya transparansi biaya dan detail layanan pada sistem konvensional yang terekam pada observasi pra riset (Tabel 1.2 dan Tabel 1.4). Calon jemaah kerap merasa kebingungan akibat informasi fasilitas yang tidak dijabarkan secara terperinci sejak awal. Penyediaan informasi yang transparan pada

antarmuka ini memastikan pengguna mendapatkan kepastian spesifikasi perjalanan guna menghindari manipulasi ekspektasi.

The image displays two wireframe designs for a travel booking application. The left wireframe is a 'Data Jamaah' (Passenger Data) form. It includes a navigation bar with 'Logo', 'Beranda', 'Paket Umrah', 'Panduan', 'Login', and 'Register'. Below the navigation bar is a 'Kembali' (Back) button. The main section is titled 'Data Jamaah' and contains a placeholder text 'Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.' followed by input fields for 'Nama Lengkap (sesuai paspor)', 'Nomor Paspor', and 'Nomor Telepon'. At the bottom are two buttons: 'Kembali' and 'Lanjut ke Pembayaran'. The right wireframe is a 'Konfirmasi Pemesanan' (Order Confirmation) screen. It features a 'Kembali' button at the top left. The main content is divided into three sections: 'Data Jamaah' (showing 'Jamaah 1' and 'Nama Jamaah'), 'Rincian Biaya' (Cost Details), and 'Metode Pembayaran' (Payment Method). The 'Rincian Biaya' section shows a breakdown of costs: 'Nama Perjalanan' (Rp. 3x.xxx.xxx), 'Paket umrah x 1 orang' (Rp. 3x.xxx.xxx), 'Visa umrah' (Termasuk), 'Biaya layanan' (Gratis), and a 'Total' of 'Rp. 2x.xxx.xxx/orang'. The 'Metode Pembayaran' section has three radio buttons for 'Payment Gateway 1', 'Payment Gateway 2', and 'Payment Gateway 3'. Below these is a disclaimer 'Dengan melanjutkan, Anda menyetujui syarat dan ketentuan UMNA.' and two buttons: 'Bayar Nanti' and 'Bayar Sekarang'. Both wireframes have a 'Footer' section at the bottom.

Gambar 1.24 Rancangan Wireframe Pendaftaran Identitas dan Tinjauan Pesanan

Sumber : Perancangan Peneliti (2026)

Kelompok halaman ini difungsikan sebagai gerbang transisi menuju proses transaksi. Antarmuka pendaftaran memandu pengguna menginput identitas peserta secara terstruktur. Setelah data terekam, layar tinjauan pesanan menampilkan rekapitulasi seluruh komponen pembiayaan secara final, memastikan tidak ada penambahan elemen nominal lain sebelum pengguna menyetujui pemesanan.

Pembuatan halaman ini merespons langsung kekhawatiran jemaah terhadap ancaman biaya tersembunyi yang kerap muncul di tengah proses pendaftaran (Tabel 1.9). Kepastian estimasi anggaran merupakan faktor esensial bagi jemaah dalam merencanakan perjalanan. Keberadaan layar rekapitulasi akhir ini memberikan

jaminan kepastian nominal pembiayaan, memastikan pengguna tidak mengalami lonjakan tagihan mendadak yang merugikan.

3. Rancangan *Wireframe* Transaksi Pembayaran Lokal

Gambar 1.25 Rancangan Wireframe Pemantauan Perjalanan dan Pelunasan Tagihan

Sumber : Perancangan Peneliti (2026)

Halaman transaksi difungsikan sebagai titik penyelesaian komitmen finansial pengguna. Layar ini menyediakan berbagai opsi pelunasan tagihan melalui ekosistem perbankan domestik, memfasilitasi metode transfer antar bank maupun penggunaan dompet digital yang familiar bagi demografi masyarakat awam.

Integrasi antarmuka pembayaran ini secara spesifik dirancang untuk menutupi kelemahan fungsionalitas *Platform* global Nusuk (Gambar 1.4) yang membatasi aksesibilitas transaksi akibat kewajiban penggunaan instrumen finansial internasional. Ketersediaan metode transaksi lokal ini menghadirkan rasa aman, mereduksi kebingungan prosedur pembayaran, sekaligus mempermudah aksesibilitas bagi calon jemaah di Indonesia.

Setelah proses transaksi pembayaran selesai dilakukan, arsitektur sistem UMNA akan memindahkan pusat aktivitas pengguna menuju Modul Pusat Kendali

Pengguna (Dasbor) untuk keperluan pelacakan status operasional dan manajemen dokumen pascatransaksi.

C. Modul Perencanaan Umrah Mandiri

Modul ini merupakan inti inovasi dari *Platform* UMNA yang membedakannya dari sistem biro konvensional maupun portal global Nusuk. Arsitektur antarmuka pada modul ini dirancang secara khusus untuk memfasilitasi otonomi pengguna dalam merangkai komponen ibadah secara eceran. Melalui penerapan pendekatan *Human Centered Design*, modul ini bertindak sebagai asisten digital yang memandu pengguna secara terstruktur, memberikan fleksibilitas maksimal, sekaligus menjaga batas aman prosedural agar jemaah terhindar dari kesalahan teknis perencanaan.

1. Rancangan Wireframe Titik Awal dan Ringkasan Perjalanan Mandiri

The image displays two wireframe mockups of the UMNA Umrah planning interface. The left mockup represents the 'Langkah Pertama Menuju Baitullah' (First Step Towards the Kaaba) screen. It features a navigation bar with 'Logo', 'Beranda', 'Paket Umrah', 'Panduan', 'Login', and 'Register'. The main content area includes a title 'Langkah Pertama Menuju Baitullah', a subtitle 'UMNA menemani Anda merencanakan perjalanan umrah dengan tenang sesuai kemampuan, sesuai keinginan.', a 'Cari Paket' button, and a 'Susun Perjalanan Anda Sendiri' section with a 'Lihat Paket yang Tersedia' button. Below this is a 'Mengapa UMNA?' section with three icons: 'Transparan', 'Fleksibel', and 'Visa Ditangani', each with a brief description. The bottom section is titled 'Setiap Perjalanan Dimulai dari Niat' and includes a 'CTA Button'. The right mockup represents the 'Buat Trip Mandiri' (Create Your Own Trip) screen. It has a similar navigation bar and a 'Kembali' link. The main content area includes a title 'Buat Trip Mandiri', a subtitle 'Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.', and several input fields: 'Durasi di Makkah (malam)', 'Durasi di Madinah (malam)', 'Jumlah Jamaah', and 'Total Durasi: xx malam'. A 'Mulai Menyusun Perjalanan' button is at the bottom.

Gambar 1.26 Rancangan Wireframe Inisiasi dan Ringkasan Perjalanan Mandiri

Sumber : Perancangan Peneliti (2026)

Kelompok antarmuka ini berfungsi sebagai titik awal (*onboarding*) bagi pengguna yang memilih jalur *Do It Yourself (DIY)*. Halaman menampilkan pengenalan konsep penyusunan mandiri, dilanjutkan dengan formulir inisiasi kerangka perjalanan. Sistem kemudian menyajikan halaman ringkasan yang memvisualisasikan peta jalan penyusunan, menunjukkan urutan tahapan yang harus dilalui pengguna mulai dari pemilihan armada hingga layanan tambahan.

Perancangan kerangka inisiasi ini merespons langsung fenomena kebingungan struktural yang masif ditemukan pada observasi media sosial TikTok (Gambar 1.5). Mayoritas calon jemaah mempertanyakan urutan prioritas antara pemesanan tiket atau penentuan jadwal (*itinerary*). Kehadiran peta jalan penyusunan pada antarmuka ini mengeliminasi disorientasi tersebut, memberikan batasan alur yang terstruktur, serta menuntun pengguna awam agar tidak salah langkah dalam merencanakan perjalanan perdana mereka.

2. Rancangan Wireframe Kustomisasi Komponen Perjalanan dan Kalkulasi Biaya

The wireframes illustrate a multi-step process for reviewing and customizing a travel package. Each mockup includes a top navigation bar with 'Logo', 'Beranda', 'Paket Umrah', 'Panduan', 'Login', and 'Register' buttons. A 'Kembali' (Back) link is also present.

Top Left Mockup (Review Paket): Displays the 'Estimasi Total' (Rp. 2x.xxx.xxx) and a 'Lanjut Bayar' button. Below, it shows a breakdown of costs for 'Penerbangan' (Rp. 2xx.xxx.xx), 'Hotel' (Rp. 2xx.xxx.xx), and 'Aktivitas' (Rp. 2xx.xxx.xx). A section for 'Durasi di Mekkah (malam)' lists three 'Nama Konten' items, each with a 'Deskripsi Konten' and a price of 'Rp. 2xx.xxx.xxx'.

Top Right Mockup (Review Paket): Similar to the top left, but includes a 'Terpilih: Tiket Berangkat ...' section and a 'Pilih tiket' section with three radio button options, each labeled 'Nama Konten' and 'Rp. 2xx.xxx.xxx/pax'.

Bottom Left Mockup (Review Paket): Shows a 'Terpilih: Tiket Hotel ...' section with a 'Pilih Hotel' section. It includes a 'Makan' button and a 'Mudharah' button. Below, it lists three 'Nama Konten' items with 'Deskripsi Konten' and prices of 'Rp. 2xx.xxx.xxx/malam'.

Bottom Right Mockup (Review Paket): Features an 'Aktivitas & Itinerary' section with a 'Lanjut Bayar' button. It includes a 'Pilih Hotel' section with a 'Makan' button and a 'Mudharah' button. Below, it lists three 'Nama Konten' items with 'Deskripsi Konten' and prices of 'Rp. 2xx.xxx.xxx/pax'.

Gambar 1.27 Rancangan Wireframe Kustomisasi Komponen Perjalanan dan Kalkulasi Biaya

Sumber: Perancangan Peneliti (2026)

Antarmuka ini merupakan fasilitas kustomisasi inti di mana pengguna diberikan keleluasaan absolut untuk memilih armada pesawat, menentukan spesifikasi hotel, hingga menambahkan aktivitas ibadah opsional. Bersamaan dengan proses pemilihan tersebut, antarmuka mengintegrasikan fitur Kalkulator Biaya Dinamis yang memperbarui estimasi total pengeluaran secara waktu nyata berdasarkan spesifikasi yang dipilih pengguna.

Keberadaan fitur kustomisasi ini secara presisi menjawab berbagai titik kelemahan pada sistem paket konvensional yang ditemukan melalui pra riset. Fitur pemilihan hotel merespons keinginan jemaah untuk memperoleh akomodasi yang lebih dekat dengan masjid (Tabel 1.5), sementara keleluasaan pemilihan aktivitas menjawab keluhan terkait jadwal paket yang terlalu padat (Tabel 1.2). Lebih jauh, integrasi kalkulasi dinamis secara langsung menanggulangi ketakutan jemaah terhadap ancaman biaya tersembunyi (Tabel 1.4 dan 1.9), memastikan pengguna dapat menyimulasikan komponen ibadah yang paling relevan dengan kapasitas finansial mereka sebelum melakukan persetujuan akhir.

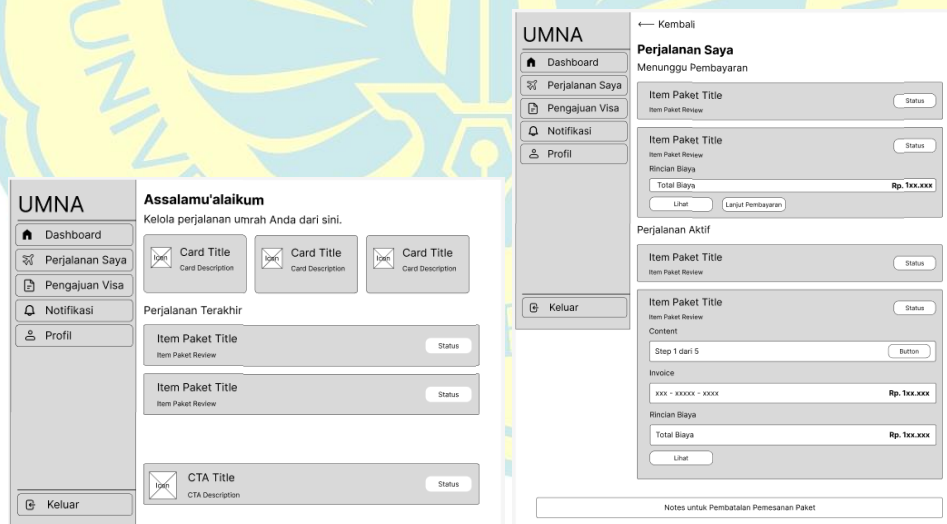
Setelah proses penyusunan kerangka perjalanan mandiri pada modul ini selesai, arsitektur sistem UMNA mengonvergensi alur pengguna menuju gerbang transaksional. Proses pendataan identitas jemaah, tinjauan pesanan secara menyeluruh, hingga transaksi pelunasan pembayaran menggunakan rancangan antarmuka terintegrasi yang sama sebagaimana telah dijabarkan pada Modul B. Selanjutnya, pascatransaksi, seluruh pemantauan status dan manajemen dokumen akan dialihkan secara otomatis menuju Modul Pusat Kendali Pengguna.

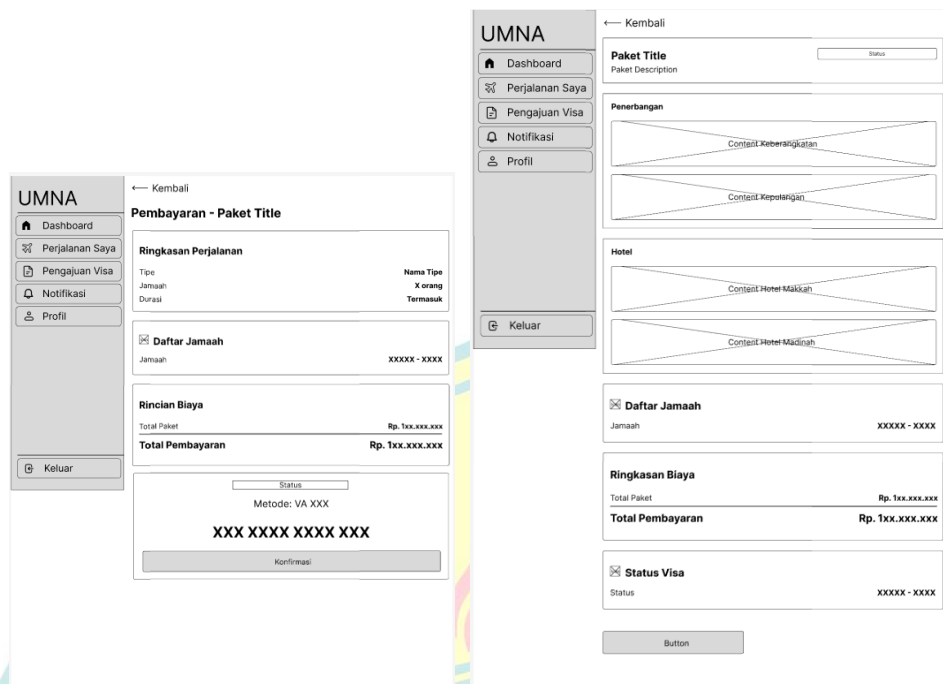
Mekanisme penggunaan ulang alur ini memastikan konsistensi pengalaman pengguna sekaligus menjaga efisiensi kinerja *Platform*.

D. Modul Pusat Kendali Pengguna

Modul ini diposisikan sebagai pusat manajemen pascatransaksi yang memberikan otonomi penuh bagi jemaah untuk memonitor seluruh aktivitas *Administratif* mereka secara terpusat. Arsitektur pada dasbor ini dirancang untuk mengakomodasi visibilitas riwayat perjalanan, pelacakan status keberangkatan, pengelolaan dokumen legalitas, hingga peninjauan rekam jejak finansial. Tujuan fundamental keberadaan ruang personal ini adalah mengeliminasi ketergantungan komunikasi manual antara jemaah dan pihak penyedia layanan yang kerap memicu ketidakpastian.

1. Rancangan *Wireframe* Dasbor Utama dan Pemantauan Perjalanan





Gambar 1.28 Rancangan Wireframe Dasbor Utama dan Pemantauan Perjalanan

Sumber: Perancangan Peneliti (2026)

Kelompok antarmuka ini menyajikan ringkasan aktivitas pengguna secara seketika. Halaman Perjalanan Saya menampilkan daftar transaksi aktif beserta status operasionalnya. Melalui layar ini, pengguna juga difasilitasi untuk melakukan pelunasan bertahap bagi metode penundaan pembayaran, serta meninjau rincian jadwal keberangkatan secara menyeluruh tanpa harus mencari ulang dokumen cetak.

Perancangan fitur pemantauan terpusat ini secara langsung menanggulangi permasalahan ketiadaan sistem pelacakan mandiri yang dikeluhkan pengguna pada observasi pra riset (Tabel 1.3). Jemaah sebelumnya harus melakukan inisiatif komunikasi berulang kali untuk memastikan status layanan mereka. Visibilitas yang terintegrasi pada antarmuka ini mengeliminasi titik buta informasi tersebut, menumbuhkan rasa aman, serta menjamin ketenangan psikologis sebelum waktu keberangkatan tiba.

2. Rancangan Wireframe Alur Pengajuan Visa Bertahap



Gambar 1.29 Rancangan Wireframe Alur Pengajuan Visa Bertahap

Sumber : Perancangan Peneliti (2026)

Antarmuka ini menstrukturisasi proses birokrasi pengajuan visa menjadi tahapan yang lebih sederhana dan terarah. Sistem memandu pengguna secara berurutan mulai dari pengisian data personal, unggahan dokumen identitas, hingga konfirmasi validasi berkas. Desain formulir dipecah menjadi beberapa halaman pendek guna mencegah beban kognitif berlebih saat pengguna melakukan input data *Administratif* yang krusial.

Rancangan alur bertahap ini merupakan solusi absolut atas kecemasan tertinggi calon jemaah terkait risiko kegagalan penerbitan dokumen legalitas (Gambar 1.6 dan Tabel 1.8). Pengguna mandiri kerap merasa terintimidasi oleh kompleksitas formulir pada *Platform* global Nusuk. Kehadiran antarmuka berbahasa Indonesia yang memecah proses menjadi rangkaian kecil ini bertujuan mereduksi potensi kesalahan input akibat kelalaian pengguna, memastikan akurasi data, dan memberikan jaminan keamanan prosedural sebelum berkas diteruskan kepada otoritas terkait.

3. Rancangan Wireframe Pusat Notifikasi dan Manajemen Profil

The image displays two wireframe designs for a user interface, likely for a university or institutional system (UMNA). Both wireframes share a common sidebar menu on the left with the following items: Dashboard, Perjalanan Saya, Pengajuan Visa, Notifikasi, and Profil. A 'Keluar' (Logout) button is located at the bottom of the sidebar.

Top Wireframe: Notifikasi

- Header: ← Kembali
- Section: **Notifikasi**
- Filter: Three 'Category' buttons.
- Content: A list of three notification items, each with a checkbox icon, a title 'Notifikasi Title', a description 'Deskripsi Notifikasi', and a date 'DD-MM-YY'.

Bottom Wireframe: Profil Saya

- Header: ← Kembali
- Section: **Profil Saya**
- Content: A large placeholder box with a diagonal 'X' and the text 'Form Content'. Below it is a 'Button'.

Gambar 1.30 Rancangan Wireframe Pusat Notifikasi dan Manajemen Profil

Sumber : Perancangan Peneliti (2026)

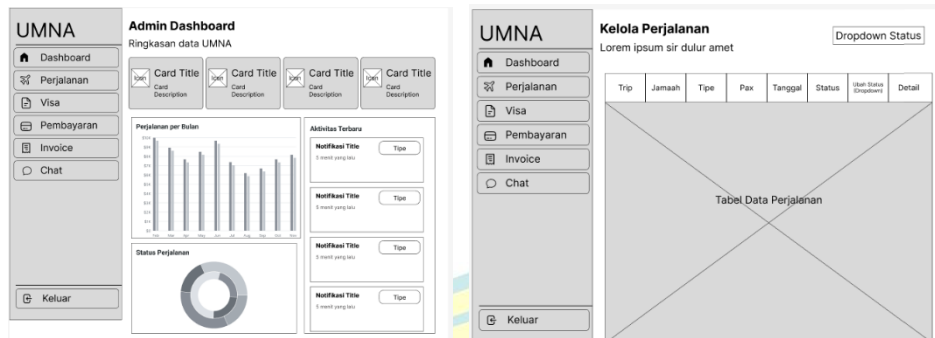
Kelompok halaman ini difungsikan sebagai media komunikasi satu arah dari sistem kepada pengguna sekaligus ruang pengelolaan identitas personal. Antarmuka notifikasi memberikan pembaruan otomatis terkait persetujuan dokumen, pengingat pelunasan, hingga perubahan jadwal. Sementara itu, halaman profil memungkinkan pengguna memutakhirkan data demografi mereka secara mandiri.

Kehadiran fitur notifikasi ini secara presisi menjawab kebutuhan jemaah akan transparansi progres persiapan (Tabel 1.6). Pengguna menuntut adanya pembaruan informasi yang proaktif tanpa harus melakukan pengecekan manual secara persisten. Sistem peringatan pada antarmuka ini memastikan setiap perubahan status operasional segera tersampaikan kepada jemaah, meminimalisasi miskomunikasi, dan menjaga kesinambungan informasi hingga perjalanan ibadah selesai dilaksanakan.

E. Modul Panel Pengelola Operasional (Dasbor Admin)

Modul ini berkedudukan sebagai pusat komando operasional bagi Administrator *Platform* UMNA. Arsitektur sistem pada modul ini dirancang secara khusus untuk menjalankan fungsi perantara antara pengguna lokal dan portal birokrasi global Nusuk. Keberadaan panel pengelola ini bertujuan memastikan seluruh data transaksional maupun kelengkapan dokumen jemaah telah melalui proses validasi internal secara ketat sebelum diteruskan kepada otoritas Arab Saudi, sehingga meminimalisasi potensi kegagalan *Administratif*.

1. Rancangan Wireframe Dasbor Utama dan Manajemen Perjalanan



Gambar 1.31 Rancangan Wireframe Dasbor Utama dan Manajemen Perjalanan

Sumber : Perancangan Peneliti (2026)

Kelompok antarmuka ini menyajikan metrik statistik menyeluruh terkait volume pengguna, grafik transaksi, serta tabel pemantauan perjalanan jemaah aktif. Pengelola memiliki visibilitas absolut untuk mengawasi progres setiap pesanan, memantau alokasi akomodasi, serta memastikan ketersediaan layanan lapangan berjalan sesuai kerangka jadwal yang telah disepakati.

Perancangan kontrol operasional ini merespons temuan pra riset mengenai keluhan jemaah terhadap inefisiensi layanan dan miskomunikasi jadwal pada sistem konvensional (Tabel 1.2). Melalui visibilitas pemantauan terpusat, pengelola Platform memiliki kapasitas untuk melakukan mitigasi risiko secara proaktif atas setiap hambatan operasional, menjamin kualitas layanan tetap terjaga, dan memastikan pengguna mendapatkan pengalaman perjalanan yang terorkestrasi dengan baik.

2. Rancangan Wireframe Verifikasi Administrasi Visa

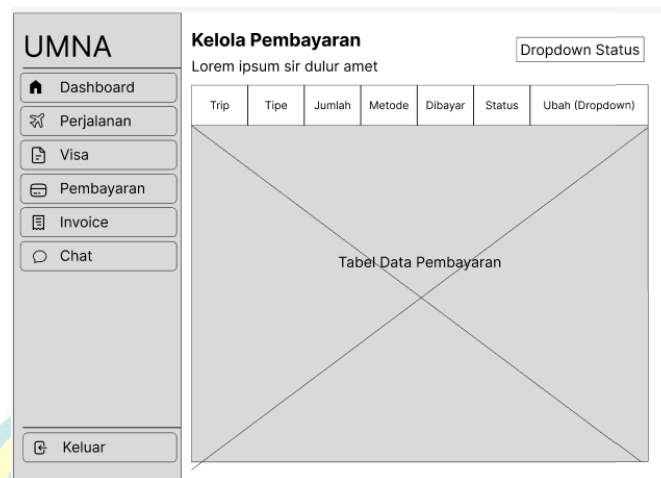
Gambar 1.32 Rancangan Wireframe Verifikasi Administrasi Visa

Sumber : Perancangan Peneliti (2026)

Antarmuka ini merupakan instrumen paling esensial dalam ekosistem sistem UMNA. Layar memfasilitasi proses inspeksi visual terhadap dokumen legalitas jemaah seperti salinan paspor dan identitas kependudukan. Pengelola diberikan otoritas untuk melakukan persetujuan berkas yang memenuhi syarat atau memberikan penolakan disertai catatan revisi sebelum data tersebut diintegrasikan menuju portal resmi otoritas Arab Saudi.

Keberadaan fitur verifikasi internal ini adalah bentuk penyelesaian mutlak atas titik buta fungsionalitas *Platform* Nusuk (Gambar 1.4) yang sebelumnya melepaskan pengguna awam untuk berhadapan langsung dengan birokrasi internasional. Antarmuka ini sekaligus memitigasi ketakutan terbesar calon jemaah terkait risiko penolakan visa yang berujung pada kerugian finansial (Tabel 1.7 dan Tabel 1.8). Pengelola bertindak sebagai lapis pertahanan pertama guna mengeliminasi kesalahan teknis input data, menjamin tingkat keberhasilan penerbitan dokumen legalitas mencapai persentase maksimal.

3. Rancangan Wireframe Validasi Finansial dan Tagihan



Gambar 1.33 Wireframe Pengelolaan Pengajuan Visa pada Dashboard Admin

Sumber : Perancangan Peneliti (2026)

Daftar pengajuan visa jamaah ditampilkan dalam bentuk kartu informasi yang memuat perjalanan yang terkait dengan pengajuan visa tersebut. Setiap kartu menampilkan nama perjalanan, jumlah jamaah yang terdaftar, serta periode keberangkatan perjalanan umrah. Informasi ini membantu Administrator mengetahui perjalanan mana yang sedang menjalani proses pengurusan visa. Selain itu sistem juga menampilkan identitas pengguna yang mengajukan visa sehingga Admin dapat mengaitkan pengajuan visa dengan pemesan perjalanan yang bersangkutan.\

Status proses visa ditampilkan pada sisi kanan setiap kartu untuk menunjukkan perkembangan pengajuan yang sedang berlangsung. Beberapa status yang digunakan dalam sistem antara lain *Not Started*, *Submitted*, *Processing*, dan *Approved*. Status ini membantu Administrator memantau tahapan Administrasi visa yang telah diselesaikan oleh jamaah maupun yang masih menunggu proses

verifikasi. Dengan adanya penanda status ini, *Admin* dapat dengan cepat mengetahui pengajuan visa mana yang perlu ditindaklanjuti.

Setiap pengajuan visa juga menyediakan kolom Catatan *Admin* yang dapat digunakan oleh Administrator untuk menuliskan informasi tambahan terkait proses pengurusan visa. Catatan ini dapat berisi keterangan mengenai dokumen yang perlu diperbaiki, informasi yang belum lengkap, maupun konfirmasi bahwa dokumen telah diverifikasi. Fitur ini memudahkan komunikasi *Administratif* antara pihak pengelola sistem dengan pengguna yang mengajukan visa.

Administrator juga diberikan kontrol untuk memperbarui status pengajuan visa sesuai dengan hasil pemeriksaan dokumen yang dilakukan. Setelah melakukan pengecekan terhadap dokumen yang diunggah oleh pengguna, *Admin* dapat memilih status yang sesuai seperti *rejected* atau *approved*. Perubahan status ini akan memperbarui informasi pada *Dashboard* pengguna sehingga jamaah dapat mengetahui perkembangan pengajuan visa mereka. Dengan adanya fitur pengelolaan visa ini, Administrator dapat mengawasi proses *Administrasi* perjalanan umrah secara lebih terstruktur dan terorganisir.

3. Rancangan *Wireframe* Validasi Finansial dan Tagihan

UMNA

- Dashboard
- Perjalanan
- Visa
- Pembayaran
- Invoice
- Chat
- Keluar

Kelola Invoice

Lorem ipsum sir dulus amet

No. Invoice	User	Trip	Tipe	Judul	Jumlah	Tanggal	Status
Tabel Data Invoice							

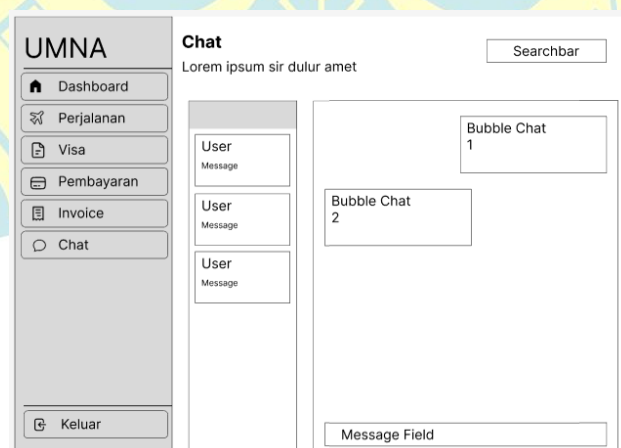
Gambar 1.34 Rancangan Wireframe Validasi Finansial dan Tagihan

Sumber : Perancangan Peneliti (2026)

Fasilitas pengelolaan finansial ini mengakomodasi proses verifikasi aliran dana masuk dari berbagai metode pembayaran perbankan domestik. Selain meninjau pelunasan transaksi, sistem pada layar ini mampu menghasilkan faktur tagihan resmi secara otomatis untuk kemudian didistribusikan ke dalam ruang personal masing masing pengguna.

Rancangan panel finansial ini mengunci penyelesaian masalah terkait tuntutan transparansi pembiayaan yang disoroti oleh mayoritas responden (Tabel 1.4 dan Tabel 1.9). Proses verifikasi yang terstruktur pada sisi pengelola memastikan setiap nominal yang dibayarkan oleh jemaah terekam secara sah tanpa adanya manipulasi penambahan biaya tersembunyi. Penerbitan faktur yang terintegrasi turut membangun kredibilitas *Platform* di mata konsumen lokal.

4. Rancangan Wireframe Pusat Komunikasi Bantuan



Gambar 1.35 Rancangan Wireframe Pusat Komunikasi Bantuan

Sumber : Perancangan Peneliti (2026)

Antarmuka komunikasi ini difungsikan sebagai saluran bantuan interaktif berbasis *UMNA Assistant*, yaitu asisten cerdas (AI) yang hadir sebagai floating chat di berbagai halaman Platform. Sistem ini bekerja dalam dua lapis: pada lapis pertama, *UMNA Assistant* secara otomatis memberikan rekomendasi, panduan, serta jawaban konsultatif atas pertanyaan jemaah secara waktu nyata; apabila kebutuhan jemaah berada di luar cakupan asisten otomatis, percakapan dapat dieskalasikan kepada Administrator melalui antarmuka pengelolaan pada panel ini sebagai lapis kedua. *Wireframe* pada modul ini secara khusus memvisualisasikan sisi pengelolaan eskalasi tersebut dari perspektif Administrator.

Ketersediaan saluran bantuan ini secara langsung menuntaskan fenomena kebingungan konsumen yang teridentifikasi pada awal observasi (Gambar 1.5). Calon jemaah mandiri kerap merasa tertinggal akibat ketiadaan pendampingan prosedural. Integrasi *UMNA Assistant* ini mentransformasi Platform UMNA dari sekadar alat transaksional kaku menjadi sistem asisten perencana komprehensif, memberikan kepastian kepada pengguna bahwa mereka selalu memiliki akses bantuan secara mandiri di setiap tahapan, dengan jaminan dukungan Administrator ketika dibutuhkan.

1.1.3 Implementasi *Human-Centered Design* dalam Perancangan Sistem UMNA

Perancangan sistem UMNA berangkat dari persoalan yang ditemukan pada tahap penelusuran awal, baik melalui unggahan media sosial maupun pra-riset terhadap calon jemaah dan jemaah yang telah memiliki pengalaman Umrah.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kesulitan pengguna tidak hanya terletak pada keterbatasan informasi, tetapi juga pada tidak adanya sistem yang mampu menyusun proses perencanaan secara runtut, jelas, dan mudah dipahami. Pertanyaan mengenai urutan perencanaan, pengurusan visa, kepastian biaya, akomodasi, transportasi lokal, hingga pendampingan ibadah menunjukkan bahwa kebutuhan pengguna masih tersebar dan belum terwadahi dalam satu sistem yang terintegrasi. Kondisi ini menuntut pendekatan perancangan yang berangkat dari kebutuhan pengguna, bukan sekadar penambahan fitur.

Human-Centered Design dipahami sebagai pendekatan pengembangan sistem yang berfokus pada pengguna, kebutuhan, serta konteks penggunaannya, sehingga sistem yang dihasilkan lebih berguna, mudah digunakan, dan relevan terhadap permasalahan yang dihadapi (Quandt et al., 2022). Pendekatan ini menjadi penting mengingat banyak sistem digital masih lebih menonjolkan aspek teknis, sementara kebutuhan pengguna belum sepenuhnya dijadikan dasar dalam proses perancangan. Karakter utama HCD terletak pada kedekatannya dengan pengalaman pengguna, dengan menekankan empati, keterlibatan pengguna, serta proses pengembangan yang bersifat iteratif. Levander et al. (2023) menjelaskan bahwa pendekatan ini bersifat kolaboratif dan berlandaskan pengalaman pengguna untuk menghasilkan solusi yang relevan dan berkelanjutan, dengan elemen seperti *empathy-building*, *user-centeredness* and *involvement*, *iteration* and *experimentation*, *co-creation*, serta *visualization* sebagai bagian penting dalam proses desain.

Pendekatan tersebut dinilai relevan untuk sistem yang dirancang guna mendampingi pengguna dalam proses yang kompleks seperti perencanaan Umrah mandiri. Göttgens dan Oertelt-Prigione (2021) menunjukkan bahwa penerapan HCD dalam pengembangan sistem digital mampu meningkatkan kesesuaian solusi dengan kebutuhan pengguna melalui keterlibatan aktif dan proses desain yang berkembang secara berulang. Sejalan dengan itu, van Velsen et al. (2022) menekankan bahwa desain yang berpusat pada pengguna harus didasarkan pada pemahaman yang jelas terhadap pengguna, tugas, serta lingkungan penggunaan, disertai evaluasi yang dilakukan secara berkelanjutan. Penelitian oleh Chavarria et al. (2025) juga menunjukkan bahwa pendekatan ini mampu menghasilkan solusi yang lebih tepat guna karena didasarkan pada analisis kebutuhan serta umpan balik pengguna secara bertahap, sehingga sistem menjadi lebih adaptif terhadap kondisi nyata.

Berdasarkan tinjauan permasalahan dan relevansi teori tersebut, pemilihan pendekatan *Human-Centered Design* dalam Penelitian ini tidak didasarkan pada preferensi visual semata, melainkan pada keharusan untuk merespons krisis pengalaman pengguna (*User Experience crisis*) dalam merencanakan Umrah secara mandiri. Pengguna tidak sekadar membutuhkan direktori informasi yang kaku, melainkan menuntut kehadiran sebuah sistem yang mampu mengambil alih kerumitan logistik, memberikan transparansi biaya, dan mereduksi ketidakpastian *Administratif* yang kerap memicu kecemasan.

Oleh karena itu, Peneliti memposisikan pendekatan *Human-Centered Design* sebagai instrumen pemecahan masalah (*problem-solving tool*) yang paling

fundamental dalam Penelitian ini. Melalui HCD, Peneliti memiliki landasan presisi untuk menerjemahkan empati terhadap rasa takut, kebingungan prosedural, dan keterbatasan literasi pengguna awam menjadi sebuah arsitektur sistem yang solutif. Pendekatan inilah yang mengunci alasan Peneliti dalam merumuskan seluruh alur operasional dan merancang setiap antarmuka (*Wireframe*) *Platform* UMNA. Sehingga, setiap fitur yang dihadirkan, mulai dari penjadwalan yang dilokalisasi, kalkulasi biaya dinamis, hingga fasilitator *Administrasi* visa, adalah perwujudan mutlak dari penyelesaian masalah jemaah. Hal ini menegaskan bahwa UMNA bukan sekadar perangkat lunak, melainkan asisten perencana digital yang sepenuhnya berpusat pada pemenuhan rasa aman manusia.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang ditemukan dari komentar pengguna di media sosial serta hasil pra-riset yang telah dilakukan, terlihat bahwa proses perencanaan perjalanan umrah masih menghadapi berbagai kendala, terutama dalam hal ketidakjelasan alur perjalanan, kesulitan dalam memahami proses *Administratif* seperti pengurusan visa, serta kurangnya transparansi informasi biaya dan layanan. Selain itu, sistem yang tersedia saat ini belum sepenuhnya mampu mengakomodasi kebutuhan pengguna yang ingin merencanakan perjalanan secara mandiri namun tetap terarah dan terkontrol. Oleh karena itu, diperlukan suatu pendekatan perancangan sistem yang berangkat dari kebutuhan pengguna serta mampu menyusun proses perencanaan secara terstruktur dalam satu *Platform*.

Berdasarkan permasalahan tersebut, rumusan masalah dalam Penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan pendekatan *Design Thinking* dalam proses perancangan sistem UMNA berdasarkan permasalahan nyata pengguna, seperti kebingungan dalam menentukan alur perjalanan, pengelolaan kebutuhan perjalanan, serta pemilihan antara paket umrah dan perencanaan mandiri?
2. Bagaimana penerapan prinsip *Human-Centered Design* dalam pengembangan sistem UMNA agar mampu mengakomodasi kebutuhan pengguna, khususnya dalam menyusun alur perencanaan perjalanan, memahami proses pengurusan visa, serta mengelola perjalanan secara mandiri?
3. Bagaimana perancangan *User Interface* dan *User Experience* pada sistem UMNA yang dapat memvisualisasikan alur perencanaan umrah secara jelas, menampilkan informasi biaya secara transparan, serta memudahkan pengguna dalam mengakses dan mengelola setiap tahapan perjalanan?
4. Bagaimana sistem UMNA yang dirancang dapat meningkatkan *Behavioral Intention* pengguna untuk beralih dari metode perencanaan manual atau paket konvensional ke sistem perencanaan umrah mandiri berbasis web yang lebih terintegrasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk merancang sistem perencanaan perjalanan umrah berbasis web yang mampu membantu pengguna dalam menyusun perjalanan

secara lebih terstruktur, transparan, dan fleksibel. Perancangan sistem ini didasarkan pada permasalahan yang ditemukan dari hasil penelusuran awal, di mana pengguna masih mengalami kesulitan dalam memahami alur perjalanan, mengelola kebutuhan perjalanan, serta memperoleh informasi yang jelas terkait biaya dan proses *Administratif* seperti pengurusan visa. Oleh karena itu, sistem yang dikembangkan diharapkan tidak hanya berfungsi sebagai penyedia informasi, tetapi juga sebagai alat bantu yang mampu mengarahkan pengguna dalam setiap tahapan perencanaan perjalanan umrah, baik melalui layanan paket maupun perencanaan secara mandiri.

Selain itu, Penelitian ini juga bertujuan untuk menghasilkan rancangan sistem yang berangkat dari kebutuhan dan pengalaman pengguna, sehingga sistem yang dikembangkan tidak hanya memenuhi aspek fungsional, tetapi juga memberikan kemudahan penggunaan serta pengalaman yang lebih baik. Dengan demikian, sistem UMNA diharapkan dapat menjadi alternatif solusi yang mampu menjawab keterbatasan sistem perencanaan perjalanan umrah yang ada saat ini, sekaligus mendorong pengguna untuk beralih ke sistem yang lebih terintegrasi dan terarah.

Secara khusus, tujuan dari Penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menerapkan pendekatan *Design Thinking* dalam proses perancangan sistem UMNA untuk mengidentifikasi permasalahan pengguna, memahami kebutuhan dalam perencanaan perjalanan umrah, serta merumuskan solusi yang sesuai berdasarkan hasil pra-riset yang telah dilakukan.

2. Menerapkan prinsip *Human-Centered Design* dalam pengembangan sistem UMNA agar rancangan sistem berorientasi pada kebutuhan, karakteristik, dan pengalaman pengguna, khususnya dalam menyusun alur perencanaan perjalanan, memahami proses *Administratif* seperti pengurusan visa, serta mengelola perjalanan secara mandiri.
3. Merancang *User Interface* dan *User Experience* pada sistem UMNA yang mampu menyajikan alur perencanaan perjalanan secara jelas dan terstruktur, menampilkan informasi biaya secara transparan, serta memudahkan pengguna dalam mengakses, memahami, dan mengelola setiap tahapan perjalanan.
4. Menghasilkan rancangan sistem UMNA yang mampu meningkatkan *Behavioral Intention* pengguna untuk menggunakan *Platform* dalam merencanakan perjalanan umrah secara mandiri, melalui sistem yang lebih mudah digunakan, terintegrasi, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara akademis maupun praktis dalam pengembangan sistem perencanaan perjalanan umrah berbasis digital. Manfaat yang dihasilkan tidak hanya berkaitan dengan pengembangan ilmu pengetahuan, tetapi juga diharapkan mampu memberikan dampak nyata dalam peningkatan kualitas layanan perencanaan perjalanan umrah yang lebih terstruktur, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian keilmuan, khususnya pada bidang perancangan sistem informasi yang berfokus pada pengalaman pengguna (*user-centered system design*). Selain itu, Penelitian ini juga memperkaya literatur terkait penerapan pendekatan *Design Thinking* dan *Human-Centered Design* dalam pengembangan sistem digital, khususnya pada konteks layanan perjalanan ibadah yang masih relatif terbatas.

Hasil Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi Penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengembangan *Platform* perencanaan perjalanan, terutama yang melibatkan integrasi antara informasi perjalanan, proses *Administratif* seperti pengurusan visa, serta pengelolaan layanan pengguna dalam satu sistem yang terstruktur. Dengan demikian, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan model perancangan sistem yang lebih berorientasi pada kebutuhan dan pengalaman pengguna.

1.4.2 Manfaat Praktis

Bagi pengguna, sistem yang dirancang dalam Penelitian ini diharapkan dapat membantu mempermudah proses perencanaan perjalanan umrah melalui penyediaan alur yang lebih terstruktur, informasi yang lebih transparan, serta kemudahan dalam mengakses dan mengelola kebutuhan perjalanan. Pengguna diharapkan dapat memperoleh gambaran perjalanan secara lebih jelas, memahami setiap tahapan yang harus dilakukan, serta memiliki fleksibilitas dalam menentukan komponen perjalanan sesuai dengan kebutuhan dan preferensi masing-masing.

Bagi penyedia layanan perjalanan umrah, hasil Penelitian ini dapat menjadi referensi dalam pengembangan *Platform* digital yang mampu mengintegrasikan berbagai proses layanan dalam satu sistem. Integrasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pengelolaan layanan, meminimalkan fragmentasi informasi, serta mendukung penyedia layanan dalam memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pengguna. Selain itu, sistem yang dirancang juga dapat menjadi dasar dalam pengembangan layanan digital yang lebih adaptif terhadap kebutuhan pengguna yang semakin beragam.

