

Bimbingan Penggunaan Aplikasi Nusuk bagi Pembimbing Jemaah Haji dan Umrah MAS Cahaya Baitullah Travel

Mohammad Fahlevy Maheswara¹, Darsita Suparno², Muhammad Zacky Mubarak³

^{1,2,3} Program Studi Tarjamah, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Indonesia

Received : 21 Juli 2026, Revised : 2 Agustus 2026, Published : 8 Agustus 2026

Corresponding Author

Nama Penulis: Mohammad Fahlevy Maheswara

E-mail: fahlevy.maheswara21@mhs.uinjkt.ac.id

Abstrak

Transformasi digital dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah menuntut pembimbing jemaah untuk memiliki kompetensi dalam menggunakan aplikasi Nusuk sebagai platform resmi layanan yang diterapkan oleh Pemerintah Kerajaan Arab Saudi. Kegiatan pembekalan ini bertujuan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan calon pembimbing haji dan umrah dalam mengoperasikan aplikasi Nusuk guna mendukung pelayanan kepada jemaah. Metode yang digunakan berupa seminar pembimbingan yang meliputi tahapan observasi kebutuhan mitra, penyusunan materi, penyampaian materi, demonstrasi penggunaan aplikasi, praktik langsung, diskusi, serta evaluasi melalui penyebaran kuesioner kepada peserta. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa peserta memberikan respons positif terhadap pelaksanaan pembimbingan, yang ditunjukkan melalui peningkatan pemahaman mengenai fungsi dan penggunaan aplikasi Nusuk serta tingginya tingkat kepuasan terhadap materi, metode penyampaian, dan pelaksanaan kegiatan. Dengan demikian, kegiatan pembimbingan penggunaan aplikasi Nusuk mampu meningkatkan kompetensi digital calon pembimbing haji dan umrah sehingga diharapkan dapat mendukung pelaksanaan tugas pendampingan serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada jemaah dalam menghadapi transformasi digital penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

Kata kunci – Digital, Nusuk, Platform

Abstract

The digital transformation of Hajj and Umrah services requires pilgrimage guides to possess the competence to use the Nusuk application as the official service platform implemented by the Government of the Kingdom of Saudi Arabia. This training program aimed to enhance the knowledge and skills of prospective Hajj and Umrah guides in operating the Nusuk application to support better services for pilgrims. The method employed was a training seminar consisting of several stages, including needs assessment, preparation of training materials, material presentation, application demonstration, hands-on practice, interactive discussion, and evaluation through a questionnaire distributed to participants. The results showed that participants responded positively to the training, as indicated by their improved understanding of the functions and use of the Nusuk application, as well as their high level of satisfaction with the training materials, delivery methods, and overall implementation. In conclusion, the Nusuk application training successfully improved the digital competencies of prospective Hajj and Umrah guides, enabling them to provide more effective assistance to pilgrims and contribute to improving the quality of Hajj and Umrah services in the era of digital transformation.

Keywords – Digital, Nusuk, Platform

How To Cite : Maheswara, M. F., Suparno, D., & Mubarak, M. Z. (2026). Bimbingan Penggunaan Aplikasi Nusuk bagi Pembimbing Jemaah Haji dan Umrah MAS Cahaya Baitullah Travel. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 4(6), 2808 - 2817. <https://doi.org/10.59837/jpmmba.v4i6.4847>

Copyright ©2026 Mohammad Fahlevy Maheswara, Darsita Suparno, Muhammad Zacky Mubarak

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

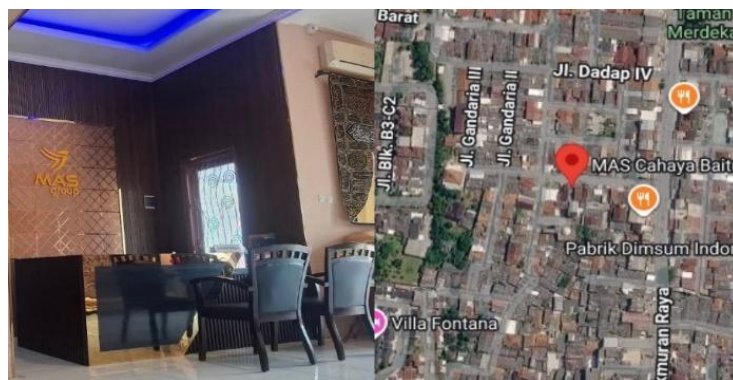
PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk pada sektor pelayanan publik (Aziz et al., 2021; Mergel et al., 2021; United Nations, 2022). Transformasi digital mendorong berbagai lembaga dan instansi untuk memanfaatkan teknologi dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat (OECD, 2023). Pemanfaatan aplikasi berbasis digital tidak hanya mempermudah akses terhadap informasi, tetapi juga mampu mempercepat proses administrasi, meningkatkan transparansi layanan, serta memberikan kemudahan bagi pengguna dalam memperoleh berbagai layanan secara terpadu (Patrisia et al., 2021).

Ibadah haji dan umrah merupakan bentuk ibadah yang memiliki dimensi spiritual sekaligus administratif yang kompleks karena melibatkan jutaan jemaah dari berbagai negara setiap tahunnya (Kementerian Agama Republik Indonesia, 2024). Dalam pelaksanaannya, penyelenggaraan ibadah tidak hanya bergantung pada kesiapan fisik dan spiritual jemaah, tetapi juga didukung oleh sistem pelayanan yang terintegrasi mulai dari proses pendaftaran, administrasi perjalanan, pengelolaan akomodasi, transportasi, hingga layanan selama berada di Tanah Suci (Ginting et al., 2024; Ministry of Hajj and Umrah, 2024; Kementerian Agama Republik Indonesia, 2025). Oleh karena itu, penyelenggaraan ibadah haji dan umrah memerlukan sistem pelayanan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kualitas pelayanan kepada seluruh jemaah (United Nations, 2024).

Transformasi digital juga telah diterapkan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah oleh Pemerintah Kerajaan Arab Saudi. Berbagai layanan yang sebelumnya dilakukan secara konvensional kini telah dialihkan ke dalam sistem digital melalui aplikasi Nusuk (Alghamdi et al., 2024). Aplikasi tersebut menjadi platform resmi yang menyediakan berbagai layanan bagi jemaah, mulai dari informasi perjalanan, pemesanan layanan, akses terhadap berbagai fasilitas ibadah, hingga informasi pendukung selama berada di Tanah Suci (Darwiyanto et al., 2025). Oleh karena itu, kemampuan dalam mengoperasikan aplikasi Nusuk menjadi salah satu kompetensi yang perlu dimiliki oleh seluruh pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, termasuk para pembimbing jemaah (Alshammari et al., 2023).

MAS Cahaya Baitullah Travel merupakan biro perjalanan ibadah haji dan umrah yang berada di bawah naungan MAS Group melalui PT. MAS Tri Ananda, yang beralamat di Jalan Dadap Raya No. 66, Kelurahan Mekarjaya, Kecamatan Sukmajaya, Kota Depok. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2019 oleh Muhammad Agus Salim dan secara rutin menyelenggarakan perjalanan ibadah haji dan umrah bagi masyarakat Indonesia. Dalam setiap penyelenggaraan perjalanan ibadah, MAS Cahaya Baitullah Travel menugaskan pembimbing jemaah atau *Tour Leader* dan *Tour Guide* yang bertanggung jawab mendampingi jemaah sejak proses keberangkatan dari Indonesia, pelaksanaan ibadah di Arab Saudi, hingga kepulangan ke tanah air.



Gambar 1. Foto Tempat dan Lokasi MAS Cahaya Baitullah Travel

Seiring dengan transformasi digital dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang diterapkan oleh Pemerintah Arab Saudi, aplikasi Nusuk menjadi platform resmi yang menyediakan berbagai layanan bagi jemaah, seperti informasi perjalanan, akses terhadap layanan ibadah, serta berbagai kebutuhan selama berada di Tanah Suci (Imamah & Wahyuni, 2024). Oleh karena itu, penguasaan penggunaan aplikasi Nusuk menjadi salah satu kompetensi yang perlu dimiliki oleh pembimbing haji dan umrah. Namun demikian, berdasarkan hasil observasi awal di MAS Cahaya Baitullah Travel, masih terdapat beberapa pembimbing, khususnya yang telah berusia lanjut, yang belum memahami penggunaan aplikasi Nusuk secara optimal. Kondisi tersebut berpotensi menghambat proses pendampingan kepada jemaah dalam mengakses layanan digital yang telah disediakan oleh Pemerintah Arab Saudi (Sandika, 2025).

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada jemaah (Nurasyiah et al., 2022). Pelatihan dan pendampingan penggunaan aplikasi berbasis digital terbukti mampu meningkatkan pemahaman peserta terhadap pemanfaatan teknologi serta membantu mereka dalam mengakses berbagai layanan secara lebih efektif (Nuraini & Hamzah, 2021). Selain itu, metode pembelajaran yang memadukan penyampaian materi dengan praktik langsung dinilai lebih efektif dibandingkan penyampaian materi secara teoretis karena peserta dapat memahami sekaligus mempraktikkan penggunaan aplikasi secara mandiri (Nur'aini & Hamzah, 2021).

Meskipun demikian, sebagian besar kegiatan maupun penelitian terdahulu lebih banyak berfokus pada pembekalan penggunaan aplikasi digital bagi calon jemaah haji dan umrah (Rakhmadi et al., 2025). Sementara itu, kegiatan yang secara khusus memberikan pembimbingan penggunaan aplikasi Nusuk kepada calon pembimbing haji dan umrah masih relatif terbatas. Padahal, pembimbing merupakan pihak yang memiliki peran strategis dalam mendampingi jemaah selama pelaksanaan ibadah di Tanah Suci. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi digital pembimbing menjadi aspek yang penting untuk mendukung pelayanan kepada jemaah sekaligus memperkuat kemampuan pembimbing dalam memanfaatkan aplikasi Nusuk sebagai platform resmi layanan haji dan umrah yang diterapkan oleh Pemerintah Arab Saudi.

Perkembangan teknologi digital juga menuntut peningkatan kompetensi sumber daya manusia yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan haji dan umrah. Penguasaan teknologi informasi tidak lagi menjadi kompetensi tambahan, melainkan telah menjadi kebutuhan bagi petugas maupun pembimbing dalam memberikan pelayanan kepada jemaah (Ashdaq et al., 2024). Melalui kegiatan pembekalan dan pendampingan yang dilakukan secara sistematis, kemampuan peserta dalam memahami dan mengoperasikan aplikasi digital dapat meningkat sehingga proses pelayanan menjadi lebih efektif. Selain meningkatkan kemampuan teknis, kegiatan pembekalan juga berperan dalam membangun kepercayaan diri peserta untuk memanfaatkan teknologi sebagai bagian dari tugas pendampingan kepada jemaah.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan kegiatan pembimbingan penggunaan aplikasi Nusuk bagi calon pembimbing haji dan umrah di MAS Cahaya Baitullah Travel. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman peserta mengenai fungsi, fitur, serta tata cara penggunaan aplikasi Nusuk sehingga diharapkan mampu mendukung pelaksanaan tugas pembimbing dalam memberikan pelayanan dan pendampingan kepada jemaah secara lebih efektif di era digital.

METODE

Seiring dengan semakin berkembangnya digitalisasi layanan haji dan umrah yang diterapkan oleh Pemerintah Arab Saudi, pembimbing dituntut untuk memiliki kemampuan dalam mengoperasikan aplikasi Nusuk sebagai platform resmi yang digunakan untuk mengakses berbagai layanan haji dan umrah. Oleh karena itu, kegiatan ini difokuskan pada peningkatan kompetensi pembimbing melalui pembekalan penggunaan aplikasi Nusuk. Peserta dalam kegiatan ini merupakan calon pembimbing haji dan umrah yang berada di lingkungan MAS Cahaya Baitullah Travel.

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

Pemilihan peserta dilakukan berdasarkan kebutuhan mitra terhadap peningkatan kompetensi digital para pembimbing dalam mendukung pelayanan kepada jemaah. Kegiatan pembekalan penggunaan aplikasi Nusuk dilaksanakan di kantor MAS Cahaya Baitullah Travel pada tanggal 18 Juli 2026. Kegiatan berlangsung selama 3 jam yang dimulai pukul 15.00 hingga 18.00 WIB serta diikuti oleh 9 orang calon pembimbing haji dan umrah yang berasal dari lingkungan MAS Cahaya Baitullah Travel.

Kegiatan dilaksanakan dalam bentuk seminar pembekalan yang dikombinasikan dengan demonstrasi penggunaan aplikasi, praktik langsung, diskusi interaktif, serta evaluasi melalui pengisian kuesioner. Seluruh peserta mengikuti rangkaian kegiatan mulai dari penyampaian materi, demonstrasi aplikasi, praktik penggunaan, diskusi, hingga evaluasi hasil kegiatan. Pendekatan tersebut dipilih agar peserta tidak hanya memperoleh pemahaman secara teoretis mengenai aplikasi Nusuk, tetapi juga memiliki pengalaman langsung dalam mengoperasikan aplikasi sehingga mampu mengaplikasikan pengetahuan tersebut ketika mendampingi jemaah di lapangan.

Metode pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui beberapa tahapan yang disusun secara sistematis. Tahap pertama adalah observasi dan identifikasi kebutuhan mitra. Pada tahap ini dilakukan komunikasi dengan pihak manajemen MAS Cahaya Baitullah Travel untuk memperoleh informasi mengenai kondisi pembimbing yang selama ini bertugas mendampingi jemaah. Hasil observasi menunjukkan bahwa sebagian pembimbing, khususnya yang telah berusia lanjut, masih mengalami kesulitan dalam memahami penggunaan aplikasi Nusuk. Selain itu, terdapat beberapa pembimbing yang belum mengetahui fungsi dari setiap fitur yang tersedia pada aplikasi tersebut. Kondisi ini menjadi dasar dalam penyusunan materi pembimbingan agar sesuai dengan kebutuhan peserta.

Tahap kedua adalah persiapan kegiatan. Pada tahap ini dilakukan penyusunan materi yang berfokus pada pengenalan aplikasi Nusuk, fungsi dan manfaat aplikasi, fitur-fitur utama yang tersedia, tata cara registrasi akun, langkah-langkah penggunaan aplikasi, serta penyelesaian berbagai kendala yang sering dialami pengguna. Selain penyusunan materi, persiapan media pembelajaran berupa *slide* presentasi, dokumentasi tampilan aplikasi Nusuk dalam bentuk *screenshot*, perangkat pendukung presentasi, serta instrumen evaluasi berupa kuesioner yang akan diberikan kepada peserta setelah kegiatan selesai dilaksanakan.



Gambar 2. Tahapan Kegiatan Pembekalan Penggunaan Aplikasi Nusuk

Tahap ketiga merupakan pelaksanaan pembekalan. Kegiatan diawali dengan penyampaian materi mengenai perkembangan transformasi digital dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah serta pentingnya aplikasi Nusuk sebagai platform resmi Pemerintah Arab Saudi. Selanjutnya, pemateri menjelaskan fungsi masing-masing menu yang terdapat pada aplikasi Nusuk, cara melakukan

registrasi akun, proses masuk (*login*), serta cara mengakses berbagai layanan yang tersedia di dalam aplikasi. Selama penyampaian materi, peserta diberikan kesempatan untuk mengajukan pertanyaan sehingga proses pembelajaran berlangsung secara interaktif. Metode diskusi diterapkan untuk memberikan ruang kepada peserta dalam menyampaikan pengalaman maupun kendala yang pernah dihadapi ketika menggunakan aplikasi Nusuk.

Setelah penyampaian materi, kegiatan dilanjutkan dengan praktik langsung penggunaan aplikasi Nusuk. Seluruh peserta diminta mengoperasikan aplikasi menggunakan telepon pintar masing-masing dengan didampingi oleh penerjemah. Pada tahap ini peserta mempraktikkan cara mengunduh aplikasi, melakukan registrasi akun, mengenal menu-menu utama, serta mencoba berbagai fitur yang terdapat pada aplikasi Nusuk. Pendampingan dilakukan secara langsung sehingga peserta yang mengalami kendala dapat memperoleh bimbingan secara individual. Metode praktik dipilih karena dinilai lebih efektif dalam meningkatkan pemahaman peserta dibandingkan hanya melalui penyampaian materi secara teoritis.

Tahap terakhir adalah evaluasi kegiatan. Evaluasi dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh peserta setelah seminar selesai dilaksanakan. Kuesioner digunakan untuk mengetahui tanggapan peserta terhadap pelaksanaan kegiatan sekaligus mengukur tingkat kepuasan peserta terhadap materi dan proses pembimbingan yang telah diberikan. Instrumen evaluasi menggunakan skala Likert lima tingkat, yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Indikator yang digunakan dalam kuesioner meliputi manfaat materi yang disampaikan, kesesuaian materi dengan kebutuhan peserta, kejelasan penyampaian materi, kesesuaian alokasi waktu pelaksanaan, serta penilaian peserta terhadap penyelenggaraan pembekalan secara keseluruhan.

Data yang diperoleh dari hasil kuesioner selanjutnya dianalisis secara deskriptif kuantitatif menggunakan persentase untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta terhadap kegiatan pembekalan. Hasil analisis kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan diagram untuk mempermudah interpretasi data. Selain data kuantitatif, dokumentasi kegiatan dan hasil observasi selama proses pembimbingan juga digunakan sebagai data pendukung untuk memberikan gambaran mengenai pelaksanaan kegiatan secara menyeluruh. Dengan demikian, evaluasi tidak hanya berfokus pada hasil penilaian peserta, tetapi juga mempertimbangkan proses pelaksanaan kegiatan yang berlangsung selama seminar.

Melalui tahapan-tahapan tersebut, kegiatan pembekalan ini diharapkan mampu meningkatkan pemahaman dan keterampilan calon pembimbing haji dan umrah dalam menggunakan aplikasi Nusuk. Peningkatan kompetensi digital para pembimbing diharapkan dapat mendukung kualitas pelayanan kepada jemaah, sehingga proses pendampingan selama pelaksanaan ibadah haji dan umrah dapat berjalan secara lebih efektif, efisien, serta selaras dengan transformasi digital yang diterapkan oleh Pemerintah Arab Saudi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan pembekalan penggunaan aplikasi Nusuk memperoleh respons yang positif dari peserta. Hal tersebut terlihat dari tingginya antusias peserta selama kegiatan berlangsung, terutama pada sesi diskusi dan tanya jawab. Berbagai pertanyaan yang diajukan menunjukkan bahwa peserta memiliki ketertarikan untuk memahami penggunaan aplikasi Nusuk secara lebih mendalam, baik terkait fungsi aplikasi maupun penerapannya dalam mendampingi jemaah haji dan umrah. Keaktifan peserta dalam menyampaikan pertanyaan juga menunjukkan bahwa materi yang diberikan relevan dengan kebutuhan pembimbing di lapangan.

Pertanyaan yang disampaikan peserta sebagian besar berkaitan dengan proses penggunaan aplikasi Nusuk. Seluruh pertanyaan dijawab secara langsung disertai demonstrasi penggunaan aplikasi sehingga peserta dapat memahami penjelasan yang diberikan secara lebih jelas. Rekapitulasi pertanyaan beserta jawaban yang diberikan selama kegiatan disajikan pada Tabel 1.

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

Tabel 1. Rekapitulasi Jawaban dan Pertanyaan Peserta

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah fitur Nusuk AI bisa menggunakan <i>prompt</i> dengan bahasa Indonesia?	Bisa, fitur Nusuk AI bisa menggunakan <i>prompt</i> dengan bahasa Indonesia dan dijawab juga dengan bahasa Indonesia.
2.	Bagaimana cara mengisi profil akun Nusuk dengan nomor paspor?	Sebelum melengkapi profil akun Nusuk dengan nomor paspor dan nomor visa, maka buatlah akun Nusuk terlebih dahulu dengan email aktif.
3.	Bagaimana cara melakukan pemesanan dan pembelian melalui aplikasi Nusuk?	Nusuk telah menyediakan fitur <i>Nusuk Wallet</i> , dengan fitur ini pemesanan dan pembelian dimudahkan dengan saldo online yang terdapat pada <i>Nusuk Wallet</i> .
4.	Bagaimana cara memesan kunjungan Raudah di Masjid Nabawi melalui aplikasi Nusuk?	Layaknya pemesanan seperti biasanya dengan memilih tanggal dan waktu kunjungan, namun sebelum memesan pastikan telah melengkapi profil Akun Nusuk dengan nomor paspor dan nomor visa.

Berdasarkan Tabel 1, dapat diketahui bahwa pertanyaan peserta tidak hanya berfokus pada aspek teknis penggunaan aplikasi, tetapi juga berkaitan dengan implementasi aplikasi Nusuk dalam proses pendampingan jemaah selama berada di Tanah Suci. Hal tersebut menunjukkan bahwa peserta mulai memahami pentingnya penguasaan aplikasi sebagai bagian dari kompetensi pembimbing haji dan umrah. Diskusi yang berlangsung selama kegiatan juga menjadi indikator bahwa peserta memiliki keinginan untuk meningkatkan kemampuan dalam memanfaatkan teknologi digital guna mendukung pelayanan kepada jemaah.

Selama proses pembekalan, beberapa kendala masih ditemukan, terutama berkaitan dengan kemampuan literasi digital peserta yang belum merata. Sebagian peserta, khususnya yang telah berusia lebih senior, memerlukan waktu lebih lama untuk memahami proses registrasi akun, *login*, serta navigasi menu pada aplikasi Nusuk. Perbedaan tingkat penguasaan teknologi tersebut menyebabkan proses praktik berlangsung dengan kecepatan yang berbeda pada setiap peserta. Meskipun demikian, kendala tersebut dapat diatasi melalui pendampingan secara individual, demonstrasi ulang pada setiap tahapan penggunaan aplikasi, serta pemberian kesempatan praktik secara berulang hingga peserta mampu mengoperasikan aplikasi secara mandiri. Kondisi ini menunjukkan bahwa metode pembelajaran berbasis demonstrasi dan praktik langsung efektif dalam mengakomodasi perbedaan kemampuan peserta sehingga seluruh rangkaian kegiatan tetap dapat terlaksana sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Untuk mengetahui tanggapan peserta terhadap pelaksanaan kegiatan, dilakukan evaluasi melalui penyebaran kuesioner pada akhir seminar. Evaluasi ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan peserta sekaligus mengetahui sejauh mana materi dan metode pembekalan telah memenuhi kebutuhan calon pembimbing haji dan umrah. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert lima tingkat yang memungkinkan peserta memberikan penilaian secara objektif terhadap setiap indikator yang diukur. Lima indikator penilaian yang digunakan meliputi manfaat materi yang disampaikan, kesesuaian materi dengan kebutuhan peserta, kejelasan penyampaian materi, kesesuaian waktu pelaksanaan, serta penilaian terhadap pelaksanaan seminar secara keseluruhan. Data yang diperoleh dari hasil kuesioner selanjutnya direkapitulasi untuk memberikan gambaran mengenai persepsi peserta terhadap kualitas pelaksanaan kegiatan serta menjadi dasar dalam mengevaluasi efektivitas pembekalan yang telah dilaksanakan. Hasil rekapitulasi jawaban peserta disajikan pada Gambar 1.

KUESIONER PEMBEKALAN PENGGUNAAN APLIKASI NUSUK MAS CAHAYA BAITULLAH TRAVEL																										
Timestamp	Nama	Pertanyaan																								
		Q1. Bermanfaat				Q2. Sesuai Kebutuhan				Q3. Jelas & Mudah Dipahami				Q4. Waktu Sesuai & Cukup				Q5. Pelaksanaan Baik								
		STS	TS	N	S	SS	STS	TS	N	S	SS	STS	TS	N	S	SS	STS	TS	N	S	SS	STS	TS	N	S	SS
18/07/2026 17:48:04	Kiptiyah																									
18/07/2026 17:48:06	Erma Suryani																									
18/07/2026 17:48:14	Rohiah																									
18/07/2026 17:51:26	Salma Rahmi Fatiha																									
18/07/2026 18:29:21	Septi Aryani																									
18/07/2026 18:29:26	K. Attiba																									
18/07/2026 19:32:03	Wahyuni																									
18/07/2026 20:11:27	Ahmad Rohali																									
18/07/2026 22:45:49	Lukman Hakim																									

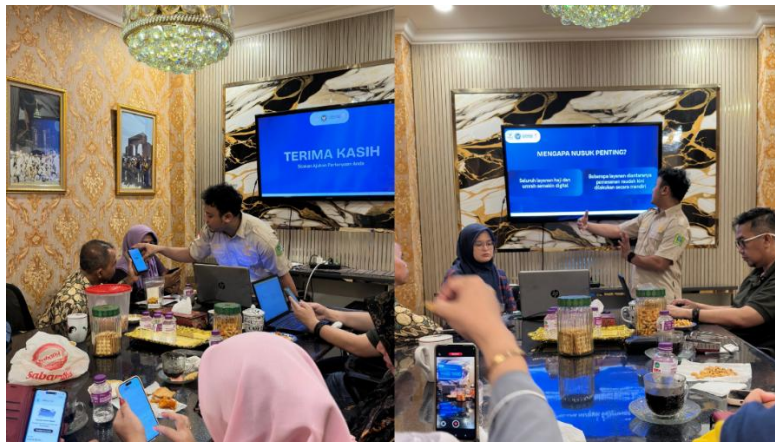
Gambar 3. Rekapitulasi Hasil Kuesioner

Berdasarkan hasil rekapitulasi tersebut, mayoritas peserta memberikan penilaian positif terhadap seluruh indikator yang diukur. Materi yang disampaikan dinilai memberikan manfaat bagi peserta karena mampu menambah pengetahuan mengenai penggunaan aplikasi Nusuk. Selain itu, materi yang diberikan juga dianggap sesuai dengan kebutuhan peserta sebagai calon pembimbing haji dan umrah. Kejelasan penyampaian materi serta metode demonstrasi yang digunakan selama kegiatan turut memberikan kemudahan bagi peserta dalam memahami setiap tahapan penggunaan aplikasi. Data hasil kuesioner kemudian diolah untuk memperoleh tingkat kepuasan peserta terhadap pelaksanaan kegiatan. Persentase kepuasan masing-masing indikator disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Persentase Tingkat Kepuasan Peserta

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
Q1.	Materi yang disajikan bermanfaat	0	0	0	0	9
Q2.	Materi sesuai dengan kebutuhan	0	0	0	0	9
Q3.	Materi yang disajikan jelas dan mudah dipahami	0	0	0	0	9
Q4.	Waktu pelaksanaan sesuai dan cukup	0	0	0	0	9
Q5.	Fasilitas dan pelaksanaan yang baik selama kegiatan berlangsung	0	0	0	0	9
Sum		0	0	0	0	45
Tot		45				
%		100%				

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta berada pada kategori sangat baik. Tingginya tingkat kepuasan tersebut menunjukkan bahwa kegiatan pembimbingan telah mampu memenuhi harapan peserta, baik dari segi materi yang diberikan maupun proses pelaksanaannya. Temuan ini mengindikasikan bahwa metode pembelajaran yang mengombinasikan penyampaian materi, demonstrasi, praktik, dan diskusi mampu memberikan pengalaman belajar yang efektif bagi peserta.



Gambar 4. Sesi Diskusi dan Tanya Jawab

Selain ditunjukkan melalui hasil kuesioner, keberhasilan kegiatan juga terlihat dari perubahan pemahaman peserta selama proses pembekalan. Pada sesi praktik, peserta mampu mengikuti setiap tahapan penggunaan aplikasi Nusuk dengan lebih percaya diri dibandingkan pada awal kegiatan. Peserta juga mulai memahami fungsi berbagai menu yang tersedia pada aplikasi serta mampu mengoperasikan fitur-fitur dasar secara mandiri. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pembimbingan yang diberikan tidak hanya memberikan tambahan informasi, tetapi juga meningkatkan kemampuan peserta dalam memanfaatkan aplikasi Nusuk sebagai sarana pendukung pelayanan kepada jemaah.



Gambar 5. Sesi Foto Bersama

Hasil kegiatan ini menunjukkan bahwa pembekalan penggunaan aplikasi Nusuk memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kompetensi digital calon pembimbing haji dan umrah. Kemampuan pembimbing dalam memahami penggunaan aplikasi diharapkan dapat mendukung proses pendampingan kepada jemaah secara lebih efektif, khususnya dalam membantu jemaah mengakses layanan digital yang telah diterapkan oleh Pemerintah Arab Saudi. Dengan demikian, kegiatan pembekalan ini tidak hanya memberikan manfaat bagi peserta secara individu, tetapi juga berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh biro perjalanan haji dan umrah kepada para jemaah.

KESIMPULAN

Kegiatan pembekalan penggunaan aplikasi Nusuk bagi calon pembimbing haji dan umrah di MAS Cahaya Baitullah Travel telah terlaksana dengan baik dan memberikan hasil yang positif.

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan dan evaluasi melalui kuesioner, pembimbingan yang dilakukan mampu meningkatkan pemahaman peserta mengenai fungsi, fitur, serta tata cara penggunaan aplikasi Nusuk sebagai platform resmi layanan haji dan umrah yang diterapkan oleh Pemerintah Kerajaan Arab Saudi. Penyampaian materi yang dipadukan dengan demonstrasi, praktik langsung, serta sesi diskusi memberikan pengalaman belajar yang lebih aplikatif sehingga peserta tidak hanya memperoleh pengetahuan secara teoretis, tetapi juga memiliki keterampilan dalam mengoperasikan aplikasi sesuai dengan kebutuhan di lapangan.

Kegiatan ini juga menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi digital merupakan aspek penting yang perlu dimiliki oleh pembimbing haji dan umrah dalam menghadapi transformasi digital penyelenggaraan ibadah. Penguasaan terhadap aplikasi Nusuk diharapkan mampu membantu pembimbing dalam memberikan informasi, pendampingan, serta solusi kepada jemaah ketika memanfaatkan berbagai layanan digital selama berada di Tanah Suci. Dengan demikian, tujuan kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan calon pembimbing haji dan umrah dalam menggunakan aplikasi Nusuk dapat tercapai serta memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh biro perjalanan kepada jemaah.

Meskipun kegiatan pembekalan ini telah memberikan hasil yang positif, terdapat beberapa keterbatasan dalam pelaksanaannya. Kegiatan hanya melibatkan sembilan orang peserta yang berasal dari satu biro perjalanan haji dan umrah, sehingga cakupan peserta masih relatif terbatas. Selain itu, durasi pelaksanaan yang berlangsung selama tiga jam menyebabkan materi yang disampaikan lebih difokuskan pada pengenalan dan penggunaan fitur-fitur dasar aplikasi Nusuk. Perbedaan tingkat literasi digital peserta juga menjadi tantangan dalam proses pembelajaran, sehingga diperlukan pendampingan yang lebih intensif bagi sebagian peserta. Oleh karena itu, kegiatan serupa pada masa mendatang perlu dilaksanakan dengan jumlah peserta yang lebih luas, durasi yang lebih panjang, serta materi yang lebih mendalam agar hasil yang diperoleh dapat lebih optimal.

Sebagai tindak lanjut, kegiatan pembekalan serupa disarankan untuk dilaksanakan secara berkelanjutan dengan cakupan peserta yang lebih luas, tidak hanya bagi calon pembimbing haji dan umrah, tetapi juga bagi jemaah yang akan melaksanakan ibadah ke Tanah Suci. Pembekalan penggunaan aplikasi Nusuk dapat diintegrasikan ke dalam setiap kegiatan manasik haji maupun umrah sebelum keberangkatan, sehingga jemaah memiliki pemahaman dan keterampilan dasar dalam mengoperasikan aplikasi sebelum tiba di Arab Saudi. Dengan demikian, pembimbing dapat lebih mudah mendampingi jemaah dalam memanfaatkan berbagai layanan digital yang tersedia selama pelaksanaan ibadah. Selain itu, materi pembekalan perlu disesuaikan dengan pembaruan fitur dan kebijakan terbaru pada aplikasi Nusuk, serta didukung dengan evaluasi kompetensi peserta sebelum dan sesudah pelatihan agar efektivitas program dapat diukur secara lebih komprehensif dan menjadi dasar penyempurnaan kegiatan pada masa mendatang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada MAS Cahaya Baitullah Travel atas dukungan, kerja sama, serta fasilitas yang diberikan selama pelaksanaan kegiatan pembekalan. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Program Studi Tarjamah, Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta atas arahan dan dukungan akademik dalam penyusunan artikel ini, serta kepada seluruh peserta seminar yang telah berpartisipasi aktif dan memberikan masukan melalui pengisian kuesioner sehingga kegiatan dan penyusunan artikel ini dapat terlaksana dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Alghamdi, A., Alqahtani, N., & Alzahrani, S. (2024). Digital transformation of Hajj and Umrah services: Enhancing pilgrims' experience through the Nusuk platform. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 15(2), 450–459. <https://doi.org/10.14569/IJACSA.2024.0150248>

- Alshammari, M., Alharbi, A., & Alotaibi, S. (2023). E-government transformation in Hajj and Umrah services in Saudi Arabia: Challenges and opportunities. *International Journal of Information Systems and Social Change*, 14(1), 1–15. <https://doi.org/10.4018/IJISSC.320512>
- Ashdaq, M., Bahri, A. A., Kasim, I., & Mandasari, N. F. (2024). Kompetensi Digital Dan Fasilitas Berbasis Digital Pengaruhnya Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia : Studi Pada Organisasi Publik. *MANDAR: Management Development and Applied Research Journal*, 07(01), 77–86. <https://doi.org/10.31605/mandar.v7i1.4344>
- Aziz, F. N., Mubin, F., Hidayat, R. J., Nurjaman, A., Romadhan, A. A., Sulistyaningsih, T., & Hijr, Y. S. (2021). Bagaimana Teknologi Komunikasi Bertransformasi Menjadi Inovasi Pelayanan Publik? *PERSPEKTIF*, 10(2), 616–626. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i2.4905>
- Darwiyanto, E., Nurtantyana, R., & Priyadi, Y. (2025). Pengenalan Aplikasi Haji Pintar dan Nusuk Untuk Calon Jemaah Haji KBIHU Mawaddah 2025. *Bernas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(3), 2018–2025. <https://doi.org/10.31949/jb.v6i3.13937>
- Ginting, A. F., Nawaf, A., Naad, D., Azwar, M., Sazali, H., & Utami, T. N. (2024). Efektivitas Pelayanan Haji dan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah. *TADBIR: Jurnal Manajemen Dakwah*, 6(2), 229–242. <https://doi.org/10.24952/tadbir.v6i2.13757>
- Imamah, A. I., & Wahyuni, S. W. (2024). Tantangan Platform Nusuk dalam Meningkatkan Pelayanan. *Mecca: Journal of Hajj and Umrah Studies*, 1–13. <https://www.jurnal-fai-uikabogor.org/index.php/mecca/index>
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2025). *Laporan penyelenggaraan ibadah haji Indonesia tahun 1446 H/2025 M*. Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2024). *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah*. Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- Mergel, I., Ganapati, S., & Whitford, A. B. (2021). Agile: A new way of governing. *Public Administration Review*, 81(1), 161–165. <https://doi.org/10.1111/puar.13202>
- Ministry of Hajj and Umrah. (2024). *Hajj and Umrah services and digital transformation initiatives*. Government of Saudi Arabia.
- Nuraini, N., & Hamzah, H. (2021). The effect of the Discussing–Practicing–Reflection technique on basic teaching skills and developing PAI learning tools in scientific approach. *Journal of Educational Science and Technology*, 7(2), 146–156. <https://doi.org/10.26858/est.v7i2.19892>
- Nurasyiah, S., Mujib, A., & Azis, A. (2022). Strategi Peningkatan Pelayanan Terhadap Jemaah Haji Dan Umrah. *MABRUR: Academic Journal of Hajj and Umra*, 1(2), 175–184. <https://doi.org/10.15575/mjhu.v1i2.26452>
- OECD. (2023). *Digital Government Index 2023: Results and key findings*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/1a89ed5e-en>
- Patrisia, N. E., Anwar, F., & S., A. D. (2021). Penerapan Transformasi Digital Pada Pelayanan Publik di Badan Pengelola Keuangan Provinsi Bengkulu. *Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 10(1), 24–33. <https://doi.org/10.32663/jpsp.v10i1.1428>
- Rakhmadi, A., Rochmijatun, S., Nurgiyatna, & Triyono, A. (2025). The Impact of Android Applications on Hajj Pilgrims ' Comprehension : A Technological Approach to Religious Guidance. *Shahih: Journal of Islamicate Multidisciplinary*, 10(1), 65–84. <https://doi.org/10.22515/shahih.v10i1.11202>
- Sandika, A. (2025). Transformasi digital lembaga dakwah haji dan umrah dalam pelayanan jemaah di era digital. *Indonesian Journal of Dakwah and Communication*, 1(1). <https://doi.org/10.70742/nahdah.v1i1.1054>
- United Nations. (2022). *E-Government Survey 2022: The future of digital government*. United Nations. <https://doi.org/10.18356/9789210011634>
- United Nations. (2024). *United Nations E-Government Survey 2024: Accelerating digital transformation for sustainable development*. United Nations.