LITERA
JURNAL ILMIAH MULTIDISIPLIN
https://litera-academica.com/ojs/litera/index
Vol. 2, No. 3 (2025), p.259-269

Inovasi dalam Perjalanan Umroh dengan Aplikasi Digital: Strategi Manajemen Risiko pada Aplikasi Muslim Pergi

Innovation in Umrah Travel with Digital Apps: Risk Management Strategy on Muslim Go App

Hasan
UIN Sunan Ampel Surabaya, Indonesia
Email:trenhasan17@gmail.com

Thayib
UIN Sunan Ampel Surabaya, Indonesia
Email: thayib@uinsa.ac.id

Article Info
Received : 26 Mei 2025
Revised : 29 Mei 2025
Accepted : 30 Mei 2025
Published : 30 Juni 2025

Keywords: *Digital Umrah, app innovation, Muslim Go, risk management, sharia services*

Kata kunci: Umroh digital, Inovasi Aplikasi, Muslim Pergi, Manajemen Risiko, Layanan syariah.

Abstract

The transformation of religious tourism, particularly Umrah, has been significantly influenced by digital innovation. The Muslim Pergi application emerges as a technological breakthrough designed to facilitate Umrah travel services that are sharia-compliant, fast, and reliable. This study aims to analyze the innovation model of the Muslim Pergi application and its risk management strategy in the digital Umrah ecosystem. Using a descriptive qualitative approach through library research, this article explores academic journals, government regulations, and credible digital sources to identify risks and the mitigation strategies applied by the platform. The findings show that Muslim Pergi integrates multiple features such as online Umrah booking, group management, real-time worship guidance, and digital customer support. However, these innovations are not without challenges. The application faces various digital risks including data security breaches, system downtime, partner unreliability, transaction errors, and reputational threats. To address these, Muslim Pergi implements a combination of digital risk control, customer service optimization, and strict compliance with Indonesia's Ministry of Religious Affairs regulations, particularly the Regulation of the Minister of Religious Affairs No. 5 of 2021. The study concludes that effective digital risk management is essential to sustain customer trust and service quality in the digital Umrah industry. This article contributes to the development of Islamic digital services by presenting a conceptual model that combines technological innovation with Islamic values and regulatory compliance. It is expected to serve as a reference for Islamic travel technology developers, policymakers, and researchers in Islamic digital innovation and risk governance.

Vol. 2, No. 3 (2025): 259-269
https://litera-academica.com/ojs/litera/index

Abstrak
Transformasi digital dalam sektor pariwisata religi, khususnya ibadah umroh, telah menciptakan model layanan baru yang lebih efisien dan terjangkau melalui aplikasi berbasis teknologi. Aplikasi *Muslim Pergi* hadir sebagai salah satu inovasi digital yang menawarkan layanan perjalanan umroh secara daring yang sesuai syariah, cepat, dan terpercaya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis model inovasi yang diimplementasikan dalam aplikasi *Muslim Pergi* serta strategi manajemen risiko yang diterapkan dalam menghadapi tantangan di ekosistem digital umroh. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif melalui studi kepustakaan (library research) dengan sumber data berupa jurnal ilmiah, regulasi pemerintah, dan dokumen digital yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Muslim Pergi* mengintegrasikan berbagai fitur, seperti pemesanan paket umroh online, manajemen jamaah kelompok, panduan ibadah berbasis lokasi, serta layanan pelanggan digital. Namun, penerapan teknologi ini menghadirkan risiko baru, di antaranya adalah keamanan data pengguna, gangguan sistem, ketidaksesuaian mitra perjalanan, kesalahan transaksi, dan ancaman reputasi digital. Untuk memitigasi risiko tersebut, aplikasi ini menerapkan pengendalian risiko digital, optimalisasi pelayanan pelanggan, serta kepatuhan terhadap regulasi Kementerian Agama, khususnya Peraturan Menteri Agama No. 5 Tahun 2021. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengelolaan risiko digital yang efektif merupakan elemen penting dalam menjaga kepercayaan konsumen dan keberlanjutan layanan digital umroh. Temuan ini memberikan kontribusi konseptual dalam pengembangan layanan digital Islami yang menggabungkan inovasi teknologi, prinsip syariah, dan kepatuhan regulatif secara terpadu.

How to cite: **Hasan, Thayib**. "Inovasi dalam Perjalanan Umroh dengan Aplikasi Digital: Strategi Manajemen Risiko pada Aplikasi Muslim Pergi", LITERA: Jurnal Ilmiah Multidisiplian, Vol. 2, No. 3 (2025): 259-269. https://litera-academica.com/ojs/litera/index.

Copyright: 2025, Hasan, Thayib
This work is licensed under a Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International (CC BY-NC-SA 4.0)

1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi digital telah memberikan dampak besar terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam ranah pariwisata religi. Pelaksanaan ibadah umroh yang sebelumnya dilakukan secara konvensional, mulai dari proses pendaftaran hingga keberangkatan, kini telah beralih ke sistem daring melalui aplikasi digital. Berdasarkan data dari Statista (2023), terdapat peningkatan tahunan sebesar 12% dalam penggunaan aplikasi mobile di sektor perjalanan, dengan lonjakan signifikan dari kalangan pengguna Muslim yang memanfaatkan platform digital untuk keperluan ibadah. Kehadiran teknologi ini memfasilitasi penyedia jasa dalam menyajikan layanan yang lebih mudah diakses, transparan dalam hal biaya, serta dilengkapi dengan fitur pemantauan perjalanan secara langsung. Inovasi tersebut telah mengubah cara umat Muslim

dalam merencanakan dan melaksanakan ibadah umroh menjadi lebih praktis dan nyaman.

Aplikasi digital yang dirancang khusus bagi umat Muslim, seperti Muslim Pergi, hadir sebagai inovasi untuk memenuhi kebutuhan akan layanan perjalanan ibadah yang sesuai dengan prinsip syariah, cepat, dan dapat diandalkan. Aplikasi ini menyediakan berbagai layanan seperti pencarian serta pemesanan paket umroh, panduan ibadah, hingga dukungan pelanggan yang responsif. Keberadaannya merefleksikan tingginya permintaan terhadap solusi digital terintegrasi, khususnya dari generasi milenial Muslim yang terbiasa menggunakan teknologi. Penelitian oleh Suryawan et al. (2024) menggarisbawahi pentingnya strategi digital untuk membangun citra merek yang kuat dan menjaga loyalitas pelanggan dalam industri umroh dan haji.

Meskipun menawarkan berbagai kemudahan, aplikasi digital umroh tetap menghadapi tantangan yang kompleks dalam aspek pengelolaan layanan. Permasalahan tidak hanya muncul dari sisi teknis seperti keamanan sistem dan infrastruktur digital, tetapi juga dari aspek operasional, seperti keterlambatan keberangkatan, kegagalan mitra dalam menyediakan layanan, dan ketidakpatuhan terhadap regulasi. Audit terhadap Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji (SISKOPATUH) oleh Auliana et al. (2024) menemukan adanya kelemahan dalam efisiensi sistem serta kurangnya pelatihan kepada staf operasional, yang berpotensi menurunkan kualitas layanan.

Selain itu, tantangan semakin besar ketika perusahaan penyedia layanan digital dihadapkan pada risiko kerusakan reputasi dan hilangnya kepercayaan publik. Dalam era digital, ulasan negatif dari konsumen dapat dengan cepat menyebar luas dan berdampak besar pada persepsi terhadap merek. Suryawan et al. (2024) menegaskan bahwa penerapan strategi digital yang cermat dapat memperkuat posisi merek dan menjaga loyalitas pelanggan, namun tetap dibutuhkan pengelolaan risiko yang efektif agar kepercayaan pengguna tidak terganggu. Oleh karena itu, aspek hubungan pelanggan menjadi sama pentingnya dengan keunggulan teknologis yang ditawarkan.

Regulasi pemerintah Indonesia, terutama melalui Kementerian Agama (Kemenag), juga terus beradaptasi dengan kemajuan teknologi dalam industri perjalanan ibadah. Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021 mengenai Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah menetapkan bahwa Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) berbasis digital tetap harus menjamin mutu pelayanan serta keamanan bagi jamaah. Dengan demikian, platform seperti Muslim Pergi perlu mematuhi regulasi tersebut dari sisi legalitas, dokumentasi, dan perlindungan konsumen.

Melihat realitas ini, penting dilakukan kajian terhadap bagaimana aplikasi Muslim Pergi mengelola inovasi digital sekaligus menghadapi tantangan dalam pengelolaan risiko. Artikel ini bertujuan mengevaluasi strategi manajemen risiko yang diterapkan oleh Muslim Pergi dan menawarkan saran berdasarkan kerangka teori manajemen risiko kontemporer serta praktik industri. Dengan

demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan layanan digital Islam yang aman, terpercaya, dan berkelanjutan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode kajian Pustaka (*library research*) sebagai dasar dalam menganalisis inovasi digital dalam perjalanan umroh melalui aplikasi Muslim Pergi, serta strategi manajemen risiko yang diterapkan. Pendekatan ini dipilih karena fokus penelitian adalah mengkaji fenomena secara mendalam melalui interpretasi terhadap sumber-sumber tertulis, bukan melalui pengumpulan data lapangan secara langsung.

Dalam pendekatan kualitatif, data dikumpulkan dari berbagai sumber literatur yang relevan, seperti jurnal ilmiah nasional dan internasional, laporan pemerintah (misalnya dari Kementerian Agama RI), buku teks akademik, serta artikel dan data sekunder dari media resmi penyedia aplikasi perjalanan umroh. Literatur-literatur tersebut dianalisis secara kritis untuk mengidentifikasi pola, hubungan, serta isu strategis terkait inovasi digital dan manajemen risiko dalam konteks layanan umroh.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN PEMBAHASAN

3.1. Inovasi Aplikasi Muslim Pergi

Inovasi digital dalam layanan perjalanan ibadah umroh telah menciptakan paradigma baru dalam pengalaman spiritual umat Muslim di era modern. Aplikasi Muslim Pergi muncul sebagai salah satu platform digital yang mengintegrasikan teknologi dengan kebutuhan spesifik ibadah umat Islam, terutama dalam konteks transparansi layanan, kemudahan akses, dan efisiensi pelaksanaan ibadah. Platform ini dirancang untuk memberikan kemudahan dalam pemesanan paket umroh, manajemen jamaah, hingga edukasi ibadah secara daring. Fitur-fitur seperti manasik otomatis berbasis lokasi, Al-Qur'an digital, dan layanan pelanggan via WhatsApp menjadikan Muslim Pergi sebagai solusi digital yang menyeluruh (Muslim Pergi, 2024). Dalam kajian Suryawan et al. (2024), digitalisasi sektor umroh dinilai krusial dalam menjawab tuntutan generasi Muslim milenial yang semakin akrab dengan teknologi mobile, serta dalam membangun loyalitas melalui pengalaman pengguna yang terintegrasi. Selain itu, sistem backend Muslim Pergi yang diperuntukkan bagi biro perjalanan dan agen dinilai mampu meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan (SWA, 2023). Oleh karena itu, aplikasi Muslim Pergi tidak hanya memenuhi kebutuhan teknis dalam penyelenggaraan perjalanan umroh, tetapi juga membentuk ekosistem digital Islami yang adaptif dan berkelanjutan. Tabel berikut menyajikan rangkuman fitur-fitur inovatif Muslim Pergi yang membedakannya dari penyedia umroh konvensional, dengan dukungan referensi primer dan studi terkini.

Tabel 1. Inovasi Layanan dan Keunggulan Aplikasi Muslim Pergi

Aspek	Uraian Inovasi pada Muslim Pergi	Keunggulan atau Manfaat
Pemesanan Paket Umroh	Pemesanan dilakukan secara digital melalui aplikasi, mencakup pilihan paket lengkap dengan rincian harga, maskapai, dan hotel	Memudahkan jamaah dalam membandingkan dan memilih paket sesuai kebutuhan secara cepat dan transparan
Manajemen Jamaah	Satu akun dapat mendaftarkan lebih dari satu jamaah, ideal untuk keluarga atau grup.	Praktis dan efisien untuk pendaftaran kelompok, menghemat waktu dan proses administrasi.
Panduan Manasik & Ibadah	Fitur manasik otomatis berbasis lokasi, audio tour guide, doa harian, Al-Qur'an digital, dan siaran khutbah live	Membantu jamaah memahami tata cara ibadah secara mandiri dan tepat waktu, meningkatkan kualitas ibadah
Layanan Pelanggan Digital	Dukungan pelanggan melalui WhatsApp dengan respons cepat	Memberikan rasa aman dan kepastian karena ada akses komunikasi langsung jika terjadi kendala teknis/layanan
Sistem Mitra Travel	Muslim Pergi juga menyediakan sistem digital berbasis web untuk biro travel dan agen	Membantu biro travel melakukan digitalisasi operasional, meningkatkan profesionalitas dan daya saing.
Integrasi dan Dashboard	Dashboard pemantauan penjualan, data pembayaran, dan pelaporan digital bagi mitra PPIU.	Memudahkan kontrol keuangan dan manajemen biro secara real-time dan akurat
Kemudahan Akses	Desain aplikasi yang ramah pengguna, mudah digunakan oleh semua kalangan usia.	Memperluas jangkauan pengguna termasuk lansia dan

		pengguna awam teknologi.
Edukasi Jamaah	Artikel keislaman, panduan umroh, serta konten edukatif langsung dari mitra biro trave	Meningkatkan literasi keagamaan jamaah, menumbuhkan kepercayaan dan kemandirian dalam ibadah

3.2. Jenis Risiko

1. Risiko Teknis

a. Perlindungan Data Pengguna

Aplikasi umroh digital seperti *Muslim Pergi* menyimpan berbagai informasi pribadi jamaah, termasuk data identitas dan transaksi. Jika sistem tidak dilengkapi dengan keamanan yang memadai, risiko kebocoran data sangat tinggi. Oleh karena itu, penggunaan teknologi seperti enkripsi, otentikasi ganda, dan pemeriksaan sistem berkala menjadi sangat penting untuk menjamin kerahasiaan data. Hal ini sejalan dengan temuan Wijoyo (2023), yang menegaskan bahwa kelemahan keamanan digital dapat merusak kepercayaan pengguna dan berdampak pada keberlanjutan bisnis.

b. Gangguan Sistem Aplikasi

Ketika server aplikasi mengalami gangguan atau down, pengguna tidak bisa mengakses layanan seperti pemesanan atau informasi keberangkatan. Untuk menghindari gangguan ini, diperlukan sistem redundansi server, load balancing, serta pemantauan sistem secara real-time. Menurut Anasom (2021), kelancaran teknis dalam industri layanan digital sangat krusial, terutama untuk perjalanan berbasis waktu seperti umroh.

c. Kesalahan Pengguna dalam Mengoperasikan Aplikasi

Penggunaan aplikasi digital oleh jamaah yang kurang familiar dengan teknologi bisa menyebabkan kesalahan input data atau pemilihan layanan yang salah. Komariah dan Satori (2017) menyarankan bahwa antarmuka aplikasi harus mudah dipahami dan dilengkapi dengan panduan penggunaan, agar kesalahan pengguna bisa diminimalkan.

2. Risiko Operasional

a. Ketidakprofesionalan Mitra

Risiko dapat muncul dari pihak ketiga seperti mitra penyelenggara perjalanan yang tidak memenuhi standar layanan. Masalah seperti keterlambatan atau fasilitas yang tidak sesuai paket dapat menurunkan kepercayaan jamaah. Wulandari (2023) menekankan pentingnya pemantauan dan evaluasi berkala terhadap mitra agar kualitas layanan tetap terjaga.

b. Perubahan Jadwal atau Penundaan Keberangkatan

Penjadwalan umroh sangat ketat, dan penundaan keberangkatan akibat kelalaian mitra atau penyedia transportasi dapat menimbulkan ketidaknyamanan. Muslim Pergi (2023) menyebut bahwa aplikasi perlu memiliki sistem pemberitahuan otomatis untuk menginformasikan perubahan jadwal secara cepat dan akurat.

c. Gangguan pada Sistem Pembayaran

Transaksi digital yang tidak tercatat, gagal dikonfirmasi, atau refund bermasalah bisa menjadi sumber keluhan pelanggan. Untuk menghindari hal ini, aplikasi harus menggunakan sistem pembayaran yang terpercaya dan disertai dengan notifikasi otomatis. Menurut Suryawan et al. (2024), pemrosesan transaksi yang aman dan transparan akan meningkatkan kepuasan serta kepercayaan pengguna.

3. Risiko Hukum dan Reputasi

a. Keluhan Konsumen dan Reputasi Publik

Keluhan dari pelanggan yang tidak ditangani dengan cepat dapat menyebar luas di media sosial dan merusak reputasi penyedia layanan. Anas Muhammad (2024) mengingatkan bahwa dalam industri perjalanan religi, menjaga kepuasan dan tanggapan cepat terhadap kritik merupakan kunci keberlanjutan aplikasi.

b. Ulasan Negatif di Media Sosial

Citra aplikasi digital dapat terpengaruh secara signifikan oleh ulasan negatif. Oleh karena itu, strategi komunikasi digital dan manajemen reputasi harus dirancang dengan matang. (Sholichah, L. F., & Mardikaningsih, R. 2024). Menurut Suryawan et al. (2024), citra merek digital dan loyalitas pelanggan sangat ditentukan oleh seberapa baik penyedia layanan menangani masukan negatif secara terbuka dan solutif.

c. Kepatuhan terhadap Regulasi Pemerintah

Seperti *Muslim Pergi* harus mengikuti regulasi pemerintah, termasuk Peraturan Menteri Agama No. 5 Tahun 2021, yang mengatur standar pelayanan dan keamanan dalam penyelenggaraan umrah secara digital. Muslim Pergi (2023) menegaskan pentingnya sinkronisasi aplikasi dengan sistem resmi pemerintah seperti SISKOPATUH agar operasional tetap sah dan terpercaya.

3.3 Strategi Manajemen Risiko Muslim Pergi

1. Pengendalian Risiko Digital (Digital Risk Control)

Aplikasi digital seperti *Muslim Pergi* dihadapkan pada berbagai ancaman teknis, termasuk potensi serangan siber, pencurian data pribadi, dan kerentanan sistem yang dapat mengganggu operasional layanan. Oleh karena itu, strategi pengendalian risiko digital harus mencakup penggunaan teknologi enkripsi, otentikasi multi-faktor, serta pemantauan

sistem secara berkala guna mencegah kebocoran data dan gangguan layanan. Menurut Wijoyo (2023), keberhasilan aplikasi dalam menjaga keamanan data konsumen sangat berpengaruh terhadap kepercayaan pelanggan dan reputasi perusahaan. Upaya mitigasi risiko juga perlu dilengkapi dengan sistem cadangan data (backup), serta prosedur pemulihan bencana (disaster recovery) yang efektif.

2. Strategi Layanan Pelanggan dan Komunikasi Publik
   Selain penguatan aspek teknis, manajemen risiko dalam aplikasi perjalanan umroh juga memerlukan pendekatan strategis dalam membangun komunikasi yang efektif dan responsif dengan pengguna. Pelayanan pelanggan yang lambat atau penanganan komplain yang tidak tuntas dapat menimbulkan ketidakpuasan dan berujung pada penyebaran ulasan negatif secara luas melalui media sosial. Penelitian oleh Suryawan, Ramadhan, dan Lubis (2024) menunjukkan bahwa penggunaan sistem komunikasi digital seperti chatbot, notifikasi real-time, dan layanan pelanggan 24 jam dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta memperkuat loyalitas mereka terhadap merek.
3. Kepatuhan terhadap Regulasi Pemerintah
   Agar tetap legal dan dipercaya konsumen, penyedia layanan digital umroh wajib mengikuti regulasi resmi dari pemerintah, seperti yang diatur dalam Peraturan Menteri Agama No. 5 Tahun 2021. Regulasi ini mewajibkan penyelenggara umroh digital untuk terdaftar sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) resmi dan menggunakan sistem pelaporan seperti SISKOPATUH. Wulandari (2023) menyatakan bahwa ketidaksesuaian administrasi dan kurangnya edukasi hukum pada mitra usaha menjadi sumber risiko hukum dan reputasi yang serius. Oleh sebab itu, aplikasi seperti Muslim Pergi harus membangun sistem monitoring terhadap kepatuhan hukum mitra dan memperhatikan aspek perlindungan konsumen secara komprehensif.

3.4 Implikasi Praktis dan Teoritis

1. Pengaruh Aplikasi terhadap Persepsi Konsumen Muslim Milenial
Kemunculan aplikasi digital seperti *Muslim Pergi* telah mengubah cara pandang generasi milenial Muslim terhadap layanan perjalanan umroh. Kelompok ini dikenal akrab dengan teknologi dan cenderung memilih layanan yang cepat, transparan, serta mudah diakses. Fitur-fitur seperti pencarian paket umroh secara instan, pelacakan perjalanan secara langsung, edukasi ibadah, hingga layanan pelanggan selama 24 jam memberikan pengalaman menyeluruh yang tidak hanya efisien, tetapi juga mendukung nilai-nilai spiritual. Studi oleh Suryawan et al. (2024) mengungkap bahwa penerapan teknologi digital dalam pelayanan umroh secara signifikan meningkatkan loyalitas pelanggan dan membentuk citra merek yang kuat di kalangan generasi muda Muslim. Di sisi lain, Ramdhan et al. (2023) menunjukkan bahwa persepsi kepercayaan terhadap aplikasi

digital sangat bergantung pada aspek keamanan, kejelasan informasi, serta kecepatan respons layanan, yang menjadi faktor krusial dalam membangun loyalitas jangka panjang.

2. Peluang Replikasi untuk Layanan Haji dan Pariwisata Halal
   Keberhasilan *Muslim Pergi* dalam menyediakan layanan umroh berbasis digital membuka peluang untuk diterapkan pada berbagai sektor lain dalam industri halal, termasuk penyelenggaraan haji, wisata religi ke berbagai destinasi Muslim, hingga sektor perhotelan dan kuliner halal. Menurut Anasom (2021), konsep *ekosistem digital syariah* menjadi arah baru dalam pengembangan pariwisata Islami, di mana semua kebutuhan ibadah dan layanan pendukungnya dapat diintegrasikan melalui satu platform teknologi. Struktur sistem yang dimiliki Muslim Pergi juga memungkinkan fleksibilitas dalam pengembangan layanan tambahan seperti pelatihan manasik berbasis aplikasi, sistem logistik untuk koper jamaah, hingga fitur e-wallet syariah. Wulandari (2023) menyebutkan bahwa sistem aplikasi ini kompatibel untuk diintegrasikan dengan layanan pemerintah seperti SISKOPATUH, menjadikannya contoh model layanan digital Islami yang komprehensif dan adaptif terhadap regulasi.
3. Kontribusi terhadap Pengembangan Teori Layanan Digital Syariah
   Secara akademik, inovasi Muslim Pergi memperkaya wacana tentang integrasi teknologi informasi dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam, khususnya dalam sektor pelayanan jasa keagamaan. Penggunaan pendekatan digital yang disesuaikan dengan syariat Islam memberikan dimensi baru bagi kajian tentang inovasi layanan Islami berbasis teknologi. Selain itu, penelitian ini juga memperluas pemahaman tentang manajemen risiko berbasis syariah, yang selama ini lebih banyak diterapkan di sektor keuangan seperti perbankan dan asuransi syariah. Dalam konteks umroh digital, risiko yang dihadapi tidak hanya bersifat teknis, melainkan juga menyangkut kepercayaan spiritual, kepatuhan hukum, dan perlindungan konsumen. Menurut Sulaiman (2020), konsep *Islamic risk management* perlu dikembangkan lebih jauh untuk menjangkau sektor-sektor non-keuangan, termasuk industri wisata dan layanan berbasis ibadah.

4. KESIMPULAN

Perkembangan teknologi digital telah membuka peluang besar dalam transformasi layanan ibadah umroh, yang sebelumnya didominasi oleh proses manual, menjadi lebih efisien melalui aplikasi seperti *Muslim Pergi*. Aplikasi ini mampu mengintegrasikan berbagai kebutuhan perjalanan ibadah ke dalam satu platform, mulai dari pemesanan paket, edukasi manasik, hingga pelacakan perjalanan. Inovasi ini sangat relevan bagi generasi Muslim milenial yang melek teknologi dan menuntut kecepatan serta transparansi dalam layanan.

Namun demikian, digitalisasi ini juga menghadirkan tantangan baru, terutama dalam aspek manajemen risiko. Risiko-risiko seperti kegagalan teknis, ketidaksesuaian layanan mitra, hingga pelanggaran regulasi dapat berdampak langsung pada

kepercayaan konsumen dan reputasi perusahaan. Oleh karena itu, manajemen risiko yang holistik menjadi kebutuhan mendesak dalam pengelolaan aplikasi umroh digital. Studi literatur menunjukkan pentingnya strategi digital yang selaras dengan prinsip syariah, transparansi, serta perlindungan konsumen agar ekosistem layanan ini tetap berkelanjutan dan terpercaya. Kemudian ada beberapa rekomendasi yang bisa menjadi penyempurna agar menjadi lebih baik untuk penulis selanjutnya yaitu:

1. Penguatan Keamanan Sistem.Pengembang aplikasi perlu mengadopsi teknologi keamanan data terkini untuk melindungi informasi pengguna, mengingat tingginya risiko kebocoran data pada layanan daring (Sulaiman, 2020).
2. Sertifikasi Syariah dan Kepatuhan Regulasi. Penting bagi aplikasi seperti *Muslim Pergi* untuk memastikan bahwa semua layanan telah tersertifikasi secara syariah serta memenuhi ketentuan dalam PMA No. 5 Tahun 2021 agar tidak terjadi pelanggaran hukum.
3. Peningkatan Edukasi kepada Konsumen. Edukasi digital terkait manasik dan hak-hak konsumen perlu ditingkatkan, agar pengguna dapat memanfaatkan layanan secara optimal dan terhindar dari potensi penipuan atau ketidaktahuan proses.
4. Monitoring dan Evaluasi Mitra secara Berkala. Melakukan audit rutin terhadap mitra travel, hotel, dan transportasi menjadi bagian dari strategi mitigasi risiko layanan (Auliana et al., 2024).
5. Pengelolaan Ulasan dan Reputasi Digital. Mengelola ulasan pelanggan secara proaktif melalui CRM (Customer Relationship Management) berbasis AI dapat membantu mempertahankan citra positif dan kepercayaan konsumen (Suryawan et al., 2024).
6. Kolaborasi dengan Regulator dan Asosiasi. Kolaborasi aktif dengan Kementerian Agama dan asosiasi PPIU akan membantu dalam pembaruan regulasi serta menyosialisasikan inovasi berbasis digital secara luas dan tepat sasaran.

DAFTAR PUSTAKA

Anas Muhammad. (2024). Tantangan Platform Nusuk dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah. *Mecca: Journal of Hajj and Umrah*, 5(1), 12–25.

Anasom. (2021). *Tren dan Tantangan dalam Manajemen Industri Haji dan Umroh*. Jurnal Manajemen Perjalanan Islam, 8(1), 45–57.

Auliana, S., Permana, B. R. S., Aryono, G. D. P., & Andriani, F. (2024). Integrated Umrah Management Application System (SISKOPATUH) Audit at PT Inayah Haromain Tours & Travel Cilegon. *ARRUS Journal of Engineering and Technology*, 4(1), 17–25. https://doi.org/10.35877/jetech2642(journal.arrus.id)

Kementerian Agama Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah*. Jakarta: Kemenag RI.

Komariah, A., & Satori, D. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Muslim Pergi. (2023). Jenis Risiko Bisnis. Retrieved from https://muslimpergi.com/jenis-resiko-bisnis

Ramdhan, F., Rachmawati, R., & Wibowo, A. (2023). The effect of e-service quality and trust on millennial customers' loyalty toward Umrah travel apps. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, 9(2), 101–115. https://doi.org/10.21580/jebi.2023.9.2.14567

Savitri, F. M., Fadhilah, S. M., Silva, N. F., Neha, S. O., Albana, H. S., & Taqiyyudin, M. A. (2023). Risk Analysis of Information Technology Using Si Semar Layak in Online Umrah Passport Registration. *Munazzama: Journal of Islamic Management and Pilgrimage*, 4(1). https://doi.org/10.21580/mz.v4i1.21118(Walisongo Journal)

Sholichah, L. F., & Mardikaningsih, R. (2024). Analisis Pengaruh Promosi Digital, Citra Merek, Dan Keberagaman Produk Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Produk Sandal Dan Sepatu Di Kepuh Kiriman Waru. *INVESTI: Jurnal Investasi Islam*, *5*(1), 617-636.

Statista. (2023). *Mobile travel app usage statistics worldwide*. Retrieved from https://www.statista.com

Sulaiman, M. (2020). Islamic risk management: Concepts and application in halal service industries. Journal of Islamic Business and Management, 10(2), 25–38. https://doi.org/10.26501/jibm/2020.1002-002

Suryawan, I. G. A. A., Ramadhan, M. A., & Lubis, A. M. (2024). Digital Branding and Customer Loyalty in Umrah Service Industry. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Islam*, 12(1), 22–34.

Suryawan, R. F., Kamsariaty, K., Perwitasari, E. P., Maulina, E., Maghfuriyah, A., & Susilowati, T. (2024). Digital Strategy Model in Strengthening Brand Image to Maintain Customer Loyalty (Case Study on Umrah and Hajj Travel Agency). *East Asian Journal of Multidisciplinary Research*, 2(12), 5045–5056. https://doi.org/10.55927/eajmr.v2i12.6960(Formosa Publisher)

Wijoyo, E. (2023). Keamanan Data Konsumen dalam Aplikasi Mobile Travel: Studi Kasus Aplikasi Umroh. *Jurnal Teknobis*, 10(2), 78–89. Retrieved from https://jurnalmahasiswa.com/index.php/teknobis/article/download/441/310/1126

Wulandari, A. A. (2023). Strategi Muslim Pergi dalam Menjaga Kualitas Layanan Umroh Melalui Aplikasi Digital (Skripsi, Universitas Islam Negeri Metro). Retrieved from https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/8718