



Penyalahgunaan Dokumen Jamaah Umrah Terhadap Akses Masuk Raudhah

Ibra Hatigoran Lubis*, Abdul Razaq

Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, Indonesia

*2201056014@student.walisongo.ac.id

Abstract

Umrah is a widely practiced Sunnah worship that continues to attract a growing number of pilgrims, including those from Indonesia, alongside the ongoing digital transformation of Hajj and Umrah services. While digitalization aims to enhance efficiency and access control, limited empirical studies have examined document misuse within regulated worship spaces, particularly access to the Raudhah. This study addresses this gap by investigating the forms of Umrah pilgrim document misuse, identifying contributing factors, and analyzing its implications for access governance and service quality at the Raudhah. Using a qualitative approach, data were collected through interviews, field observations, and analysis of official documents. The findings reveal that document misuse occurs through identity manipulation, unauthorized use of group schedules, and falsification of reservation evidence. These practices are driven by high demand for Raudhah access, quota limitations, weak supervision, and low digital literacy among pilgrims and organizers. The study contributes empirically to the discourse on Umrah governance by highlighting vulnerabilities in digital access systems and offering policy-oriented recommendations to strengthen verification mechanisms and inter-institutional coordination.

Keywords: *Umrah; Raudhah; Document Misuse; Access Regulation; Pilgrim Management*

Abstrak

Ibadah umrah merupakan ibadah sunnah yang terus mengalami peningkatan minat seiring dengan transformasi digital layanan haji dan umrah. Meskipun digitalisasi ditujukan untuk meningkatkan efisiensi dan pengendalian akses ibadah, kajian empiris mengenai penyalahgunaan dokumen jamaah-khususnya dalam konteks akses masuk Raudhah-masih sangat terbatas. Penelitian ini mengisi celah tersebut dengan mengkaji bentuk-bentuk penyalahgunaan dokumen jamaah umrah, faktor-faktor penyebabnya, serta implikasinya terhadap tata kelola regulasi dan kualitas pelayanan ibadah di Raudhah. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif melalui wawancara, observasi lapangan, dan telaah dokumen resmi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyalahgunaan dokumen dilakukan melalui manipulasi identitas, penggunaan jadwal kelompok secara tidak sah, dan pemalsuan bukti reservasi. Praktik tersebut dipicu oleh tingginya permintaan jamaah untuk beribadah di Raudhah, keterbatasan kuota, lemahnya pengawasan, serta rendahnya literasi digital. Penelitian ini memberikan kontribusi empiris dalam penguatan tata kelola layanan umrah dengan menyoroti kerentanan sistem akses digital serta merekomendasikan penguatan verifikasi dan kolaborasi antarotoritas terkait.

Kata Kunci: *Umrah; Raudhah; Penyalahgunaan Dokumen; Regulasi Akses; Manajemen Jamaah*

Pendahuluan

Ibadah umrah merupakan ibadah sunnah yang memiliki nilai spiritual tinggi dan diminati umat Islam di berbagai negara, termasuk Indonesia. Pelaksanaannya yang dapat dilakukan sepanjang tahun menjadikan umrah sebagai sarana penting bagi jamaah untuk mendekatkan diri kepada Allah SWT melalui rangkaian ibadah di Tanah Suci (Departemen Agama RI, 2020). Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan haji dan umrah berkontribusi signifikan terhadap transformasi spiritual jamaah (Sudirman, 2023). Seiring meningkatnya minat masyarakat, penyelenggaraan umrah juga berkembang pesat, ditandai dengan bertambahnya biro perjalanan dan layanan pendukung.

Namun, tingginya minat tersebut turut memunculkan berbagai tantangan, khususnya terkait keandalan biro perjalanan, transparansi layanan, serta perlindungan jamaah. Studi di Indonesia menunjukkan bahwa praktik kecurangan biro umrah (*fraud*) masih kerap terjadi dan berdampak langsung pada kerugian jamaah, sehingga penguatan perlindungan konsumen dan verifikasi izin biro menjadi aspek yang sangat krusial (Setiawan & Soewarno, 2024; Ardani et al., 2023). Dalam konteks ini, pemerintah berupaya meningkatkan tata kelola penyelenggaraan umrah melalui transformasi digital, mulai dari sistem pendaftaran, pengawasan biro, hingga pengendalian akses ibadah, yang diharapkan mampu menekan risiko penyalahgunaan dan praktik tidak bertanggung jawab (Faiza & Sholehah, 2025).

Meski demikian, literatur menegaskan bahwa digitalisasi layanan haji dan umrah tidak secara otomatis menghilangkan potensi penyimpangan. Lemahnya pengawasan, keberadaan biro tidak resmi, serta rendahnya literasi digital jamaah dan penyelenggara masih membuka ruang bagi manipulasi dokumen dan penipuan (Azizah, 2022; Rahmawati, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas sistem digital sangat bergantung pada kekuatan regulasi, pengawasan, serta kesiapan sumber daya manusia yang terlibat.

Isu tersebut menjadi semakin relevan dalam konteks akses masuk Raudhah, kawasan suci yang sangat dimuliakan karena terletak di antara mimbar dan makam Rasulullah SAW, yang dikenal sebagai *Riyād al-Jannah*. Tingginya keinginan jamaah untuk beribadah di Raudhah mendorong Pemerintah Kerajaan Arab Saudi menerapkan sistem pengaturan akses berbasis penjadwalan dan verifikasi digital guna menjaga keamanan dan kenyamanan jamaah. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan penyalahgunaan dokumen dan manipulasi data untuk memperoleh atau menggandakan izin masuk Raudhah, yang mencerminkan adanya celah dalam tata kelola dan pengawasan akses ibadah.

Selain berdampak pada ketertiban akses, penyalahgunaan dokumen jamaah juga berkaitan erat dengan isu perlindungan data pribadi. Meskipun Arab Saudi telah mengesahkan *Personal Data Protection Law* (PDPL) dan memperkuat digitalisasi layanan haji dan umrah, sejumlah kajian menunjukkan bahwa implementasinya masih menghadapi tantangan, terutama terkait pengawasan dan risiko kebocoran data. Literatur menekankan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh kepatuhan regulasi dan literasi digital para penyelenggara serta jamaah.

Berdasarkan uraian tersebut, terlihat bahwa kajian mengenai penyelenggaraan umrah dan digitalisasi layanan telah banyak dilakukan, namun penelitian empiris yang secara khusus membahas penyalahgunaan dokumen jamaah dalam konteks akses masuk Raudhah masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bentuk-bentuk penyalahgunaan dokumen jamaah umrah, menganalisis faktor-faktor penyebabnya, serta menilai implikasinya terhadap tata kelola regulasi dan kualitas pelayanan ibadah di Raudhah. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat

memperkaya literatur mengenai tata kelola ibadah umrah dan manajemen akses ibadah berbasis digital. Secara praktis, temuan penelitian diharapkan menjadi bahan rekomendasi bagi otoritas terkait dan penyelenggara umrah dalam memperkuat pengawasan, perlindungan data, serta edukasi jamaah guna meminimalkan praktik penyalahgunaan dokumen.

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan menggambarkan dan memahami secara mendalam fenomena penyalahgunaan dokumen jamaah umrah dalam pengajuan akses masuk Raudhah. Pendekatan yang digunakan berfokus pada pengalaman, persepsi, dan praktik yang terjadi di lapangan. Sumber data terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari jamaah umrah yang memiliki pengalaman atau pengetahuan terkait penyalahgunaan dokumen serta muthawwid atau pembimbing ibadah yang terlibat dalam pendampingan dan pengurusan administrasi jamaah. Penentuan informan dilakukan secara *purposive* dengan mempertimbangkan keterlibatan dan relevansi informan terhadap fenomena yang diteliti. Instrumen penelitian adalah peneliti sendiri yang didukung oleh pedoman wawancara dan lembar observasi. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi non-partisipan, serta dokumentasi berupa catatan lapangan dan informasi pendukung dari sumber resmi. Data sekunder diperoleh melalui telaah dokumen kebijakan, laporan resmi, dan literatur yang relevan dengan penyelenggaraan umrah, pengelolaan akses Raudhah, serta perlindungan data jamaah. Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk memperoleh gambaran yang utuh dan sistematis mengenai pola, faktor penyebab, dan implikasi penyalahgunaan dokumen jamaah umrah.

Hasil dan Pembahasan

1. Bentuk Penyalahgunaan Dokumen Jamaah Umrah Dalam Masuk Raudhah

Temuan penelitian menunjukkan bahwa penyalahgunaan dokumen jamaah umrah dalam akses masuk Raudhah merupakan fenomena sistemik yang dipengaruhi oleh interaksi antara tekanan religius jamaah, keterbatasan kuota kunjungan, serta desain sistem penjadwalan digital berbasis kuota melalui aplikasi Nusuk (Al-Shammari, 2021; Mahmoud, 2021; Alzahrani et al., 2022). Raudhah yang secara teologis dipandang sebagai *Riyād al-Jannah* memiliki nilai spiritual yang sangat tinggi, sehingga memunculkan dorongan kuat bagi jamaah untuk mengaksesnya, bahkan dengan mengabaikan prosedur resmi.

Dalam perspektif tata kelola ibadah, kondisi ini mencerminkan ketegangan antara pemenuhan kebutuhan spiritual jamaah dan prinsip keadilan serta keteraturan dalam pengelolaan ruang ibadah publik (Sudirman, 2023; Haron, 2020). Salah satu bentuk penyalahgunaan yang paling dominan adalah peminjaman atau penggunaan *barcode* izin milik jamaah lain. Praktik ini menunjukkan adanya celah dalam mekanisme verifikasi digital yang belum sepenuhnya terintegrasi dengan identitas personal jamaah (Alarifi et al., 2021; Alzahrani et al., 2022).

Dari sudut pandang manajemen risiko, lemahnya proses pencocokan identitas meningkatkan risiko *moral hazard*, baik dari pihak jamaah maupun pendamping ibadah, karena sistem pengendalian tidak berjalan secara optimal (Ahmad & Khan, 2021; Purbasari, 2021). Secara etis, penggunaan *barcode* milik orang lain juga bertentangan dengan prinsip kejujuran dan amanah yang seharusnya menjadi landasan dalam pelayanan ibadah (Satria, 2022). Bentuk penyalahgunaan lain ditemukan dalam manipulasi identitas dan data digital, seperti pembuatan akun ganda atau pengunggahan

data jamaah tanpa persetujuan yang sah. Praktik ini tidak hanya melanggar ketentuan teknis sistem digital, tetapi juga menimbulkan persoalan serius terkait perlindungan data pribadi jamaah (Alharthy, 2023). Dalam kerangka tata kelola layanan keagamaan berbasis digital, keamanan data merupakan bagian dari tanggung jawab moral dan administratif penyelenggara, karena data jamaah berkaitan langsung dengan hak, privasi, dan keselamatan individu (Azizah & Rahmawati, 2022; Faiza & Sholehah, 2025).

Lemahnya literasi digital jamaah dan pendamping ibadah memperbesar risiko terjadinya penyimpangan ini (Amin, 2020). Penyalahgunaan juga terjadi melalui pemanfaatan tasreh kelompok secara tidak sah, yakni masuk bersama rombongan besar ketika pengawasan relatif longgar. Fenomena ini mencerminkan kegagalan pengawasan pada level operasional, khususnya dalam manajemen jamaah berbasis kelompok (Fauzi, 2020; Haron, 2020). Dalam perspektif manajemen risiko, penggunaan akses kelompok yang tidak sesuai tujuan meningkatkan risiko kepada datan, ketidaktertiban, dan ketidakadilan bagi jamaah yang telah mengikuti prosedur resmi secara individu (Mahmoud, 2021).

Selain itu, praktik ini menunjukkan adanya penyimpangan etika pelayanan, karena pendamping ibadah seharusnya berperan sebagai pengawas kepatuhan, bukan justru menjadi fasilitator pelanggaran (Rahmawati, 2023). Temuan lainnya adalah penggunaan ulang *barcode* melalui tangkapan layar atau cetak ulang, yang dimungkinkan oleh lemahnya sistem pengamanan satu-kali-pakai (*one-time use*). Dari sudut pandang tata kelola digital, kondisi ini menandakan bahwa sistem teknologi belum sepenuhnya selaras dengan prinsip *risk-based governance*, di mana setiap tahapan akses ibadah semestinya dirancang untuk meminimalkan peluang penyalahgunaan (Alarifi et al., 2021; Alzahrani et al., 2022). Secara etis, praktik ini mencederai nilai keadilan antarjamaah dan berpotensi merugikan jamaah lain yang kehilangan kesempatan beribadah di Raudhah (Setiawan & Soewarno, 2024).

Secara keseluruhan, penyalahgunaan dokumen jamaah umrah dalam akses Raudhah tidak dapat dipahami semata-mata sebagai pelanggaran individu, melainkan sebagai persoalan tata kelola ibadah yang melibatkan dimensi teknologi, regulasi, dan etika pelayanan keagamaan (Ahmad & Khan, 2021; Purbasari, 2021). Tekanan spiritual, keterbatasan kuota, rendahnya literasi digital, serta lemahnya pengawasan berkontribusi pada munculnya praktik-praktik tersebut. Dampaknya tidak hanya mengganggu manajemen kapasitas Raudhah, tetapi juga melemahkan integritas sistem digital dan prinsip keadilan dalam pelayanan ibadah (Mahmoud, 2021; Satria, 2022). Oleh karena itu, penguatan tata kelola ibadah berbasis manajemen risiko dan nilai-nilai etika keagamaan menjadi kebutuhan mendesak dalam pengelolaan akses Raudhah.

2. Bagaimana Alur Masuk Raudhah Secara Individu Maupun Kelompok

Akses masuk ke Raudhah di Masjid Nabawi saat ini diatur melalui sistem perizinan elektronik berbasis aplikasi Nusuk yang bertujuan mengendalikan jumlah jamaah dan menjaga ketertiban ibadah. Sistem ini menggantikan mekanisme antrean manual dan mengintegrasikan data jamaah melalui proses verifikasi digital yang dirancang untuk mendukung tata kelola akses ibadah yang lebih tertib, adil, dan aman (Mahmoud, 2021; Alzahrani, Alomar & Alfarraj, 2022).

Pada skema individu, jamaah diwajibkan mendaftar secara mandiri dan memilih slot kunjungan yang tersedia. Mekanisme ini secara konseptual mendukung manajemen kapasitas dan pengendalian kerumunan di ruang ibadah yang memiliki keterbatasan daya tampung (Al-Shammari, 2021). Namun, dalam praktiknya, keterbatasan kuota dan tingginya permintaan menciptakan tekanan yang mendorong sebagian jamaah mencari jalan pintas. Kerentanan utama pada skema ini terletak pada proses verifikasi lapangan

yang masih bertumpu pada pemindaian *barcode* tanpa selalu disertai pencocokan identitas yang ketat, sehingga membuka peluang peminjaman atau penggunaan izin milik pihak lain (Haron, 2020; Ahmad & Khan, 2021). Pada skema kelompok, izin biasanya diajukan secara kolektif oleh biro umrah atau pendamping ibadah, baik melalui pengaturan jadwal bersama maupun penggunaan tasreh kelompok. Sistem ini mempermudah pengelolaan rombongan besar dan efisiensi koordinasi jamaah (Fauzi, 2020). Namun demikian, mekanisme kolektif ini juga menghadirkan risiko penyalahgunaan ketika pengawasan tidak berjalan optimal.

Kerentanan paling menonjol muncul pada saat pemindaian massal, di mana kontrol individual terhadap kesesuaian identitas jamaah menjadi lebih longgar, sehingga memungkinkan masuknya jamaah yang tidak terdaftar dalam izin resmi kelompok atau penggunaan akses kelompok di luar peruntukannya (Haron, 2020). Selain itu, kendala teknis aplikasi, keterbatasan literasi digital jamaah, serta tingginya ketergantungan pada pendamping ibadah memperbesar potensi terjadinya manipulasi dokumen. Dalam konteks tata kelola ibadah, kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan belum sepenuhnya diimbangi dengan sistem pengawasan berbasis risiko dan penguatan etika pelayanan keagamaan. Kerentanan tersebut tidak hanya bersifat teknis, tetapi mencerminkan persoalan struktural dalam integrasi antara teknologi, regulasi, dan perilaku aktor penyelenggara ibadah (Alharthy, 2023; Azizah & Rahmawati, 2022).

Dengan demikian, meskipun sistem perizinan digital Nusuk telah meningkatkan keteraturan akses Raudhah secara umum, masih terdapat titik-titik lemah yang memungkinkan terjadinya penyalahgunaan dokumen, terutama pada fase verifikasi lapangan dan pengelolaan akses kelompok. Temuan ini menegaskan perlunya penguatan tata kelola ibadah melalui peningkatan kontrol identitas, pengawasan pendamping ibadah, serta penanaman etika pelayanan sebagai bagian integral dari manajemen risiko dalam layanan ibadah umrah (Setiawan & Soewarno, 2024; Alzahrani et al., 2022).

3. Upaya Pencegahan Agar Dokumen Jamaah Tidak Disalahgunakan

Upaya pencegahan penyalahgunaan dokumen jamaah umrah perlu dilakukan secara terintegrasi dengan melibatkan otoritas Arab Saudi, pemerintah Indonesia, Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), mutawif, dan jamaah sebagai pengguna layanan. Pencegahan tidak cukup bersifat normatif, tetapi harus diwujudkan dalam langkah-langkah operasional yang jelas pada setiap level penyelenggaraan ibadah, sebagaimana ditekankan dalam kajian tata kelola layanan haji dan umrah berbasis risiko dan akuntabilitas (Azizah & Rahmawati, 2022; Alharthy, 2023).

Pada tingkat otoritas Arab Saudi, penguatan sistem teknologi menjadi langkah utama. Pengelola aplikasi Nusuk perlu menerapkan verifikasi biometrik yang konsisten pada tahap pendaftaran dan akses masuk Raudhah, serta membatasi penggunaan *barcode* hanya untuk satu kali akses dan satu perangkat. Selain itu, penguatan enkripsi data dan integrasi identitas digital jamaah dengan sistem pemeriksaan lapangan perlu dilakukan untuk menutup celah penggunaan ulang *barcode* dan peminjaman izin. Langkah-langkah ini terbukti efektif dalam menekan risiko manipulasi identitas dan penyalahgunaan dokumen digital dalam layanan haji dan umrah berbasis teknologi (Alarifi & Alhassan, 2021; Alzahrani, Alomar & Alfarraj, 2022).

Pada tingkat pemerintah Indonesia, khususnya Kementerian Agama, pengawasan terhadap PPIU perlu diperkuat melalui audit kepatuhan berkala yang mencakup pengelolaan data jamaah, transparansi layanan, serta prosedur pendampingan ibadah. Pemerintah juga perlu memastikan bahwa setiap PPIU mewajibkan jamaah memiliki akses dan pemahaman dasar terhadap aplikasi resmi, serta menerapkan sanksi administratif yang tegas terhadap biro yang terbukti memfasilitasi penyalahgunaan

dokumen atau praktik “jalur cepat” yang tidak sah. Penguatan fungsi pengawasan ini sejalan dengan prinsip perlindungan konsumen jasa keagamaan dan tata kelola penyelenggara ibadah umrah (Satria, 2022; Ardani et al., 2023). PPIU memiliki peran operasional yang krusial dalam pencegahan penyalahgunaan dokumen. PPIU wajib menjaga kerahasiaan dan keamanan dokumen jamaah, melarang peminjaman atau penggunaan dokumen tanpa persetujuan yang sah, serta memastikan bahwa seluruh proses pengajuan izin Raudhah dilakukan sesuai prosedur resmi. Selain itu, PPIU perlu memasukkan materi penggunaan aplikasi Nusuk, perlindungan data pribadi, serta konsekuensi administratif dan hukum dari penyalahgunaan dokumen dalam bimbingan pra-keberangkatan, sebagaimana direkomendasikan dalam studi tentang manajemen risiko biro umrah (Setiawan & Soewarno, 2024). Mutawif sebagai pendamping lapangan memiliki tanggung jawab etis dan teknis dalam memastikan kepatuhan jamaah terhadap aturan akses Raudhah. Mutawif perlu berperan sebagai pengawas kepatuhan, bukan sekadar fasilitator akses, dengan memastikan jamaah menggunakan izin pribadi, tidak memanfaatkan akses kelompok secara tidak sah, serta menolak praktik moral *hazard* seperti menawarkan jalur akses nonresmi.

Pelatihan berkala mengenai etika pelayanan ibadah, tata kelola akses digital, dan perlindungan data jamaah perlu diberikan kepada mutawif untuk meminimalkan penyimpangan di lapangan (Purbasari, 2021; Haron, 2020). Pada level jamaah, edukasi menjadi kunci utama pencegahan. Jamaah perlu diberikan pemahaman sejak awal bahwa penyalahgunaan dokumen dan izin tidak hanya melanggar ketentuan administratif, tetapi juga bertentangan dengan nilai amanah, kejujuran, dan keadilan dalam ibadah. Edukasi ini mencakup kewajiban menjaga dokumen pribadi, menggunakan aplikasi resmi secara mandiri, serta menolak tawaran akses tidak sah dari pihak mana pun, sebagaimana ditekankan dalam literatur etika pelayanan ibadah dan perlindungan jamaah (Satria, 2022; Alharthy, 2023).

Secara keseluruhan, pencegahan penyalahgunaan dokumen jamaah umrah hanya dapat berjalan efektif apabila setiap aktor menjalankan perannya secara jelas dan bertanggung jawab. Integrasi teknologi yang aman, pengawasan regulatif yang tegas, pembinaan operasional oleh PPIU dan mutawif, serta edukasi etika kepada jamaah akan memperkuat tata kelola perizinan Raudhah, sehingga layanan ibadah dapat berlangsung secara tertib, adil, dan berintegritas (Alzahrani et al., 2022; Azizah & Rahmawati, 2022).

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penyalahgunaan dokumen jamaah umrah dalam proses perolehan izin masuk Raudhah merupakan fenomena yang dipicu oleh interaksi antara tingginya permintaan jamaah, keterbatasan kuota kunjungan, serta rendahnya literasi digital dan kepatuhan administrasi sebagian jamaah dan penyelenggara. Praktik peminjaman *barcode*, manipulasi identitas, penggunaan data tanpa izin, dan pemanfaatan akses kelompok secara tidak sah menunjukkan adanya kelemahan dalam sistem pengawasan dan verifikasi lapangan, serta ketidaksiapan sebagian penyelenggara dalam mengelola sistem perizinan digital secara akuntabel. Penyalahgunaan tersebut tidak hanya merugikan jamaah secara individual, tetapi juga berpotensi menurunkan kredibilitas penyelenggara umrah dan memperburuk tata kelola layanan ibadah secara keseluruhan. Oleh karena itu, pencegahan penyalahgunaan dokumen menuntut penguatan tata kelola perizinan yang berbasis manajemen risiko, peningkatan literasi digital, pengawasan yang konsisten terhadap peran pendamping ibadah dan PPIU, serta perlindungan data pribadi jamaah, agar penyelenggaraan ibadah umrah dapat berlangsung secara tertib, adil, aman, dan sejalan dengan nilai kejujuran serta amanah dalam Islam.

Daftar Pustaka

- Ahmad, M., & Khan, S. (2021). Administrative Fraud In Umrah Travel Agencies: Issues And Implications. *Journal of Islamic Tourism Studies*, 5(2), 112-129.
- Alarifi, A., Alhassan, M., & Alabdulqader, A. (2021). Security Challenges In Saudi Arabia's Digital Government Services: A Study On Biometric And Data Encryption Systems. *International Journal of Information Security*, 14(3), 88-104.
- Alharthy, F. (2023). Privacy Risks And Data Protection Challenges In Digital Hajj And Umrah Services. *Journal of Digital Security & Religion*, 6(1), 45-60.
- Al-Shammari, H. (2021). Effectiveness Of Appointment Systems In Managing Visitor Flow at Masjid Nabawi. *Journal of Islamic Management*, 9(2), 77-94.
- Alzahrani, A., Alomar, M., & Alfarraj, O. (2022). Digital Verification And Data Security In Hajj And Umrah E-Services. *International Journal of Computer Science*, 19(4), 233-250.
- Amin, R. (2020). Challenges Of Implementing Digital Queue Systems In Umrah Services. *Middle East Journal of Management*, 7(1), 41-57.
- Ardani, M., Rahmadi, A., & Yusuf, N. (2023). Fraudulent Practices In Indonesian Umrah Travel Bureaus. *Journal of Islamic Economics & Governance*, 11(1), 1-18.
- Azizah, N., & Rahmawati, E. (2022). Evaluation Of Digital Services For Hajj And Umrah Pilgrims. *Journal of Islamic Technology Management*, 3(1), 12-25.
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative Inquiry And Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Faiza, R., & Sholehah, N. (2025). Digital Transformation In Indonesian Umrah Service Management. *Journal of Islamic Information Systems*, 8(1), 1-15.
- Fauzi, A. (2020). Manajemen Rombongan Jamaah Umrah Di Masjid Nabawi. *Jurnal Manasik*, 5(2), 54-67.
- Haron, M. (2020). Weaknesses In Administrative Monitoring Of Umrah Access Points. *Journal of Islamic Administration*, 8(3), 201-215.
- Mahmoud, R. (2021). Digital Crowd Control Strategies In Masjid Nabawi. *Journal of Hajj Research*, 15(2), 98-110.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Purbasari, D. (2021). Moral Hazard Dalam Biro Perjalanan Umrah Di Indonesia. *Jurnal Kebijakan dan Etika Pelayanan*, 6(2), 134-150.
- Rahmawati, L. (2023). Permasalahan Biro Umrah Tidak Resmi Di Indonesia. *Jurnal Hukum Perjalanan Ibadah*, 2(1), 77-90.
- Satria, D. (2022). Perlindungan Konsumen Dalam Layanan Perjalanan Ibadah Umrah. *Jurnal Kebijakan Keagamaan*, 10(1), 55-70.
- Seidman, I. (2013). *Interviewing As Qualitative Research*. New York, NY: Teachers College Press.
- Setiawan, B., & Soewarno, M. (2024). Fraud in Indonesian Umrah Travel Agencies: Causes And Impacts On Consumer Trust. *Journal of Islamic Services*, 12(1), 45-60.
- Sudirman, A. (2023). Spiritual Transformation Through Hajj And Umrah Experiences. *Journal of Islamic Spirituality*, 14(2), 101-117.