

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib di laksanakan oleh umat Islam sedunia yang memenuhi syarat baik secara finansial, fisik maupun mental [1]. Mengerjakan haji ialah mengerjakan beberapa amal tertentu di Mekah dan di beberapa tempat di luar Kota Mekah. Mengerjakan haji itu hukumnya fardhu[‘]ain bagi umat Islam yang akil-baligh dan mampu sekali dalam seumur hidup dan sunah mengerjakannya berulang-ulang [2]. Ibadah haji tidak bisa dikerjakan di sembarang waktu. Dalam setahun, ibadah haji hanya dikerjakan sekali saja, dan yang menjadi intinya, ibadah haji itu hanya dikerjakan pada tanggal 9 Dzulhijjah, yaitu saat wuquf di Araf, karena ibadah haji pada hakikatnya adalah wuquf di Arafah. Maka seseorang tidak mungkin mengerjakan ibadah haji ini berkali-kali dalam setahun, haji hanya bisa dilakukan sekali saja. Dan rangkaian ibadah haji itu bisa sudah dimulai sejak bulan Syawwal, Dzulqa'dah dan Dzulhijjah [1].

Pada tahun 2019 jamaah haji seluruh dunia berjumlah 2.489.406 jiwa berdasarkan data statistik haji seluruh dunia [3]. Negara Indonesia adalah salah satu jumlah jamaah haji terbanyak di dunia menurut data Keputusan Direktur Jenderal tentang Haji dan Umrah no.124 pada tahun 2019 tercatat ada 17.000 warga Negara Indonesia yang melakukan ibadah Haji dengan petugas khusus untuk haji berjumlah 1.337 petugas. Dengan banyaknya masyarakat Indonesia yang melaksanakan ibadah haji walaupun sudah ada petugas yang membimbing dan mengawasi para jamaah haji ataupun yang melaksanakan ibadah haji secara mandiri bukan berarti jamaah ibadah haji akan berjalan dengan lancar dalam melaksanakan ibadahnya. Adapun masalahnya seperti banyaknya rombongan haji yang membuat para jamaah terpisah oleh kelompoknya atau tersesat dan tidak mengetahui apa yang harus dilakukan. Oleh karena itu banyak sekali para umat muslim yang membutuhkan informasi untuk mengetahui atau mempelajari lebih jauh lagi mengenai ibadah haji dan umrah dengan teknologi yang semakin berkembang saat ini.

Salah satu teknologi yang dapat menyebar informasi adalah *website*, *website* sendiri merupakan kumpulan halaman yang menampilkan informasi data teks, data gambar, data animasi, suara, video atau gabungan dari semuanya [4]. Oleh karena itu *website* merupakan sesuatu yang mudah untuk para jamaah haji dan umrah mencari informasi yang di butuhkan. Selain pentingnya sebuah informasi terkadang para jamaah haji dan umrah juga membutuhkan pelayanan pada website tersebut. Maka dari itu pentingnya ada *customer service* di dalam website tersebut. *Customer service* itu sendiri suatu kegiatan yang dilakukan oleh setiap pelaku usaha/bisnis dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan atau pengguna produk dan jasa. Perkembangan teknologi internet yang semakin memasyarakat dan telah banyak digunakan dalam transaksi bisnis, menyebabkan perlunya diterapkan metoda baru dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan. *Digital Customer Service* adalah solusi yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan yang dilakukan melalui internet [5]. Tetapi ada masalah yang harus dihadapi dalam mencari sebuah informasi mengenai Haji dan Umrah, Berikut merupakan masalah dalam mencari atau mempelajari informasi mengenai Haji dan Umrah:

Tabel I. 1 Permasalahan Mencari Informasi

Masalah	Deskripsi Masalah
Masalah Kata Kunci	Kata kunci yang diberikan tidak cocok dengan konten yang ditampilkan.
Kelengkapan Informasi	Konten yang tersedia dari beberapa situs web tidak lengkap mengenai informasi haji.
Keaslian Informasi	Informasi yang ditemukan tidak benar atau sudah dimanipulasi.
Waktu	Pengguna harus menghabiskan banyak waktu untuk menemukan informasi yang diinginkan.

Dapat disimpulkan permasalahan dalam tabel tersebut jamaah haji atau orang yang ingin mempelajari mengenai haji membutuhkan informasi lengkap yang hanya berkumpul di dalam satu unit website. Dengan adanya Ekosistem Digital sekelompok sumber daya teknologi informasi yang saling berhubungan yang dapat berfungsi sebagai satu unit. Ekosistem digital terdiri dari pengelompokan pelanggan, penyedia layanan dan pemangku kepentingan lain yang bertukar informasi dan berinteraksi atau berkolaborasi secara elektronik [6]. Ekosistem pada tugas akhir ini mengenai Haji dan Umrah yang di mana pengguna dapat memperoleh informasi sesuai dengan keinginan pengguna dan dapat meningkatkan efektivitasnya dalam mempelajari tentang haji yang berkumpul dalam satu unit di dalam website [7], Seperti informasi dan pelayanan yang dapat para jamaah haji dan umrah peroleh adalah Berita atau Artikel tentang Haji, Doa, Regulasi, Perlengkapan Haji dan Umrah, Chatbot, Kontak, FAQ, URL Link, Peta Haji dan Umrah dan Informasi atau pelayanan lainnya yang lengkap di dalam satu unit website. Pada Chatbot ini social media pun banyak sekali yang dapat melakukannya oleh karena itu pada proposal ini kami mengintegrasikan sebuah website dengan Chatbot social media. Pada prosposal ini menggunakan social media LINE adalah suatu aplikasi yang digunakan untuk kegiatan berkiriman pesan (messenger / chatting) secara gratis di perangkat smartphone. Namun, aplikasi LINE sebenarnya juga bisa disebut sebagai aplikasi jejaring sosial karena terdapatnya fitur timeline sebagai wadah untuk berbagi status, pesan suara, video, foto, kontak dan informasi lokasi. Dan LINE pun memiliki official accounts yang dapat memberikan informasi-informasi yang menarik tentunya dapat digunakan juga menjadi Chatbot [8].

Di dalam proposal tugas akhir ini penulis memilih salah satu metode agile yaitu metode Extreme Programming karena metode ini mengedepankan proses pengembangan kepada kebutuhan user dan ketika iterasi telah selesai dibuat setiap tahapan proses pengembangan sistem dapat diulang jika terdapat kekurangan dan kesalahan [9]. Setiap tahapan pengembangan system dapat dikerjakan berupa ringkasan atau tidak lengkap, namun pada akhir pengembangan akan didapatkan sistem yang lengkap pada pengembangan system. Dalam pengembangan sistem menggunakan 4 phase *Extreme Programming* yaitu Planning, Design, Coding dan Testing [10].

I.2 Rumusan Masalah

Rumusan Masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana cara membantu seseorang dalam mempelajari Haji dengan memberikan kelengkapan informasi?
2. Bagaimana perancangan dan pengembangan Ekosistem Digital Haji yang dapat meningkatkan efektivitas pengguna dalam mempelajari Haji?
3. Bagaimana memberikan pelayanan pelanggan dalam website Ekosistem Digital Haji?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Membangun website aplikasi haji Ekosistem Digital yang dapat memberikan informasi tentang ibadah haji dengan fitur yang sesuai dengan kebutuhan user tergabung lengkap dalam satu unit website.
2. Membuat perancangan dan pengembangan Ekosistem Digital untuk meningkatkan efektivitas pengguna dalam mempelajari Haji.
3. Membuat perancangan dan pengembangan aplikasi Ekosistem Digital Haji pada pelayanan pelanggan berbasis website dan LINE Apps.

I.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan dengan adanya website Ekosistem Digital Haji ini dapat membantu memberikan informasi untuk jamaah haji yang khawatir tentang kurangnya pengetahuan dan pengalaman dalam melaksanakan ibadah haji. website haji dan umrah juga memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh user.

I.5 Batasan Penelitian

Penyusunan tugas akhir ini dilakukan berdasarkan data-data yang diperoleh dari kegiatan penelitian. Dikarenakan luasnya ruang lingkup penelitian, maka penulis menetapkan batasan permasalahan. Adapun batasan dari permasalahan yang telah dikemukakan pada penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada pencarian data informasi mengenai Haji.

2. Penelitian ini merancang dan membuat aplikasi Ekosistem Digital untuk Haji berbasis aplikasi website.
3. Memberikan pelayanan pelanggan yang dapat membantu pengguna website.

I.6 Sistematika Pelelitian

Penelitian tugas akhir ini diuraikakan berdasarkan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini, menjelaskan tentang topik penelitian yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan dari penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori

Pada bab ini menjelaskan teori yang sesuai dengan permasalahan dan yang mendukung penelitian, referensi dari penelitian yang terdahulu sebagai acuan dalam menyelesaikan permasalahan pada penelitian ini.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini, menjelaskan pelaksanaan penelitian mulai dari metode konseptual dan sistematika penelitian.

Bab IV Analisis dan Perancangan

Pada bab ini, menjelaskan bagaimana analisis dan perancangan dalam membangun Ekosistem Digital pada aplikasi website haji.

Bab V Implementasi dan Pengujian

Pada bab ini, menjelaskan mengenai implementasi Ekosistem Digital dan Pelayanan Pengguna pada aplikasi website haji dan melakukan testing menggunakan *blackbox testing*.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini, memberikan kesimpulan dan saran pada tugas akhir yang dibuat.