

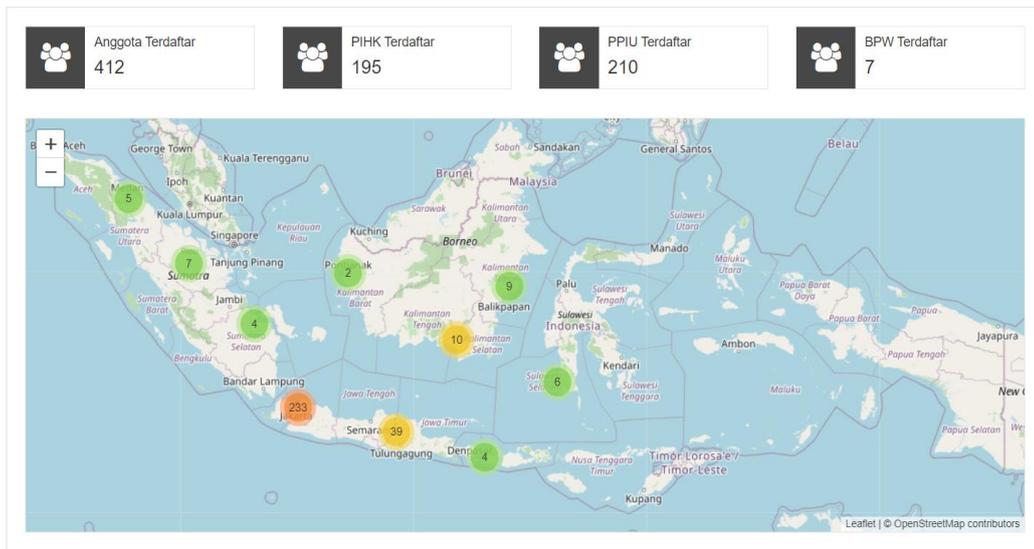
# **BAB I PENDAHULUAN**

## **I.1 Latar Belakang**

Sekarang ini sudah banyak sekali teknologi yang dimanfaatkan untuk memudahkan dalam berbagai aspek kehidupan. Aspek kehidupan tersebut mulai dari kehidupan manusia sampai dengan proses bisnis pada banyak perusahaan. Menurut (Happ & Horváth, 2018) dengan adanya digitalisasi, perusahaan yang bergerak pada bidang pariwisata memasuki era baru yang dikenal sebagai era pariwisata digital atau *digital tourism era*. Digitalisasi dalam pelayanan biro wisata menjadi tantangan baru bagi masa depan dalam hal pelayanan wisata. Digitalisasi merupakan bentuk penggunaan teknologi digital untuk membantu mengubah proses bisnis guna menciptakan pendapatan dan nilai baru. Penggunaan teknologi digital memungkinkan penyedia layanan untuk melakukan pekerjaan dengan lebih presisi dan mudah. Selain itu, dari sisi administrasi juga terdapat sebuah sistem pengelolaan data. Penggunaan teknologi digital memungkinkan otomatisasi tugas-tugas rutin, mengurangi kebutuhan akan pekerjaan manual, dan meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan (Indrayani, 2012). Hal ini tidak hanya menghemat waktu dan sumber daya, tetapi juga mengurangi risiko kesalahan manusia. Juga disebutkan bahwa digitalisasi bisa dimanfaatkan untuk menjadikan layanan lebih kompetitif di bidang biro wisata. Dengan memanfaatkan inovasi teknologi, biro wisata dapat memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pelanggan, meningkatkan daya saing, dan merespons cepat terhadap perubahan permintaan pasar (Nurbaeti et al., 2015).

Perusahaan yang bergerak dalam bidang wisata disebut dengan BPW (Biro Perjalanan Wisata). Menurut (R.S. Darmajati, 2021) BPW merujuk pada perusahaan yang khusus mengatur dan menyelenggarakan perjalanan serta persinggahan orang-orang, termasuk kelengkapan perjalanannya, baik di dalam negeri, dari dalam negeri, ke luar negeri, atau dalam negeri itu sendiri. Banyak perusahaan yang beroperasi di sektor BPW, salah satunya adalah perusahaan travel haji dan umrah. Keanggotaan dalam HIMPUGH (Himpunan Penyelenggara Umrah dan Haji) menjadi langkah penting bagi perusahaan travel haji dan umrah

yang telah terakreditasi dan tervalidasi, menandakan bahwa mereka telah memenuhi standar dan regulasi yang ditetapkan dalam industri perjalanan umrah dan haji. Hal ini tidak hanya memberikan kepercayaan kepada calon jemaah, tetapi juga membuka peluang kerja sama yang lebih luas serta memperkuat integritas perusahaan di dalam industri tersebut.



Gambar I.1 Data Persebaran Anggota HIMPUPH di Indonesia

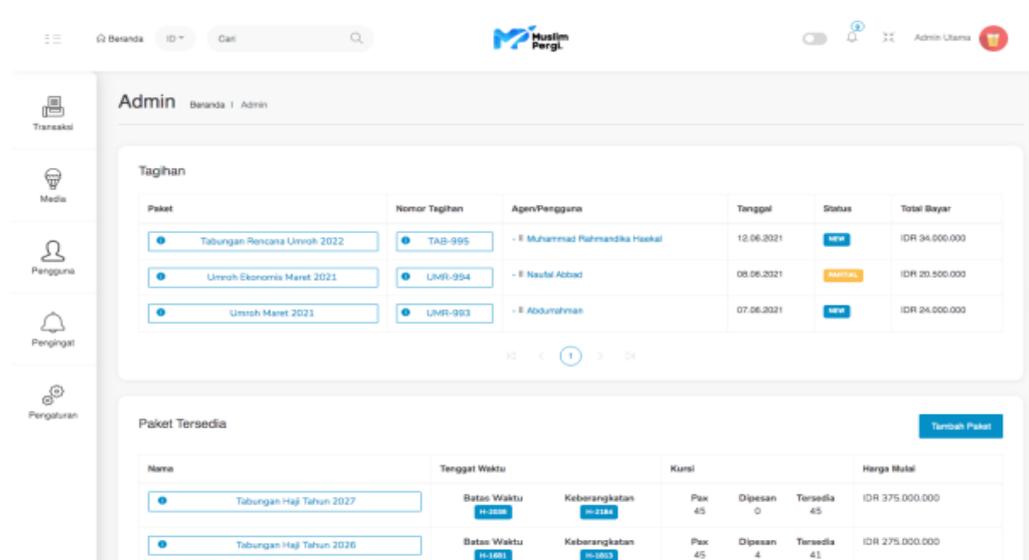
Sumber (<https://himpuh.or.id/daftar-anggota/persebaran>)

Berdasarkan Gambar I.1, terdapat data persebaran anggota HIMPUPH di Indonesia tampak jelas tergambar. Grafik tersebut memberikan gambaran visual mengenai distribusi geografis keanggotaan HIMPUPH di berbagai wilayah di Indonesia. Data tersebut menjadi penting dalam memahami sebaran penyelenggara umrah dan haji, memberikan wawasan mengenai distribusi industri perjalanan religius di seluruh negeri. Selain itu, analisis terhadap Gambar I.1 dapat memberikan informasi tambahan mengenai potensi pertumbuhan dan penetrasi pasar perusahaan travel haji dan umrah di setiap wilayah. Dengan memahami persebaran ini, HIMPUPH dan perusahaan anggotanya dapat merancang strategi yang lebih tepat dan berfokus pada daerah-daerah yang mungkin memerlukan peningkatan layanan atau perhatian khusus. Informasi ini juga berguna dalam konteks pengembangan infrastruktur dan fasilitas pendukung di setiap daerah, sehingga dapat mendukung

pertumbuhan industri perjalanan umrah dan haji secara lebih merata di seluruh Indonesia.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Yutanto et al., 2018), implementasi sistem informasi bisa memberikan kemudahan dalam pengelolaan data dari sisi manajemen. Pada penelitian tersebut sistem informasi yang dibangun dibuat untuk pengelolaan data penjual tiket yang sebelumnya dilakukan dengan cara yang tidak terintegrasi dan manual seperti penggunaan jasa ekspedisi untuk melakukan pengiriman berkas ke kantor cabang yang mana prosesnya memerlukan waktu lebih lama dibandingkan dengan sistem yang sudah terintegrasi. Selain itu, penggunaan sistem informasi bisa mengurangi kesalahan dalam pengelolaan data karena adanya operasi seperti tambah, edit, dan hapus data pada sistem (Soegoto & Fadillah, 2018).

Terdapat sebuah situs, yaitu [www.muslimpergi.com](http://www.muslimpergi.com) merupakan salah satu platform penyedia jasa digitalisasi untuk perusahaan travel haji dan umrah. Dengan layanan digital ini, situs tersebut telah menjadi pilihan utama bagi banyak perusahaan di industri tersebut, memudahkan mereka dalam mengelola berbagai aspek perjalanan, mulai dari pendaftaran hingga pelaporan, secara efisien dan terpadu. Keberhasilan penggunaan situs ini mencerminkan tren pergeseran menuju digitalisasi dalam industri travel haji dan umrah untuk meningkatkan efisiensi dan memberikan pengalaman yang lebih baik kepada jemaah.



Gambar I.2 Tampilan Admin Aplikasi Pembanding (Muslimpergi)

Sumber (<https://muslimpergi.com>)

Sebagai contoh, pada Gambar I.2 di atas bahwa pada situs tersebut menyediakan sistem administrasi yang dapat mengelola data informasi yang akan disajikan. Sistem admin tersebut tentunya dapat melakukan pengelolaan data. Data yang dapat dikelola antara lain kelola paket, kelola tagih, master data hotel, master data bis, pengingat, dan masih banyak fitur lainnya yang disediakan pada jasa tersebut. Adanya fitur tersebut tentunya adalah salah satu paket penawaran yang ditawarkan pada jasa penyedia digitalisasi biro perjalanan yang dapat digunakan ketika sudah berlangganan.

Objek penelitian pada studi kasus ini adalah PT. Haifa Nida Wisata. Perusahaan tersebut adalah salah satu perusahaan di bidang biro perjalanan wisata umrah dan haji. Perusahaan ini berada di Kota Karawang dan didirikan pada tahun 2007. PT. Haifa Nida Wisata telah terdaftar pada HIMPUH (Himpunan Penyelenggara Umroh dan Haji) dan Kementerian Agama RI. Selain menyediakan jasa umrah dan haji, perusahaan ini juga menyediakan layanan tambahan seperti pembuatan visa dan paspor, manasik haji, serta hadiah berupa komisi potongan bagi pelanggan yang berhasil mengajak orang lain untuk bergabung umrah menggunakan jasa dari PT. Haifa Nida Wisata. Untuk sekarang proses yang dilakukan pada perusahaan masih dilakukan secara manual dan belum ada sistem

yang terintegrasi untuk mengelola layanannya terutama untuk sistem administrasi dalam melakukan pencatatan master data. Seiring berkembangnya perusahaan PT. Haifa Nida Wisata, menyebabkan adanya kebutuhan akan pelayanan yang cepat, mudah, dan efisien semakin meningkat. Hal ini juga berlaku dalam bidang pariwisata, termasuk dalam penyelenggaraan Umroh dan haji. Di era digital ini, calon jemaah Umroh dan haji mengharapkan kemudahan dalam mengakses informasi dan melakukan transaksi terkait perjalanan ibadah mereka.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai PT. Haida Nida Wisata, terungkap bahwa mereka memiliki beberapa keresahan terkait sistem administrasi yang masih bersifat manual. Keresahan ini mencakup sejumlah aspek, seperti ketidakefisienan proses, kesulitan dalam pencarian dan akses informasi, risiko kehilangan data, keterbatasan analisis data, kurangnya optimalisasi koneksi, dan ketidakadaptifan terhadap pertumbuhan teknologi. Oleh karena itu, dengan adanya masalah tersebut berdampak kepada kinerja pegawai kantor yang kurang efektif dan efisien, data yang dicatat tidak menjadi lebih terstruktur dan informatif, susah bersaing dengan perusahaan sejenis, dan rentan dalam kehilangan data yang penting untuk keberlangsungan bisnis perusahaan. Kendala-kendala ini mencerminkan perlunya perusahaan mengimplementasikan solusi digitalisasi yang lebih canggih guna meningkatkan efisiensi operasional dan mengatasi tantangan yang dihadapi oleh pegawai.

Dalam konteks ini, para pegawai PT. Haida Nida Wisata menyoroti bahwa ketidakefisienan proses yang muncul akibat sistem administrasi manual dalam melakukan pemesanan tiket calon jemaah, sehingga berdampak pada peningkatan beban kerja dan potensi kesalahan manusiawi. Kesulitan dalam pencarian dan akses informasi juga menjadi hambatan dalam pengambilan keputusan yang cepat dan akurat. Risiko kehilangan data dan keterbatasan dalam menganalisis data memunculkan kekhawatiran akan keamanan dan kualitas informasi yang dikelola.

Tidak hanya itu, kurangnya optimalisasi koneksi dan ketidakadaptifan terhadap pertumbuhan teknologi menciptakan tantangan dalam membangun ekosistem bisnis yang terhubung dan bersifat inovatif. Oleh karena itu, langkah-langkah strategis untuk memperbarui dan meningkatkan sistem administrasi menjadi suatu

kebutuhan mendesak agar PT. Haida Nida Wisata dapat terus berkembang dan bersaing di era digital.

Berdasarkan permasalahan tersebut, tentunya diperlukan sistem administrasi yang dapat mengatasi permasalahan yang dialami oleh pegawai PT. Haifa Nida Wisata. Menurut (Samar, 2016) peranan administrasi yang baik dan di terapkan dalam lingkungan kerja akan menghasilkan efektivitas kerja yang baik. Penerapan sistem administrasi yang efisien akan membantu mengatasi ketidakefisienan proses, mempermudah pencarian dan akses informasi, serta mengurangi risiko kehilangan data. Dengan memanfaatkan teknologi yang tepat, perusahaan dapat meningkatkan kinerja operasionalnya, meminimalkan kesalahan, dan mempercepat alur kerja. Penerapan prinsip administrasi yang baik juga akan membantu perusahaan dalam menghadapi perubahan teknologi dengan lebih adaptif, menciptakan lingkungan kerja yang lebih terhubung, dan merangsang efektivitas kerja secara menyeluruh.

Maka dari itu, dibutuhkan sebuah sistem informasi administrasi untuk meningkatkan kualitas layanan, meningkatkan kinerja operasionalnya, meminimalkan kesalahan, dan menjadikan perusahaan menjadi lebih kompetitif terhadap tren teknologi saat ini. Sistem informasi administrasi yang diajukan nantinya akan berupa aplikasi web dengan nama domain haifanida.com. Sistem informasi tersebut akan terdapat sebuah halaman yang memiliki fitur berupa manajemen data master yang bersangkutan dengan operasional internal pegawai, pelanggan, dan juga agen travel. Melalui manajemen data master ini, perusahaan dapat dengan mudah melacak dan mengelola informasi yang diperlukan, seperti data personal pegawai, riwayat perjalanan pelanggan, dan informasi agen travel yang terkait, dan masih banyak data yang lain. Aplikasi web ini diharapkan dapat meminimalkan kesalahan manusiawi, meningkatkan efisiensi operasional, dan memungkinkan perusahaan untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan. Dengan demikian, penerapan sistem informasi administrasi berbasis aplikasi web akan membantu PT. Haida Nida Wisata untuk beradaptasi dengan perubahan teknologi, memperkuat integritas bisnisnya, dan tetap bersaing dalam industri perjalanan haji dan umrah.

Metode pengembangan aplikasi yang akan digunakan adalah *Waterfall*. *Waterfall* sebuah metode dengan pendekatan tradisional yang terstruktur dengan tahapan berurutan, menjadi pilihan yang tetap relevan dalam pengembangan perangkat lunak. Metode ini, seperti yang dijelaskan oleh Sommerville (2011) dan Pressman (2010), menonjolkan proses berurutan, dokumentasi detail, dan perencanaan matang di awal proyek. Kelebihannya termasuk struktur yang jelas, kemudahan pemahaman, dan dokumentasi komprehensif yang dapat menjadi sumber informasi berharga untuk proyek di masa depan. Meskipun demikian, *Waterfall* juga memiliki kekurangan seperti kurangnya fleksibilitas terhadap perubahan, waktu pengembangan yang lebih lama, dan risiko kegagalan yang lebih tinggi jika terjadi kesalahan pada tahap awal..

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apa saja fungsionalitas yang perlu dibuat untuk merancang sistem administrasi layanan umrah untuk proses pemesanan paket umrah pada PT. Haifa Nida Wisata?
- 2) Bagaimana hasil evaluasi sistem dalam melakukan proses pengujian pada fungsionalitas pemesanan paket umrah yang akan dirancang?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk merancang modul admin pada aplikasi berbasis web untuk Travel Umroh dan haji yang memenuhi kebutuhan perusahaan dan calon jemaah. Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirancang terdapat beberapa tujuan yang ingin dicapai yaitu sebagai berikut.

- 1) Menganalisis dan mendesain sistem informasi administrasi pengelolaan layanan umrah PT. Haifa Nida Wisata untuk mengetahui kebutuhan utama fitur yang akan dibuat pada aplikasi.
- 2) Menganalisis hasil evaluasi dari pengujian sistem informasi administrasi pengelolaan layanan umrah PT. Haifa Nida Wisata berdasarkan fungsionalitas utama yang akan dirancang.

#### **I.4 Batasan Penelitian**

Dalam penelitian ini hanya akan berfokus pada modul admin dalam mengelola pemesanan paket. Hal ini dikarenakan modul ini merupakan modul yang paling penting dalam aplikasi ini. Modul ini berfungsi untuk mengelola data dan informasi yang menjadi dasar bagi modul-modul lainnya dalam hal pemesanan paket. Oleh karena itu, modul ini perlu dirancang dengan baik agar dapat berfungsi secara optimal. Pembatasan fokus penelitian ini dilakukan agar penelitian dapat lebih fokus dan mendalam. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat lebih bermanfaat bagi PT. Haifa Nida Wisata dan calon jemaah Umroh dan haji.

#### **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Bagi PT. Haifa Nida Wisata, penelitian ini bermanfaat dalam meningkatkan kualitas layanan dan menjadi lebih kompetitif dibanding perusahaan sejenis. Selain itu diharapkan adanya peningkatan kinerja perusahaan dalam melakukan operasional pengelolaan umrah.
- 2) Bagi Pegawai PT. Haifa Nida Wisata, penelitian ini bermanfaat untuk memudahkan penggunaan dari segi manajemen data pada layanan umrah PT. Haifa Nida Wisata.
- 3) Bagi peneliti lain yang bergerak dalam sistem informasi pendidikan tinggi, penelitian ini menjadi salah satu yang memberikan manfaat dalam menjelaskan pengembangan sistem informasi administrasi untuk bisnis pariwisata terutama umrah.

#### **I.6 Sistematika Penulisan**

Bagian ini akan dijelaskan secara singkat isi dari Tugas Akhir meliputi uraian masing-masing bab. Sistematika penulisan skripsi ini mencakup enam bab dimulai dari uraian mengenai isi bab proposal dan juga laporan, yaitu:

#### **BAB I Pendahuluan**

Bab ini mencakup dasar-dasar penulisan skripsi, yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, batasan

penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Dengan merinci setiap elemen ini, penelitian diharapkan dapat lebih terfokus dan memberikan kontribusi yang jelas terhadap pemahaman topik yang akan diangkat. Sistematika penulisan yang terstruktur diharapkan memudahkan pembaca untuk mengikuti alur argumen dan temuan penelitian secara sistematis.

## **BAB II Tinjauan Pustaka**

Bab ini membahas landasan teori yang menjadi dasar penting dalam penelitian, meliputi teori-teori terkait perancangan aplikasi, alasan pemilihan metode, dan tinjauan terhadap penelitian-penelitian terdahulu. Penjelasan teori yang mendukung perancangan aplikasi diharapkan dapat memberikan landasan yang kuat untuk pengembangan sistem. Pemilihan metode penelitian juga akan dijelaskan secara rinci, sementara tinjauan terhadap penelitian-penelitian terdahulu akan memberikan konteks dan kontribusi penelitian ini terhadap literatur yang sudah ada.

## **BAB III Metodologi Penelitian**

Bab ini berisikan tentang metodologi penelitian yang membahas tentang metode apa saja yang digunakan dalam menganalisis serta membangun aplikasi. Bab ini berisikan mengenai model konseptual sistem, sistematika pemecahan masalah. Selain itu terdapat pembahasan mengenai pengembangan produk / artefak dan metode evaluasi atau jenis pengujian yang digunakan dalam menguji aplikasi.

## **BAB IV Analisis dan Perancangan Sistem**

Bab ini berisikan tentang hasil analisis dari perancangan sistem yang telah dibangun. Bab ini menampilkan hasil desain sistem yang telah dibangun sebelumnya dan berdasarkan dari sistematika pemecahan masalah yang telah dibuat. Bab ini berisikan mengenai detail tahapan pada metode pengembangan aplikasi.

## **BAB V Implementasi dan Pengujian**

Bab ini mencakup hasil akhir implementasi tampilan antarmuka *website* yang merupakan hasil dari analisis kebutuhan pengguna yang teliti.

Selain itu, bab ini juga mendokumentasikan hasil pengujian aplikasi menggunakan metode *black box testing* untuk memastikan keandalan sistem secara menyeluruh, serta *User Acceptance Testing (UAT)* untuk mengevaluasi kesesuaian antarmuka dengan ekspektasi dan kebutuhan pengguna akhir. Dengan demikian, bab ini menjadi titik penutup yang menyajikan pencapaian dari seluruh proses pengembangan antarmuka web.

## **BAB VI Kesimpulan dan Saran**

Bab ini menjadi rangkuman utama yang memuat kesimpulan dari seluruh proposal dan laporan skripsi. Kesimpulan ini mencakup temuan utama, implikasi, dan jawaban terhadap rumusan masalah yang diajukan. Selain itu, bab ini juga berfungsi sebagai wadah untuk memberikan saran konstruktif guna pengembangan lebih lanjut, baik dalam konteks penelitian maupun perbaikan aplikasi yang telah dikembangkan.