

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab I ini berisi uraian mengenai konteks permasalahan, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

I.1 Latar Belakang

Indonesia dikenal sebagai negara dengan populasi muslim terbesar di dunia. Mayoritas penduduknya menganut agama Islam, menciptakan lingkungan sosial yang kental dengan nilai-nilai keislaman. Sebagai penganut agama Islam, warga muslim Indonesia berusaha menjalankan ajaran dan prinsip agama dengan sungguh-sungguh dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu praktik keagamaan yang sangat dihormati adalah ibadah haji dan umroh. Kedua ritual ini memiliki makna mendalam bagi umat Islam Indonesia.

Haji dan umroh bukan hanya simbol ketaatan pada perintah Allah SWT, tetapi juga merupakan bentuk syukur atas nikmat yang telah diterima. Selain itu, perjalanan suci ini menjadi sarana pengorbanan diri, baik secara fisik maupun material yang menguji dan memperkuat keimanan seseorang. Antusiasme masyarakat muslim Indonesia terhadap ibadah haji dan umroh tercermin dari tingginya minat untuk melaksanakan perjalanan suci ini, meskipun harus menunggu bertahun-tahun karena keterbatasan kuota (Wulandari dkk., 2024). Berdasarkan data dari Kementerian Agama Republik Indonesia, jumlah jemaah haji yang mendaftar ke tanah suci pada tahun 2021 telah mencapai 2.601.299 orang, meningkat dari 457.100 orang pada tahun 2020 (Kementerian Agama RI, 2022). Sedangkan untuk umroh, Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah jemaah umroh terbanyak yang berangkat ke tanah suci sepanjang tahun 2023, mencapai total 1.368.616 jemaah (Himpunan Penyelenggara Umrah & Haji, 2024).

Fenomena ini tidak hanya mencerminkan aspek religius masyarakat Indonesia, tetapi juga menjadi indikator pertumbuhan ekonomi dan peningkatan kesejahteraan (Candra & Oktafia, 2021). Dalam konteks global, industri perjalanan religius seperti haji dan umroh telah menjadi salah satu sektor

pariwisata yang berkembang pesat. Pertumbuhan sektor ini mendorong munculnya berbagai perusahaan *tour & travel* yang khusus menangani perjalanan haji dan umroh yang berkompetisi untuk menawarkan layanan mereka (Andiyawan dkk., 2023). PT Almansour *Tour & Travel* merupakan salah satu biro perjalanan yang menyediakan layanan untuk perjalanan Haji dan Umroh. Perusahaan ini berada dalam sektor yang penuh persaingan, dengan berbagai penyedia jasa serupa berlomba - lomba memikat calon jemaah melalui beragam penawaran seperti panduan perjalanan, kualitas layanan, serta fasilitas yang disediakan.

Dalam lingkungan bisnis yang dinamis, kemampuan untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan tuntutan pasar menjadi kunci keberhasilan untuk mempertahankan keunggulan kompetitif (Fandika dkk., 2024). Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, PT Almansour *Tour & Travel* tidak hanya berfokus pada aspek logistik perjalanan, tetapi juga pada pengalaman spiritual yang komprehensif bagi para jemaah. Hal ini mencakup persiapan sebelum keberangkatan, bimbingan selama perjalanan, dan layanan pasca-kepulungan yang bertujuan untuk memaksimalkan nilai spiritual dari perjalanan suci ini. Meskipun beroperasi dalam industri yang berkembang pesat, PT Almansour *Tour & Travel* masih menjalankan proses operasional bisnisnya secara manual pada Oktober 2023. Hal ini mencakup pendaftaran umroh, pengelolaan data jemaah, pembagian informasi, promosi di media sosial, penjualan melalui *affiliate*, dan pembagian ujroh.

Sebagai langkah awal digitalisasi, pemanfaatan sistem berbasis *website* almansour.id mulai diimplementasikan pada Desember 2023 hingga September 2024 khususnya untuk proses pendaftaran jemaah Umroh. Di tahap awal, sistem ini berjalan cukup baik dan digunakan sebagai media pendaftaran calon jemaah dengan alur pendaftaran yang masih melibatkan komunikasi melalui WhatsApp dan pencatatan manual ke dalam sistem. Namun, seiring waktu terutama memasuki pertengahan masa implementasi mulai muncul kendala teknis seperti *website* yang lambat diakses dan sering mengalami *error* yang berakibat secara langsung terhadap proses pendaftaran jemaah. Selain itu, sistem belum terintegrasi dengan pencatatan penjualan maupun perhitungan ujroh yang

dilakukan secara manual dan meningkatkan risiko *human error*. Penyimpanan data jamaah yang masih bersifat lokal di komputer kantor juga menghambat efisiensi dan aksesibilitas, terutama dalam proses pengelolaan data lintas divisi atau lokasi.

Kondisi tersebut sejalan dengan temuan yang dimana pelayanan yang masih dilakukan secara manual sering kali memakan waktu lama yang menyebabkan proses menjadi tidak efisien dan Redundansi (Rini dkk., 2023). Sistem konvensional yang belum memanfaatkan teknologi dapat menimbulkan berbagai hambatan dan penurunan produktifitas (Fadlullah & Ma'ruf, 2023). Keterbatasan sumber daya manusia dan pengetahuan serta tidak memiliki sistem pembukuan keuangan yang baik dan teratur, menyulitkan untuk memantau perkembangan usaha serta mendapatkan informasi yang akurat mengenai kondisi keuangan dan kinerja perusahaan. Situasi ini dapat menyebabkan kesulitan dalam pengambilan keputusan, pemantauan arus kas, serta menyelesaikan masalah keuangan yang timbul (Koe Totomone dkk., 2023). Sistem informasi yang belum terintegrasi dan digunakan secara maksimal dalam menjalankan proses operasional ini mengakibatkan proses bisnis tidak berjalan secara efisien dan terganggu terutama pada aktivitas bisnis utama dan aktivitas bisnis pendukung (Triyuni & Wijaya, 2021).

Pengelolaan data administrasi yang masih dilakukan secara konvensional menimbulkan beberapa hambatan seperti memakan waktu yang lama dan menciptakan informasi yang tidak akurat (Ula dkk., 2022). Untuk mengatasi permasalahan tersebut, penelitian ini mengusulkan penerapan metode *Business Process Management* (BPM). BPM dipilih karena dapat meningkatkan proses bisnis dari proses otomatisasi, analisis proses bisnis dan manajemen proses bisnis operasional (Perdana & Munggaran, 2021). BPM menjadi elemen penting dalam meningkatkan pemahaman dan komunikasi antar *stakeholder* dalam organisasi. Hal ini berfungsi untuk memudahkan perbaikan dalam berbagai aspek operasional (Maulana, 2023a).

BPM memberikan berbagai keuntungan operasional yang signifikan bagi perusahaan. Salah satu manfaat utama dari BPM adalah kemampuannya untuk

menciptakan konsistensi dalam proses bisnis. Dengan adanya standar yang jelas, hasil yang diperoleh menjadi lebih terukur dan dapat diprediksi. Selain itu, BPM berkontribusi pada pengurangan biaya operasional dengan mengoptimalkan berbagai tahapan dalam proses sehingga perusahaan dapat mengelola sumber daya secara lebih efisien. Dengan mengoptimalkan proses bisnis memungkinkan perusahaan untuk merespons perubahan pasar dengan cepat dan efektif sehingga dapat meningkatkan daya saing di lingkungan yang dinamis (Mahendrawathi, 2024).

Berdasarkan penelitian sebelumnya di Menara Wisata *Tour & Travel* Umroh melakukan pemodelan proses bisnis menghasilkan diagram yang akurat dalam menggambarkan proses bisnis perusahaan. *Feedback* dari *staff* mengindikasikan bahwa visualisasi ini membantu mereka memahami alur kerja secara sistematis, meningkatkan efisiensi dalam pelaksanaan tugas, serta memudahkan identifikasi titik lemah dan area yang perlu diperbaiki. Manajemen Menara Wisata *Tour & Travel* Umroh juga memanfaatkan untuk kebutuhan perubahan guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas (Ramadhan dkk., 2024). Penelitian berikutnya yang memanfaatkan penggunaan rekomendasi proses bisnis memberikan manfaat dalam penambahan kecepatan kinerja *customer service* PT Cahaya Mega Group *Tour Travel* (Juniyanti dkk., 2023). Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan BPM yang mengintegrasikan sistem informasi dan manajemen di PT Almansour *Tour & Travel*.

Hasil yang diharapkan dari penelitian ini meliputi rekomendasi perbaikan proses bisnis yang menggunakan sistem *website* *solusiumroh.id* dan dokumen modul rancangan *to-be* yang berguna untuk peningkatan efisiensi dan efektivitas proses operasional bisnis. Yang pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan produktivitas, pengambilan keputusan yang lebih tepat, optimalisasi sumber daya manusia, peningkatan kinerja, serta meminimalisir biaya bagi perusahaan dan efisiensi waktu. Selain itu, Penerapan BPM diharapkan dapat memastikan seluruh pemangku kepentingan memiliki pemahaman yang konsisten mengenai alur kerja dan proses bisnis, sehingga mendukung daya saing perusahaan dalam industri perjalanan Haji dan Umroh yang semakin kompetitif. Penelitian memberikan kontribusi pada pengembangan literatur manajemen proses bisnis dalam konteks

industri jasa perjalanan religius di Indonesia. Dengan demikian, melalui penerapan BPM yang efektif, PT Almansour *Tour & Travel* dapat meningkatkan kualitas layanannya, memperkuat posisi kompetitifnya di pasar, dan pada akhirnya memberikan kontribusi positif terhadap pengalaman spiritual para jemaah Haji dan Umroh Indonesia.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan permasalahan untuk penelitian ini adalah:

1. Bagaimana model *as-is* dan *to-be* proses bisnis mencakup pendaftaran umroh, pengelolaan data jamaah, pembagian informasi (informasi umroh, terkait pertemuan, update perjalanan), promosi di media sosial, penjualan melalui *affiliate*, dan pembagian ujroh di PT Almansour *Tour & Travel* menggunakan pendekatan pemodelan *Business Process Management*?
2. Bagaimana analisis dalam efisiensi waktu, sumber daya manusia, dan biaya pada proses bisnis PT Almansour *Tour & Travel*?
3. Bagaimana pemanfaatan rekomendasi yang diberikan menggunakan sistem berbasis *website* untuk peningkatan efisiensi waktu proses bisnis Pendaftaran Umroh, Pelunasan Pembayaran Umroh, Proses Bisnis Penjualan Melalui *Affiliate*, Pembagian Ujroh di PT Almansour *Tour & Travel*?

I.3 Tujuan Penelitian

Sesuai perumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk membuat:

1. Diagram proses bisnis model *as-is* dan model *to-be* mencakup pendaftaran umroh, pengelolaan data jamaah, pembagian informasi (informasi umroh, terkait pertemuan, update perjalanan), promosi di media sosial, penjualan melalui *affiliate*, dan pembagian ujroh di PT Almansour *Tour & Travel*.

2. Analisis proses bisnis di PT Almansour *Tour & Travel* dalam efisiensi waktu, sumber daya manusia, dan biaya.
3. Pemanfaatan rekomendasi yang diberikan menggunakan sistem berbasis *website* untuk peningkatan efisiensi waktu proses bisnis Pendaftaran Umroh, Pelunasan Pembayaran Umroh, Proses Bisnis Penjualan Melalui *Affiliate*, Pembagian Ujroh di PT Almansour *Tour & Travel*?

I.4 Batasan Penelitian

Penelitian ini memiliki batasan sebagaimana yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Penelitian ini akan memfokuskan pada proses bisnis *internal* di PT Almansour *Tour & Travel*.
2. Penelitian ini tidak mencakup analisis mengenai proses pelaksanaan saat ibadah haji dan umroh di tanah suci.
3. Penelitian ini tidak akan membahas *Process Monitoring and Controlling*.

I.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi PT Almansour *Tour & Travel*, penelitian ini bermanfaat dalam meningkatkan efisiensi dan efektifitas operasional proses bisnis yang pada gilirannya akan meningkatkan kualitas layanan pada jemaah.
2. Bagi Universitas Telkom, penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan di bidang sistem informasi, khususnya dalam manajemen proses bisnis di industri perjalanan.
3. Bagi peneliti, hasil penelitian ini memberikan peluang untuk mendalami dan mengaplikasikan ilmu terkait sistem informasi.
4. Bagi peneliti selanjutnya, hasil peneliti ini dapat menjadi referensi untuk penelitian berikutnya.
5. Bagi jemaah, penelitian ini memberikan manfaat berupa peningkatan kualitas layanan yang lebih efektif dan efisien. Hal ini diharapkan

dapat memberikan pengalaman lebih nyaman dan memuaskan dalam proses perjalanan ke tanah suci.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

- Bab I Pendahuluan :** Pada bab ini berisi uraian mengenai konteks permasalahan, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.
- Bab II Tinjauan Pustaka :** Bab ini berisi kajian literatur yang relevan dengan topik yang diteliti. Dipaparkan teori-teori, konsep-konsep, serta hasil penelitian terdahulu yang dapat mendukung analisis permasalahan. Dalam bab ini juga dijelaskan pendekatan, metode, atau kerangka kerja yang dapat digunakan untuk menyelesaikan permasalahan.
- Bab III Metodologi Penelitian :** Pada bab ini, dijabarkan rencana atau strategi penelitian yang akan dilakukan, mulai dari pengumpulan data, pengolahan data, hingga metode evaluasi yang akan diterapkan. Pemilihan metodologi harus dilakukan secara kritis untuk memastikan kesesuaiannya dengan tujuan penelitian.
- Bab IV Analisis dan Perancangan :** Bab ini menjelaskan perancangan proses-proses baru (*to-be*) berdasarkan temuan dan analisis pada bab sebelumnya, implementasi dari rancangan tersebut. Bab ini juga menyajikan hasil identifikasi dan dokumentasi proses – proses yang sedang berjalan *existing* saat ini, serta analisis terhadap kondisi proses – proses tersebut.
- Bab V Implementasi dan Pengujian :** Bab ini untuk analisis kesenjangan (*gap*) antara proses saat ini dan proses yang baru. Dilakukan *gap analysis* serta proses implementasi secara nyata di perusahaan tersebut. Lalu akan ada *feedback* juga dari *stakeholder*.

Bab VI Kesimpulan dan Saran : Bab terakhir berisi rangkuman dari keseluruhan penelitian, menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan, serta memberikan saran untuk penelitian selanjutnya terkait topik yang diteliti.