

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan dalam berbagai aspek pengelolaan organisasi, terutama pada proses pengolahan data dan pelayanan. Pemanfaatan teknologi berbasis komputer membantu perusahaan menjalankan aktivitas operasional secara lebih efektif melalui proses yang lebih cepat, akurat, dan terintegrasi. Dengan adanya sistem informasi, data yang sebelumnya hanya berupa kumpulan fakta dapat diolah menjadi informasi yang bernilai sehingga dapat dimanfaatkan sebagai dasar dalam mendukung pengambilan keputusan. Selain meningkatkan efisiensi kerja, penerapan sistem informasi juga mampu mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan pencatatan serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada pengguna[1]. Oleh karena itu, penggunaan teknologi informasi yang terhubung melalui jaringan internet menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung daya saing dan perkembangan perusahaan di era digital.

Seiring meningkatnya minat masyarakat dalam melaksanakan ibadah umroh, perusahaan travel umroh dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif dan mudah diakses oleh calon jamaah. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi dalam bidang pelayanan umroh adalah penggunaan *website* sebagai media informasi dan pelayanan kepada jamaah[2].

PT Kartika Mas Jaya Agung merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan perjalanan ibadah umroh. Perusahaan ini telah memiliki *website* yang digunakan sebagai media informasi untuk memperkenalkan perusahaan dan menawarkan berbagai paket umroh kepada masyarakat. Namun, *website* yang tersedia saat ini belum mendukung proses pelayanan dan pemesanan umroh secara langsung[3].

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada PT Kartika Mas Jaya Agung, proses pendaftaran dan pencatatan data jamaah masih dilakukan secara manual menggunakan formulir kertas sehingga membutuhkan waktu yang relatif lebih lama dalam proses pencarian dan pengelolaan data. Calon jamaah yang ingin mendaftar harus datang ke kantor untuk melakukan konsultasi mengenai paket umroh, memilih paket keberangkatan, serta menyerahkan dokumen persyaratan. Setelah memilih paket umroh, terdapat jamaah yang langsung melakukan pembayaran uang muka (DP), sedangkan sebagian jamaah lainnya melakukan pembayaran pada waktu yang berbeda.

Selain itu, proses pencatatan data jamaah, pemesanan paket, dan verifikasi pembayaran masih dilakukan secara terpisah sehingga data belum terintegrasi ke dalam suatu sistem informasi. Kondisi tersebut menyebabkan proses Administrasi menjadi kurang efisien, memperlambat pencarian data jamaah, serta meningkatkan risiko terjadinya kesalahan pencatatan maupun kehilangan data. Penyampaian informasi kepada jamaah juga masih dilakukan secara manual sehingga kurang efektif dalam mendukung pelayanan Administrasi.

Berdasarkan kondisi tersebut, dibutuhkan sistem informasi pelayanan dan pemesanan umroh berbasis *website* yang dapat menyatukan proses pendaftaran, pemilihan paket, pengelolaan data jamaah, pengunggahan dokumen, dan pembayaran dalam satu sistem terpusat. Melalui sistem ini, calon jamaah dapat mendaftar serta memesan paket secara *online* tanpa harus selalu datang ke kantor. Sistem berbasis *website* ini juga dapat diakses melalui perangkat komputer maupun *smartphone* yang terhubung dengan internet sehingga memudahkan calon jamaah memperoleh layanan kapan saja dan di mana saja. *Admin* juga dapat mengelola data jamaah, memantau pembayaran melalui *Payment Gateway*, dan menyampaikan informasi keberangkatan dengan lebih cepat. Oleh karena itu, penelitian ini mengangkat judul “SISTEM INFORMASI PELAYANAN DAN PEMESANAN UMROH BERBASIS *WEBSITE* PADA PT KARTIKA MAS JAYA AGUNG”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana merancang dan membangun Sistem Informasi Pelayanan dan Pemesanan Umroh berbasis *website* pada PT Kartika Mas Jaya Agung yang mampu mendukung proses pendaftaran jamaah, pemesanan paket, pengelolaan data, serta pembayaran secara terintegrasi guna meningkatkan efektivitas pelayanan dan efisiensi Administrasi?

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak meluas, maka batasan masalah yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

1. Sistem yang dibangun berupa sistem informasi pelayanan dan pemesanan umroh berbasis *website*.
2. Sistem dapat diakses oleh tiga jenis pengguna, yaitu pengunjung, *User* (jamaah), dan *Admin*.
3. Fitur yang tersedia dalam sistem meliputi:
 - a. Pendaftaran jamaah
 - b. Pemesanan paket umroh
 - c. Transaksi pembayaran dan verifikasi otomatis
 - d. Verifikasi data jamaah
 - e. Penyampaian informasi keberangkatan
4. Sistem pembayaran dilakukan secara *online* menggunakan integrasi *Payment Gateway* untuk mendukung pembayaran uang muka (DP) maupun pelunasan paket umroh serta verifikasi transaksi secara otomatis.
5. Sistem tidak mencakup pengurusan visa, tiket pesawat, dan akomodasi hotel.
6. Kegiatan manasik umroh dilakukan secara offline dan tidak masuk dalam sistem.
7. Data yang dikelola dalam sistem meliputi data jamaah, data paket umroh, data pemesanan, dokumen persyaratan, transaksi pembayaran, dan informasi keberangkatan.

1.4. Tujuan dan Manfaat

1.4.1. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun sistem informasi pelayanan dan pemesanan umroh berbasis *website* pada PT Kartika Mas Jaya Agung yang mampu meningkatkan efisiensi Administrasi, mempermudah pengelolaan data jamaah, serta mendukung pelayanan yang lebih efektif, terstruktur, dan terintegrasi.

1.4.2. Manfaat

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat menjadi sarana untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliahan, khususnya dalam bidang sistem informasi dan pengembangan perangkat lunak berbasis *website*. Selain itu, penelitian ini juga dapat meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam melakukan analisis, perancangan, serta implementasi sebuah sistem informasi.

2. Bagi Universitas Harkat Negeri

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi ilmiah bagi civitas akademika Universitas Harkat Negeri, khususnya pada bidang sistem informasi. Penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap penerapan ilmu yang telah dipelajari mahasiswa selama proses perkuliahan.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan solusi dalam mendukung proses digitalisasi pelayanan umroh di PT Kartika Mas Jaya Agung. Sistem yang dikembangkan memungkinkan perusahaan mengelola proses pendaftaran jamaah, pemesanan paket, pembayaran, serta Administrasi secara lebih terintegrasi. Selain itu, informasi mengenai jadwal keberangkatan dapat disampaikan melalui sistem sehingga pelayanan kepada jamaah menjadi lebih efektif, efisien, dan mudah dikelola.

1.5. Sistematika Penulisan Laporan

Untuk memudahkan dalam penulisan Tugas Akhir (TA), maka sistematika penulisan terdiri dari enam bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan dengan judul Sistem Informasi Pelayanan dan Pemesanan Umroh Berbasis *Website* pada PT Kartika Mas Jaya Agung.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas penelitian-penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan, serta landasan teori yang menjadi dasar dalam perancangan dan pengembangan sistem.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, teknik pengumpulan data, lokasi dan waktu penelitian, serta tahapan-tahapan yang dilakukan selama proses penelitian berlangsung.

BAB IV ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini menguraikan hasil analisis terhadap sistem yang sedang berjalan, identifikasi kebutuhan sistem, perancangan sistem usulan, perancangan basis data, desain antarmuka pengguna (*User interface*), serta pemodelan sistem menggunakan *Use Case Diagram*, *Activity Diagram*, *Sequence Diagram*, dan *Class Diagram*.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil implementasi sistem yang telah dikembangkan, tampilan antarmuka aplikasi, hasil pengujian sistem, serta pembahasan mengenai kemampuan sistem dalam menyelesaikan permasalahan yang terdapat pada PT Kartika Mas Jaya Agung.

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir berisi simpulan yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian serta saran yang dapat dijadikan sebagai acuan untuk pengembangan sistem pada penelitian berikutnya.