

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi saat ini mengalami persaingan dalam dunia bisnis semakin pesat yang mengakibatkan suatu perusahaan berlomba-lomba untuk dapat menarik minat pelanggan untuk bisa percaya dengan perusahaan yang dimana kualitas pelayanan tetap menjadi sesuatu yang sangat penting, dalam menghadapi pelanggan yang membutuhkan pelayanan yang bermutu tinggi. Pelayanan yang bermutu tinggi yang berarti mampu memberikan keselarasan terhadap kebutuhan pelanggan, Secara esensial, baik pelanggan kelas atas, menengah bahkan bawah sekalipun membutuhkan pelayanan yang baik dan bermutu, hanya saja tingkatannya yang berbeda-beda. Jika diamati sesungguhnya inti persaingan saat sekarang ini lebih pada bagaimana perusahaan menyadari betul siapa target yang akan dituju (Hakim A A, Pratama S, Prihatini F, 2019 : 124).

Penyelenggaraan Ibadah Umrah sejak dahulu hingga sekarang, menjadi tanggung jawab Menteri Agama dalam pelaksanaannya, secara struktural dan teknis operasional, berdasarkan Keputusan Presiden yang terbaru Nomor 8 Tahun 2019, dikerjakan oleh Direktorat Jenderal penyelenggaraan Haji dan Umrah. Direktorat penyelenggaraan Haji dan Umrah (Ditjen PHU) memiliki tugas pokok dalam bidang penyelenggaraan Haji dan Umrah. Para jamaah Umrah Indonesia banyak yang

kecewa pada perusahaan Umrah, dikarenakan lemahnya pelayanan terhadap para jamaah mulai dari pendaftaran calon jamaah hingga sampai ke penginapan, dan transportasi sehingga banyak para jamaah yang lebih memilih perusahaan Umrah yang berkualitas baik (Maulana dalam Fahrudin A, Purnama B E dan Riasti B K, 2011 : 35).

PT. Darul Hikmah Mandiri berdiri sejak tahun 2016 dan telah terdaftar dengan izin nomor: 573/2016 sebagai lembaga khusus yang memberikan pelayanan bimbingan ibadah haji dan umroh kepada calon jamaah yang dimana para jamaah dibimbing mulai dari pendaftaran hingga terlaksananya pelaksanaan haji dan umroh tersebut. Selama ini PT. Darul Hikmah Mandiri masih menggunakan sistem yang semuanya manual dilakukan oleh para stafnya begitu pula pemasaran dan promosinya sehingga banyak orang yang tidak mengetahui akan keberadaan PT. Darul Hikmah Mandiri ini.

Mengingat akhir-akhir ini calon jamaah yang ingin melakukan perjalanan ibadah haji dan umroh terus meningkat membuat PT. Darul Hikmah Mandiri ikut berpartisipasi dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada calon jamaah dengan pemanfaatan teknologi informasi pelayanan jamaah umroh secara *online*. Berkaitan dengan hal tersebut, maka peneliti bermaksud untuk menerapkan teknologi internet kepada PT. Darul Hikmah Mandiri yang mengelola dan menyelenggarakan keberangkatan haji dan umroh. Oleh sebab itu perlu adanya perbaikan sistem agar pelaksanaan pendaftaran serta informasi-informasi lainnya pada PT. Darul Hikmah Mandiri ini dapat dilakukan secara *online*. Dimana nantinya para jamaah pendaftar

yang akan melaksanakan haji dan umroh dapat mengetahui informasi mengenai penerimaan pendaftaran ibadah haji dan umroh, dan dapat melakukan proses pendaftaran, melakukan proses pembayaran biaya haji dan umroh, serta mengetahui agenda bimbingan haji dan umroh secara *online*.

Dari masalah yang penulis temukan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang penulis tuangkan dalam penelitian yang berjudul “**Perancangan Sistem Informasi Promosi Dan Pendaftaran Layanan Umroh Berbasis Web Pada PT. Darul Hikmah Mandiri Jambi**”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah peneliti sebutkan, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam peneliti ini adalah:

1. Bagaimana merancang sistem informasi promosi dan pendaftaran layanan umroh berbasis *web* pada PT. Darul Hikmah Mandiri?.
2. Bagaimana membuat sebuah media yang dapat meningkatkan kinerja pelayanan calon Jemaah haji dan umroh pada PT. Darul Hikmah Mandiri?
3. Bagaimana menyajikan sebuah sistem yang dapat memberikan informasi secara cepat dan akurat kepada calon jemaah haji dan umroh pada PT. Darul Hikmah Mandiri ?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar dalam perancangan ini dapat mencapai tujuan yang diharapkan maka batasan masalah dalam penelitian ini yaitu hanya dapat menangani masalah :

1. Studi kasus PT. Darul Hikmah Mandiri Kota Jambi.
2. Ruang lingkup penelitian hanya pada proses pendaftaran, jadwal pemberangkatan, pengumuman paket-paket yang tersedia, penjurnalan, serta angsuran pembayaran para calon jamaah yang baru.
3. Metode pemodelan sistem yang dibuat menggunakan UML (*Unified Modeling Language*) yaitu : *use case* diagram, *class* diagram, dan *activity* diagram.
4. Metode pengembangan sistem dengan menggunakan model *Waterfall*.
5. Sistem informasi berbasis *web* dengan menggunakan bahasa pemrograman *php* dan *DBMS(database management system) MySQL*.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian dan sasaran yang ingin dicapai dalam sistem ini adalah:

- 1 Menganalisis sistem yang berjalan saat ini di kantor PT. Darul Hikmah Mandiri Kota Jambi.
- 2 Merancang sebuah media baru yang dapat meningkatkan pelayanan Jemaah umroh pada PT. Darul Hikmah Mandiri.

- 3 Menghasilkan rancangan perangkat lunak Berbasis *Web* dengan *PHP* dan *MySQL* yang mampu mengelola Sistem Informasi pada PT. Darul Hikmah Mandiri Kota Jambi.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat penelitian ini antara lain :

1. Untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pada layanan pemasaran dan Penerimaan Jamaah umroh pada PT. Darul Hikmah Mandiri.
2. Menambah media pemasaran yang dibutuhkan untuk memperkenalkan travel umroh PT. Darul Hikmah Mandiri ke masyarakat luas.
3. Memudahkan perusahaan untuk mengatur sistem informasi di PT. Darul Hikmah Mandiri.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Di dalam proses penulisan laporan seminar judul skripsi ini, sistematika penulisan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan memberikan penjelasan tentang Latar Belakang Penelitian, Rumusan Masalah, Ruang Lingkup Penelitian, Batasan Masalah, Tujuan Dan Manfaat Penelitian, Metodologi Penelitian, Gambaran Umum *Object* Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORITIS

Pada bab ini dikemukakan secara umum yang membahas tentang definisi-definisi dan konsep yang memperkuat penelitian guna meningkatkan pemahaman dalam analisis dan perancang sistem yang baru.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bagian ini menjelaskan mengenai metode penelitian, kerangka kerja penelitian dan kebutuhan sistem yang akan digunakan untuk mencapainya suatu program yang akan dibuat.

BAB IV ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM

Pada bagian ini menjelaskan mengenai gambaran website yang akan dibuat, seperti analisa sistem, permodelan sistem yang diusulkan, dan rancangan aplikasi program.

BAB V IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Bab ini membahas tentang batasan implementasi dan pengujian tentang program yang akan dibuat.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang didapat dari materi pembahasan.