

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perjalanan umrah merupakan ibadah yang semakin diminati oleh umat Muslim di seluruh dunia karena nilai spiritualnya serta fleksibilitas waktu pelaksanaannya sepanjang tahun [1]. Seiring dengan meningkatnya jumlah jamaah, industri wisata umrah terus berkembang dengan berbagai inovasi layanan berbasis digital untuk meningkatkan kenyamanan dan efisiensi dalam proses pemesanan serta administrasi perjalanan [2].

Namun, hingga saat ini, El-Bakkah Travel masih menggunakan metode manual dalam pengelolaan pemesanan paket umrah, yang menyebabkan berbagai kendala operasional, seperti keterlambatan konfirmasi pendaftaran, kurangnya transparansi dalam pembayaran, serta kesulitan dalam mengakses informasi keberangkatan.

El-Bakkah Travel merupakan sebuah biro perjalanan yang bergerak di bidang layanan perjalanan umrah yang berlokasi di Jl. Lolong Karan No. 14 C, Sungai Sapih, Kec. Kuranji, Padang, Sumatera Barat 25173. Hingga saat ini, pengelolaan pemesanan paket umrah di El-Bakkah Travel masih dilakukan secara manual, mulai dari pencatatan data jamaah, konfirmasi pembayaran, hingga pengelolaan jadwal keberangkatan. Proses tersebut dilakukan melalui komunikasi langsung, pencatatan di buku, dan penggunaan Microsoft Excel yang belum terintegrasi, sehingga rawan menimbulkan keterlambatan, kesalahan pencatatan, dan kurangnya transparansi informasi bagi jamaah.

Adapun kegiatan yang dilakukan dalam pengelolaan administrasi umrah di El-Bakkah Travel meliputi:

1. Pendaftaran Jamaah:

Calon jamaah datang langsung ke kantor atau menghubungi via telepon untuk mendaftar. Data dicatat secara manual dan disimpan dalam arsip kertas maupun lembar kerja Excel.

2. Pengelolaan Pembayaran:

Bukti pembayaran dikonfirmasi secara manual melalui WhatsApp atau panggilan telepon. Seluruh proses pencatatan pembayaran masih bersifat terpisah dari data pendaftaran.

3. Penjadwalan Keberangkatan:

Jadwal keberangkatan disusun oleh pihak admin dan kemudian diinformasikan kepada jamaah melalui media sosial atau komunikasi pribadi.

4. Pengelolaan Inventaris Perlengkapan Umrah

Pencatatan inventaris perlengkapan umrah, seperti koper, seragam, tas paspor, dan perlengkapan lainnya, masih dilakukan secara manual. Sistem baru akan mengotomatisasi pencatatan keluar-masuk perlengkapan secara real-time untuk memantau ketersediaan stok dan memastikan setiap jamaah menerima perlengkapan dengan tepat waktu.

5. Pembuatan Laporan Jamaah:

Rekapitulasi data jamaah dilakukan menjelang keberangkatan untuk kebutuhan administrasi dan pelaporan internal, yang prosesnya masih membutuhkan waktu lama karena tidak terpusat.

Permasalahan yang dihadapi El-Bakkah Travel ini menunjukkan bahwa ketergantungan pada metode manual dan perangkat lunak yang tidak terintegrasi telah menimbulkan hambatan signifikan. Di antaranya adalah proses yang tidak efisien, tingginya potensi kesalahan data, keterbatasan akses informasi bagi jamaah, serta kurangnya keamanan dan transparansi dalam transaksi. Hal ini tidak hanya berdampak pada operasional internal, tetapi juga dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan jamaah terhadap kualitas layanan.

Untuk itu, dibutuhkan sebuah sistem informasi pemesanan paket umrah berbasis web yang dirancang secara khusus untuk memenuhi kebutuhan El-Bakkah Travel. Sistem ini diharapkan dapat mengotomatisasi proses pendaftaran, konfirmasi pembayaran, penjadwalan keberangkatan, dan pelaporan data jamaah secara real-time serta aman. Dengan adanya sistem ini, jamaah dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai status pendaftaran, jadwal keberangkatan, dan detail pembayaran secara transparan melalui perangkat digital.

Framework Laravel, sebagai salah satu framework PHP yang populer dan andal, dipilih untuk membangun sistem ini. Laravel memiliki banyak keunggulan, seperti keamanan autentikasi yang kuat, validasi input yang ketat, kemudahan pengembangan modul, serta struktur arsitektur yang mendukung scalability. Laravel juga memiliki komunitas yang luas dan dokumentasi yang lengkap, sehingga pengembangan sistem dapat dilakukan secara lebih cepat, aman, dan fleksibel sesuai kebutuhan biro perjalanan seperti El-Bakkah Travel.

Dengan implementasi sistem informasi ini, diharapkan proses pemesanan paket umrah menjadi lebih efisien, akurat, dan profesional serta mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah secara keseluruhan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat dituliskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana membangun sistem informasi pemesanan paket umrah yang dapat mengelola pendaftaran jamaah, pembayaran, pengelolaan inventaris perlengkapan umrah, dan jadwal keberangkatan secara terintegrasi dan efisien?
2. Bagaimana merancang sistem informasi yang memberikan akses informasi secara real-time kepada jamaah mengenai status pemesanan, jadwal keberangkatan, dan detail pembayaran?

3. Bagaimana mengembangkan sistem informasi yang dapat meningkatkan akurasi data, keamanan transaksi, serta transparansi dalam pengelolaan data pemesanan paket umrah di El-Bakkah Travel?

1.3 Tujuan

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat dituliskan tujuan dari penelitian sebagai berikut:

1. Merancang dan mengembangkan sistem informasi pemesanan paket umrah berbasis web yang terintegrasi dengan menggunakan framework Laravel, yang mampu mengelola pendaftaran jamaah, pembayaran, penjadwalan keberangkatan, serta inventaris perlengkapan umrah secara efisien dan terpusat.
2. Membangun sistem yang dapat memberikan akses informasi secara real-time kepada jamaah mengenai status pendaftaran, konfirmasi pembayaran, jadwal keberangkatan, dan inventaris perlengkapan umrah, sehingga meningkatkan transparansi dan kenyamanan bagi jamaah.
3. Meningkatkan efisiensi operasional dan akurasi pengelolaan data jamaah, pembayaran, dan penjadwalan keberangkatan, serta memperkuat keamanan transaksi dalam proses pemesanan paket umrah, guna meningkatkan kualitas pelayanan di El-Bakkah Travel.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat dari dibangunnya sistem informasi pemesanan paket umrah El-Bakkah Travel adalah sebagai berikut:

1. El-Bakkah Travel: Meningkatkan efisiensi operasional, akurasi data jamaah, serta profesionalitas dalam layanan.
2. Jamaah: Memberikan kemudahan dalam proses pendaftaran dan pembayaran, serta akses informasi yang transparan dan real-time.
3. Masyarakat: Meningkatkan kepercayaan terhadap layanan biro perjalanan umrah yang modern, transparan, dan aman.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada, diperoleh gambaran kompleksitas aplikasi yang akan dikembangkan. Dan batasan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Sistem informasi pemesanan paket umrah yang dibangun berbasis web menggunakan framework Laravel versi 11.x dan database MySQL.
2. Sistem memiliki hak akses terbatas sesuai peran, yaitu admin, pimpinan, jamaah dan direktur keuangan.
3. Fokus sistem hanya pada pengelolaan data pendaftaran, pembayaran, jadwal keberangkatan, dan inventaris barang.
4. Sistem tidak mencakup fitur pemrosesan visa, manajemen akomodasi, atau integrasi dengan maskapai penerbangan.

1.6 Metodologi

Dalam tahap pengembangan, menggunakan metodologi pengembangan sistem berbasis Waterfall. Berikut tahapan-tahapan pada metode waterfall:

1. Tahap Analisis (*Analysis*)

Pada tahap ini dilakukan studi literatur untuk menganalisis aplikasi-aplikasi sejenis yang relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui penelitian lapangan di El-Bakkah Travel dengan wawancara langsung kepada pihak terkait, seperti staf administrasi dan manajemen. Tujuan dari tahap ini adalah untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat dan mendalam mengenai kebutuhan sistem yang akan dikembangkan, sehingga solusi yang diberikan benar-benar sesuai dengan kebutuhan organisasi.

2. Tahap Perancangan (*Design*)

Pada tahap ini, dilakukan perancangan aplikasi berdasarkan kebutuhan dan fungsional sistem yang telah dianalisis. Perancangan yang dilakukan meliputi pembuatan desain basis data, antarmuka pengguna, serta alur proses sistem secara keseluruhan. Hasil dari tahap ini adalah gambaran sistem yang

akan dibangun, yang diharapkan dapat mengatasi masalah yang ada. Selain itu, pada tahap ini juga dilakukan pemodelan sistem menggunakan diagram UML (Unified Modeling Language), yang menggambarkan struktur dan interaksi komponen-komponen dalam sistem.

3. Tahap Pengkodean (*Code*)

Setelah perancangan selesai, tahap berikutnya adalah penerjemahan desain sistem ke dalam kode program menggunakan bahasa pemrograman yang sesuai. Pada tahap ini, sistem dikembangkan sesuai dengan desain yang telah disetujui sebelumnya, dengan fokus pada implementasi menggunakan framework Laravel. Proses pengkodean ini meliputi pembuatan fungsi-fungsi utama, pengintegrasian database, serta pengembangan antarmuka pengguna.

4. Tahap Pengujian (*Testing*)

Setelah sistem dibangun, tahap selanjutnya adalah melakukan pengujian terhadap aplikasi yang telah dikembangkan. Seluruh fungsi perangkat lunak diuji untuk memastikan bahwa sistem berfungsi dengan baik, bebas dari error, dan sesuai dengan kebutuhan yang telah didefinisikan sebelumnya. Pengujian ini bertujuan untuk mendeteksi dan memperbaiki kesalahan atau bug yang ada dalam sistem agar aplikasi dapat berjalan dengan lancar dan memenuhi harapan pengguna.

5. Tahap Pemeliharaan (*Maintenance*)

Setelah aplikasi diluncurkan dan digunakan oleh pengguna, tahap pemeliharaan dilakukan untuk memastikan sistem tetap berjalan dengan optimal. Pemeliharaan ini mencakup pembaruan, perbaikan, dan penyesuaian terhadap perubahan kebutuhan atau teknologi yang mungkin terjadi. Dengan pemeliharaan yang rutin, aplikasi dapat terus berfungsi dengan baik seiring berjalannya waktu, serta dapat beradaptasi dengan perubahan lingkungan dan kebutuhan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. N. Firdauzi and M. Chatamallah, “Kegiatan Layanan Manasik Umroh dan Haji Mazq Tour and Travel,” *Bandung Conf. Ser. Commun. Manag.*, vol. 4, no. 2, pp. 825–832, 2024, doi: 10.29313/bcscm.v4i2.15248.
- [2] R. Ayyasy, A. I. Ahmad, and M. I. Maulana, “Peningkatan Layanan Dan Pengelolaan Risiko Dalam Industri Haji Dan Umroh,” 2024, doi: 10.59059/maslahah.v2i3.1456.