

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang cepat saat ini membawa dampak besar terhadap berbagai sektor, termasuk industri perjalanan. Sebagaimana diungkapkan oleh Komalasari *et al.* (2020), teknologi telah menjadi pendorong utama dalam transformasi industri dan memberikan kontribusi positif terhadap efisiensi operasional serta inovasi layanan dalam sektor perjalanan. Sebagai contoh, aplikasi seperti Gojek dan Grab adalah salah satu kemajuan teknologi transportasi terkini di Indonesia. Sejalan dengan tren digitalisasi, penyelenggara perjalanan umroh, seperti Arafah Mulia Sentosa, semakin menyadari pentingnya mengadopsi teknologi untuk meningkatkan efisiensi operasional penyelenggara perjalanan umroh. Oleh karena itu, perancangan dan pembangunan Sistem Manajemen Perjalanan Umroh menjadi langkah strategis untuk menjawab tantangan dan tuntutan zaman.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Binti Kifayatin yang selaku pemilik PT. Arafah Mulia Sentosa atau Arafah *Tour & Travel* pada tanggal 15 bulan Januari tahun 2024, mendapat kesimpulan bahwa PT. Arafah Mulia Sentosa masih menerapkan pendekatan manual dalam semua tahap operasional dan menggunakan proses tulis tangan. Keadaan ini menjadi kendala utama bagi efisiensi operasional dan layanan yang optimal bagi para jamaah. Salah satu tantangan utamanya adalah kesulitan dalam mengelola informasi pendaftaran, yang berpotensi menyebabkan

kurangnya data yang lengkap dan potensi kesalahan pencatatan. Selain itu, pengaturan kategori jamaah juga sering menjadi hambatan, dengan dampak potensial berupa kesulitan menetapkan harga atau aturan yang berbeda untuk setiap kategori.

Masalah lainnya melibatkan perancangan dan penyusunan paket perjalanan, yang dapat mempengaruhi penetapan harga dan menimbulkan potensi kebingungan di kalangan jamaah. Manajemen data individu jamaah juga menjadi perhatian, karena kurangnya efisiensi dalam hal ini dapat menyulitkan penyediaan layanan yang disesuaikan. Terakhir, keterlambatan atau ketidakakuratan dalam pemberkasan keberangkatan dapat berdampak pada kesulitan perjalanan dan masalah administratif. Dengan implementasi sistem manajemen umroh ini, diharapkan PT. Arafah Mulia Sentosa dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi pengelolaan data, memberikan pengalaman yang lebih baik kepada para jamaah. Transformasi ini tidak hanya memenuhi kebutuhan internal perusahaan, tetapi juga merespons harapan para jamaah yang semakin menginginkan aksesibilitas informasi yang lebih baik, efisiensi dalam proses pendaftaran, dan kemudahan dalam pemberkasan keberangkatan.

Dalam konteks ini, Sistem Informasi Manajemen (SIM) menjadi elemen krusial dalam strategi PT. Arafah Mulia Sentosa. Implementasi SIM dapat memberikan integritas data yang tinggi, membantu dalam pengambilan keputusan yang lebih akurat, memudahkan proses pemantauan data dari jarak jauh, serta mempercepat alur kerja internal perusahaan. Menurut Wijaya & Hendrastuty (2022), penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam industri dapat

meningkatkan efisiensi operasional, mengoptimalkan sumber daya, dan memberikan dasar yang kuat untuk inovasi berkelanjutan.

Perkembangan pesat dalam bidang teknologi informasi telah mendorong penyelenggara perjalanan umroh, seperti PT. Arafah Mulia Sentosa, untuk mencari solusi inovatif dalam memenuhi kebutuhan jamaah di era digital ini. Pemilihan untuk merancang Sistem Manajemen Perjalanan Umroh berbasis web adalah keputusan yang terencana, mengingat keunggulan platform web dalam menghadapi tuntutan zaman. Aplikasi berbasis web memberikan aksesibilitas yang lebih mudah bagi pengguna, memungkinkan jamaah untuk mendapatkan informasi terkini, melakukan pendaftaran, dan memantau perjalanan mereka dengan lebih efisien. Seperti yang diungkapkan oleh Hadi & Rokhman (2020), website memiliki potensi besar untuk meningkatkan keterjangkauan informasi dan kenyamanan pengguna dengan memberikan akses yang lebih cepat dan praktis.

Dalam upaya mencapai tujuan strategis PT. Arafah Mulia Sentosa, keputusan pemilihan *Framework* Laravel untuk pengembangan sistem menjadi langkah yang terarah dan tepat. Laravel tidak hanya memberikan kehandalan tetapi juga tingkat efisiensi yang tinggi dalam pengembangan aplikasi web kompleks, seperti Sistem Manajemen Perjalanan Umroh yang sedang dikembangkan. Sebagaimana diungkapkan oleh Astama *et al.* (2023), laravel telah terbukti sebagai salah satu *framework* PHP yang paling populer dan dapat diandalkan untuk membangun aplikasi web yang kompleks. Hasil pengujian yang didapati menunjukkan bahwa penggunaan Laravel berhasil dan mempermudah pengembangan aplikasi khususnya web dengan menyediakan alat-alat dan struktur

yang kuat. Fitur-fitur seperti routing dan ORM (*Object-Relational Mapping*), serta beragam fitur lainnya, sangatlah membantu dalam pengembangan web (Astama *et al.*, 2023). Melalui dukungan teknologi ini, PT. Arafah Mulia Sentosa berharap dapat memastikan bahwa sistem yang dibangun tidak hanya memenuhi kebutuhan jamaah, tetapi juga dapat diandalkan, efisien, dan responsif terhadap dinamika kebutuhan di sepanjang perjalanan umroh mereka. Dengan demikian, kombinasi antara basis web dan penggunaan Laravel menciptakan fondasi yang kokoh untuk memberikan solusi inovatif dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan penyelenggara perjalanan umroh di era digital ini.

Selain itu, sistem yang sudah jadi nantinya juga melakukan pengujian *Black Box Testing*. Menurut Nurudin *et al.* (2019), *black box testing* merupakan suatu metode pengujian perangkat lunak yang fokus pada fungsionalitas sistem tanpa memperhatikan implementasi internalnya. Dengan menggunakan pendekatan ini, pengujian lebih berfokus pada input dan output yang dihasilkan oleh sistem. Selain itu, metode pengembangan yang digunakan juga tidak kalah pentingnya, disini metode pengembangan yang dipakai adalah *Rapid Application Development* (RAD). Menurut Dwi Wijaya (2020), *rapid application development* adalah pendekatan pengembangan perangkat lunak yang menekankan pada pengembangan cepat dan iteratif, di mana proses pengembangan dilakukan melalui serangkaian iterasi yang singkat. Pendekatan ini memungkinkan fleksibilitas dalam menyesuaikan perubahan kebutuhan pengguna secara efektif selama siklus pengembangan.

Dengan memanfaatkan sistem ini, PT. Arafah Mulia Sentosa diharapkan dapat memberikan solusi inovatif yang tidak hanya menguntungkan perusahaan dalam pengelolaan operasional, tetapi juga memberikan nilai tambah kepada jamaah. Sistem ini diharapkan tidak hanya mempercepat proses internal PT. Arafah Mulia Sentosa, tetapi juga memberikan kemudahan bagi jamaah dalam mendapatkan informasi terkini, kemudahan pendaftaran, dan dapat memantau perkembangan perjalanan mereka. Menurut Adisel & Pranansa (2020), penggunaan teknologi dalam industri tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memudahkan penyebaran informasi.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Rancang Bangun Sistem Manajemen Perjalanan Umroh Berbasis Web Di Arafah Mulia Sentosa Menggunakan *Framework Laravel***”. Dengan adanya sistem ini, diharapkan mampu memberikan kontribusi positif dalam memajukan visi PT. Arafah Mulia Sentosa sebagai penyelenggara perjalanan umroh yang tanggap terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan jamaah yang semakin dinamis di era digital ini. Dan juga, diharapkan manfaatnya dapat dirasakan oleh para jamaah, memberikan kemudahan dalam proses perencanaan dan pelaksanaan ibadah umroh, serta memastikan pengalaman spiritual yang lebih baik bagi mereka.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang dan membangun Sistem Manajemen Perjalanan Umroh Berbasis Web?
2. Bagaimana pengujian Sistem Manajemen Perjalanan Umroh menggunakan metode *black box* untuk menguji fungsional fitur berjalan dengan benar? metode *black box*.

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk merancang dan membangun Sistem Manajemen Perjalanan Umroh Berbasis Web di Arafah Mulia Sentosa.
2. Untuk mengetahui hasil fungsional pengujian Sistem Manajemen Perjalanan umroh dengan menggunakan metode *black box*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat bagi Penulis:

Manfaat penelitian untuk penulis adalah untuk menambah pengetahuan dan pengalaman yang didapatkan selama penelitian.

2. Manfaat bagi Pembaca:

Manfaat penelitian untuk pembaca adalah diharapkan pembaca dapat termotivasi dalam menentukan topik penelitian.

3. Manfaat bagi PT. Arafah Mulia Sentosa

Manfaat penelitian untuk PT. Arafah Mulia Sentosa selaku pemakai sistem adalah diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional penyelenggara perjalanan umroh.

4. Manfaat bagi Lembaga (Fakultas Teknologi Informasi UNISBA)

Manfaat penelitian untuk lembaga adalah penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi mengenai sistem manajemen perjalanan umroh.

5. Manfaat bagi Masyarakat (Jamaah)

Manfaat penelitian untuk masyarakat adalah diharapkan penelitian ini dapat digunakan untuk mempermudah mendapatkan informasi tentang perjalanan umroh dan lainnya tentang *Arafah Tour & Travel*.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan beberapa pokok permasalahan yang telah dilakukan maka dibuatkan batasan masalah sebagai berikut:

1. Sistem Manajemen yang dibuat berbasis web.
2. Aplikasi ini berfokus pada pembuatan dan pengelolaan informasi yang akan ditampilkan di halaman *landing page*, pengelolaan data jamaah, pengelolaan data kategori, pengelolaan data paket, pengelolaan data pesanan.
3. Aplikasi ini memiliki tiga peran utama, yakni pemilik, pegawai, dan jamaah.
4. Pada sistem pemilik, semua menu dapat diakses dengan fokus pada pemantauan data keseluruhan.
5. Pada sistem pegawai memberikan akses penuh ke semua menu, termasuk data informasi (yang ditampilkan di halaman *landing page*), data jamaah, data kategori, data paket, data pesanan, serta galeri foto. Pegawai juga memiliki kemampuan untuk memasukkan, mengedit, dan menghapus data.

6. Pada sistem jamaah, fitur yang dapat diakses terbatas pada data jamaah yang bersangkutan. Jamaah dapat memasukkan dan mengedit data profil, data paket yang dipilih, serta data pembayaran.
7. Aplikasi tidak membahas *e-payment gateway* seperti midtrans, dan lain-lain.
8. Sistem ini dikembangkan menggunakan PHP sebagai bahasa pemrograman utama, dengan penerapan *framework* Laravel, serta memanfaatkan MySQL sebagai basis datanya.
9. Implementasi dari sistem ini terbatas pada tahap pengujian metode *black box* berfokus pada evaluasi fungsionalitas sistem.
10. Pengujian pengguna dilakukan dengan open beta dengan 100 responden.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mewujudkan hasil yang baik dalam penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan pembahasan yang telah ditentukan, dimana sistematika penulisan meliputi:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, dan batasan masalah yang terkait dengan topik "Rancang Bangun Sistem Manajemen Perjalanan Umroh Berbasis Web di Arafah Mulia Sentosa Menggunakan *Framework* Laravel," serta sistematika penulisan laporan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan berbagai teori yang mendukung topik Rancang Bangun Sistem Manajemen Perjalanan Umroh Berbasis Web Di Arafah Mulia

Sentosa Menggunakan *Framework* Laravel. Ini juga mencakup kajian jurnal penelitian terdahulu, yang telah dilakukan dari tahun 2019 sampai , yang dijadikan acuan dalam penelitian ini.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan prosedur yang diikuti penelitian selama merancang dan membangun Sistem Manajemen Perjalanan Umroh Berbasis Web Arafah Mulia Sentosa Menggunakan *Framework* Laravel Pembahasan ini mencakup waktu dan tempat penelitian, jenis penelitian, pengumpulan data yang digunakan, dan tahapan yang dilakukan dalam penelitian. Selain itu, penulis juga akan menguraikan secara detail setiap tahap yang dilalui oleh peneliti.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan dengan implementasi Sistem Manajemen Perjalanan Umroh Berbasis Web Di Arafah Mulia Sentosa Menggunakan *Framework* Laravel.

BAB V: PENUTUP

Bab ini menguraikan kesimpulan dari pembahasan yang sudah diterangkan pada bab-bab sebelumnya dan saran-saran untuk perbaikan dan pengembangan sistem yang akan datang.

DAFTAR REFERENSI

Berisi tentang rujukan yang ada ditulis dalam penelitian. Daftar ini biasanya mencakup buku, artikel jurnal, publikasi, dan sumber lain yang telah dikutip atau dijadikan acuan dalam penulisan bab-bab sebelumnya.