

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan Teknologi Informasi saat ini berkembang pesat yang mengakibatkan kemajuan teknologi informasi yang terus berkembang dari waktu ke waktu. Sehingga sistem informasi dan Teknologi informasi memegang peranan penting dalam pengelolaan organisasi saat ini. Sistem informasi dan Teknologi informasi juga membawa persaingan yang semakin ketat antar organisasi. Oleh karena itu, banyak organisasi mulai menggunakan sistem dan teknologi informasi. Teknologi informasi juga membawa perubahan peran dari peran efektif dan efisien menjadi peran strategis. Di dalam persaingan perusahaan maupun organisasi sekarang semakin sengit yang memicu sering terjadinya perubahan di dalam perusahaan. (Widinandra, Alif Elmusa 2023).

Informasi telah menjadi salah satu kebutuhan yang utama dalam kehidupan manusia karena untuk dapat hidup dengan efektif, manusia harus memiliki informasi yang cukup dan luas. Berbagai macam kebutuhan manusia kian meningkat dalam berbagai bidang. Informasi membantu manusia untuk dapat mengetahui apa yang telah, sedang dan akan terjadi. Kebutuhan informasi akan semakin meningkat sejalan dengan kebutuhan dan perkembangan zaman, teknologi dan informasi. Pesatnya ilmu pengetahuan dan teknologi pada masa sekarang menyebabkan perkembangan informasi yang semakin pesat pula. (ZRRizahan, 2021).

Pada zaman sekarang ini telah banyak perusahaan yang mengalihkan sistem manual ke sistem komputerisasi. Hal ini dilakukan guna meningkatkan dan mempercepat proses kerja pengolahan data dan informasi penting lainnya. Untuk memulai suatu pengalihan sistem manual ke sistem komputerisasi perlu dilakukan penelitian, studi kelayakan, sebelum bisa diterapkan pada pengolahan data yang bersangkutan. (MR Hanif, 2022).

Pemanfaatan teknologi dengan baik bisa meningkatkan kualitas hidup manusia, baik dari segi perekonomian, politik, penyampaian informasi dan masih banyak lagi. Khususnya dalam bidang bisnis, teknologi memiliki peran penting untuk membantu kelancaran dan keberlangsungan bisnis. Oleh sebab itu, teknologi informasi berperan penting dalam bisnis dan harus diperhatikan dalam pengolahannya agar dapat bermanfaat bagi semua pihak. Sistem Informasi merupakan kombinasi dari Teknologi Informasi dengan aktivitas orang yang menggunakan teknologi dengan tujuan untuk mendukung proses manajemen. Jika organisasi belum menerapkan sistem informasi maka dapat dipastikan bahwa organisasi akan mengalami kerugian dalam memajemen organisasinya .(YN Arifin, C Rudianto, 2022).

Penelitian ini menggunakan metode ward And peppard. Penelitian ini bertujuan untuk memperluas rencana ekspansi bisnis serta membuat perencanaan sistem informasi dan teknologi dalam membantu mengelola proses bisnis. Keunggulan dari metode ini memiliki kerangka kerja yang jelas serta memiliki teknik analisis yang berfokus

pada kebutuhan bisnis dan teknologi informasi untuk kedepannya. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat membantu meningkatkan pelayanan dan peningkatan kinerja perusahaan. (S Kurniasih, 2022).

Arabia Tour And Travel Cabang Batusangkar sebagai suatu biro perjalanan penyedia jasa layanan bagi masyarakat yang ingin melaksanakan haji dan umroh dengan disertai bimbingan ibadah. Melaksanakan ibadah haji dan umroh, merupakan suatu ibadah yang sangat di inginkan oleh semua umat Islam, tak heran jika beberapa masyarakat yang merasa belum mampu untuk berhaji maka mereka akan melaksanakan ibadah umroh terlebih dahulu sebelum mereka mampu untuk berhaji. Tidak sedikit umat Islam yang melakukan ibadah umroh ini berkali- kali, hal ini disebabkan oleh biaya yang dikeluarkan untuk berumroh relatif cukup murah jika dibandingkan dengan biaya untuk berhaji.

Dalam mengelola perjalanan Haji dan Umroh, informasi yang akurat dan terkini sangat penting. Tantangan seperti pendaftaran atau pengelolaan data calon Jemaah haji dan umroh, reservasi, jadwal perjalanan dan informasi dapat menjadi rumit tanpa dukungan teknologi informasi yang tepat. Arabia Tour And Travel Cabang Batusangkar belum memiliki sistem informasi yang mengotomatisasi proses-proses bisnis yang dapat diotomatisasi, sehingga sumber daya belum dapat dialokasikan dengan lebih baik. Dengan melihat permasalahan yang di jelaskan maka dibutuhkan sistem informasi untuk meningkatkan pelayanan pada Arabia

Tour And Travel Cabang Batusangkar dengan menerapkan Metode WARD AND PEPPARD dapat menemukan peluang untuk meningkatkan pelayanan dan memastikan bahwa sistem informasi yang dibangun akan mendukung pertumbuhan dan pengembangan bisnis mereka di industri Haji dan Umroh yang kompetitif.

Dari permasalahan yang telah disebutkan sebelumnya, maka keberadaan sistem informasi sangat diperlukan yakni sistem informasi yang tepat guna untuk meningkatkan dan memudahkan pelayanan serta pengolahan data. Hal ini sangatlah penting, mengingat banyaknya pendaftar ibadah haji dan umroh pada setiap tahunnya serta untuk memberikan pelayanan yang lebih baik demi kelancaran proses pelaksanaan ibadah umarah. Oleh karena itu, maka penulis tertarik untuk membuat sebuah sistem informasi pelayanan jamaah haji dan umroh berbasis web, sehingga penulis mengangkatnya untuk dijadikan sebagai skripsi dengan judul **“PERANCANGAN ‘SISTEM INFORMASI UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PADA ARABIA TOUR AND TRAVEL MENGGUNAKAN METODE WARD AND PEPPARD”**

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang diatas dapat diidentifikasi masalah-masalah yang ada antara lain:

1. Apa permasalahan utama yang sedang dihadapi oleh Arabia Tour And Travel Cabang Batusangkar dalam hal pelayanan Haji dan Umrah saat ini ?
2. Bagaimana meningkatkan pelayanan jemaah umroh dan haji pada perusahaan Arabia Tour And Travel cabang Batusangkar ?
3. Bagaimana Pemasaran yang dilakukan Arabia Tour And Travel Cabang Batusangkar masih dilakukan terbatas secara offline ?

1.3 Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penulis mengajukan beberapa hipotesis sebagai jawaban awal terhadap permasalahan yang ada, yaitu:

1. Menghadapi masalah dalam mengelola komunikasi dengan jamaah diharapkan dengan adanya sistem informasi pelayanan pada Arabia Tour and Travel Cabang Batusangkar dapat mempermudah pelanggan dalam proses reservasi dan informasi-informasi yang bisa menjadi lebih mudah dan tidak memakan waktu.
2. Mengadopsi teknologi terkini untuk meningkatkan efisiensi operasional, seperti mempermudah mengelola daftar jemaah. Ini akan membantu dalam mempermudah akses informasi bagi jemaah dan meningkatkan transparansi dalam layanan.
3. Perusahaan dapat merencanakan strategi untuk mengatasi kendala-

kendala ini dan meningkatkan kehadiran secara online. Diharapkan dengan adanya sistem informasi pelayanan pada Arabia Tour and Travel Cabang Batusangkar dapat mempermudah pelanggan memiliki akses yang cukup untuk berinteraksi dengan karyawan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan lebih baik serta menyesuaikan strategi pemasaran mereka sesuai dengan preferensi pelanggan secara online.

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan dengan terarah, maka penelitian ini dibatasi. Objek penelitian ini adalah Arabia Tour & Travel Cabang batusangkar yang bergerak pada penyedia layanan haji dan umroh. Penelitian ini hanya membahas mengenai pendaftaran, pembayaran, dan jadwal kegiatan bagi Jemaah haji dan umroh. Merancang perencanaan sistem informasi untuk meningkatkan pelayanan berdasarkan kebutuhan proses bisnis Arabia Tour & Travel Cabang Batusangkar menggunakan metode perancangan WARD AND PEPPARD.

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan pada Arabia And Travel Cabang Batusangkar dan mempermudah dalam pengelolaan data calon jemaah umroh dan haji, reservasi, jadwal perjalanan dengan

pengembangan sistem menggunakan metode WARD AND PEPPARD

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Bagi Penulis

- a. Mampu menerapkan teori-teori yang telah didapatkan selama kuliah untuk mengatasi permasalahan di lapangan.
- b. Mempelajari cara menganalisis keadaan dan kebutuhan sistem pada perusahaan tersebut.
- c. Menyelesaikan tugas akhir sebagai syarat untuk kelulusan S1 Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.

1.6.2 Manfaat Bagi Universitas

- a. Dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian perencanaanstrategis selanjutnya.
- b. Dapat dijadikan khazanah karya ilmiah dalam bidang pengetahuanteknologi informasi.

1.6.3 Manfaat Bagi Perusahaan

- a. Membantu perusahaan memahami kebutuhan yang harus dipenuhi untuk mencapai tujuan perusahaan.
- b. Dapat menggunakan hasil dari penelitian ini sebagai acuan untuk implementasi, pengembangan, dan pengelolaan SI/TI pada perusahaan.
- c. Dapat meningkatkan kinerja perusahaan

1.7 Tinjauan Umum Arabia Tour And Travel Cabang Batusangkar

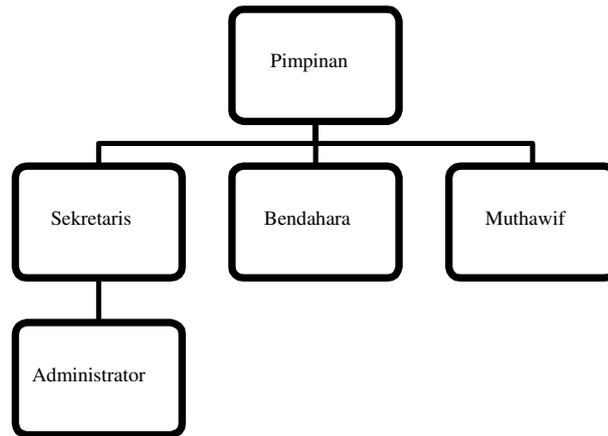
1.7.1 Sejarah Arabia Tour And Travel Cabang Batusangkar

Arabia Tour And Travel Cabang Batusangkar merupakan salah satu perusahaan swasta yang bergerak di bidang Jasa Perjalanan tour & travel haji dan umroh yang kantor berlokasi di rJalan Prof. Dr. Hamka No. 53, Parak juar Batusangkar, Kab.Tanah Datar.

Arabia Tour And Travel berdiri pada tahun 2022 dan sejak awal didirikan Arabia Tour And Travel berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang komprehensif dan terbaik kepada mitra dan pelanggannya.

1.7.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah kerangka yang mengatur hubungan, tanggung jawab dan kekuasaan antar anggota organisasi. Struktur organisasi meliputi pembagian tugas, penetapan tanggung jawab dan pengorganisasian hubungan hierarki antar anggota organisasi. Struktur organisasi Arabia Tour And Travel Cabang Batusangkar adalah sebagai berikut:



Sumber : Arabia Tour And Travel Cabang Batusangkar

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Arabia Tour And Travel Cabang Batusangkar

1.7.3 Tugas dan wewenang

1. Pimpinan

Mengawasi semua aspek operasional cabang, seperti data calon jemaah, reservasi, dan jadwal keberangkatan. Memastikan ketersediaan paket perjalanan yang sesuai dengan kebutuhan jemaah. Mengelola dan melatih staf cabang untuk memberikan pelayanan terbaik kepada jemaah.

2. Sekretaris

Membantu dalam persiapan dokumen-dokumen perjalanan yang diperlukan, termasuk visa, paspor, dan dokumen lainnya yang dibutuhkan untuk perjalanan ke Tanah Suci.

3. Bendahara

Merencanakan, mengelola, dan memantau anggaran perusahaan serta membuat laporan keuangan secara teratur untuk memastikan keuangan perusahaan berada dalam keadaan sehat. Menangani pembayaran kepada pemasok, perusahaan, dan pihak terkait lainnya, serta memantau penerimaan dari pelanggan dan transaksi lainnya yang terkait dengan perjalanan Haji dan Umrah.

4. Muthawif

Memberikan pendidikan agama kepada jemaah, termasuk memberikan informasi tentang ritual Haji dan Umrah serta pentingnya setiap kegiatan yang dilakukan selama perjalanan ibadah. Merencanakan dan mengatur seluruh perjalanan Haji dan Umrah, termasuk transportasi, akomodasi, dan kegiatan lainnya yang berkaitan dengan ibadah. Memberikan bimbingan spiritual dan dukungan kepada jemaah, membantu mereka dalam memahami dan mengalami momen-momen spiritual selama perjalanan mereka.

5. Administrator

Memberikan pelayanan pelanggan yang baik dengan memberikan informasi yang akurat dan bantuan yang diperlukan kepada pelanggan sehubungan dengan perjalanan mereka.