

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital saat ini, kehadiran dan pemanfaatan teknologi informasi telah banyak dibahas dalam kehidupan sehari-hari, baik untuk keperluan perusahaan, organisasi, individu dan menjadi kebutuhan mendasar bagi berbagai sektor industri, termasuk sektor pariwisata dan layanan perjalanan (Haikal et al., 2023; Ichsan et al., 2022). Perkembangan teknologi di era 4.0 yang semakin cepat dan maju menuntut kita semua untuk terus bisa berinovasi dalam membuat sebuah produk teknologi, baik teknologi berbasis aplikasi *mobile* ataupun *website* (Ariawan et al., 2020; Rahayu et al., 2021). Kebutuhan masyarakat terhadap layanan berbasis teknologi juga semakin meningkat termasuk dalam industri perjalanan haji dan umrah (Imamah & Wahyuni, 2024). Teknologi layanan ini akan mengadopsi teknologi terkini untuk mendukung proses administrasi yang dapat memudahkan jamaah mengetahui informasi-informasi yang dibutuhkan dalam kegiatan haji dan umrah serta manajemen data yang akurat, cepat dan aman agar proses pelayanan menjadi lebih efisien dan terstruktur.

Umrah adalah salah satu bentuk ibadah yang dilakukan umat Islam dengan melakukan serangkaian ritual di Kota Mekah, Arab Saudi. Berbeda dengan haji, ibadah umrah bisa dilakukan kapan saja sepanjang tahun, sehingga memungkinkan lebih banyak jamaah untuk menunaikannya. Indonesia sebagai salah satu negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, merupakan negara dengan jumlah jamaah haji terbanyak tiap musimnya (Saputri, 2020). Menurut catatan dari Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji dan Umrah Republik Indonesia (AMPHURI), tercatat jumlah jamaah umrah asal Indonesia melonjak 68%, atau hampir dua kali lipat dalam 5 tahun terakhir.

Berdasarkan data dari Kementerian Agama tahun 2023, Indonesia menjadi salah satu negara pengirim jamaah terbanyak dengan total sebanyak 1.368.616 jamaah umrah yang telah berangkat ke tanah suci. Dari jumlah tersebut diketahui Jawa Barat merupakan provinsi dengan jamaah umrah terbanyak di Indonesia dengan total 247.667 jamaah disusul oleh Jawa Timur sebanyak 228.151 ribu jamaah dan DKI Jakarta sebanyak 210.025 jamaah. Provinsi Jambi diketahui menjadi urutan ke-17 dengan jumlah 14.488 jamaah berdasarkan data dari Kementerian Agama tahun 2023.

Dengan adanya peningkatan jumlah jamaah umrah di Indonesia ini memberikan peluang bagi organisasi untuk membuka bisnis biro *travel* perjalanan umrah yang membantu dalam memfasilitasi keberangkatan para jamaah untuk melaksanakan ibadah di tanah suci. Berdasarkan buku laporan kinerja Kementerian Agama tahun 2023, lembaga penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang terakreditasi ada 623 biro *travel* yang tersebar di Indonesia. Melihat dari banyaknya biro *travel* perjalanan umrah yang ada di Indonesia ini akan menyebabkan suatu persaingan antara biro *travel* yang satu dengan biro *travel* yang lain, sehingga biro *travel* tersebut akan meningkatkan kualitas layanan menjadi lebih baik dan efisien serta memberikan kemudahan bagi calon jamaah dalam melaksanakan ibadah umrah (M. U. Maharani et al., 2022). Oleh karena itu, biro *travel* haji dan umrah adalah bisnis yang sedang berkembang pesat di Indonesia (Devi et al., n.d.).

PT. Ajwa Tour sebagai salah satu biro *travel* yang ada dibawah naungan Andalas Jaya Wisata, berdiri pada tanggal 11 Mei 2018. PT. Ajwa Tour merupakan perusahaan yang bergerak di bidang biro perjalanan ibadah umrah, haji khusus, *visa provider*, *tour domestic* dan internasional, yang berkantor pusat di Kota Sungai Penuh, Provinsi Jambi. PT. Ajwa Tour mengelola ribuan jamaah untuk setiap tahunnya. PT. Ajwa Tour juga telah berhasil meraih Akreditasi A sebagai biro perjalanan umrah (Hamdani, 2023). Ini menunjukkan bahwa Ajwa Tour sangat berfokus pada layanan dan komitmen untuk kepuasan pelanggan. Pelayanan yang diberikan oleh PT. Ajwa Tour adalah terdapat banyak paket umroh, percarter maskapai Citilink dan menginisiasi umrah terbang langsung dari Jambi, dan program manasik umrah.

Setelah dilakukan observasi dan berbincang langsung bersama salah satu Divisi IT dan Divisi Marketing, mendapatkan informasi bahwa saat ini proses promosi, komunikasi dan pengelolaan yang ada di PT. Ajwa Tour masih belum memiliki sistem yang efektif untuk mendukung promosi dan pengelolaan kegiatan umrah secara optimal. Pada saat mempromosikan paket perjalanan umrah perwakilan divisi marketing mendatangi setiap RT dan acara pengajian untuk memberikan brosur dan mengadakan sosialisai tentang Biro *Travel* Ajwa Tour, itu salah satu cara selain menggunakan social media. Para calon jamaah umrah ini tersebar diseluruh wilayah, sehingga divisi marketing sulit untuk mengatur jadwal dan mendatangi setiap undangan mereka untuk bersosialisai. Hal ini dapat berdampak pada keterbatasan dalam menjangkau calon jamaah.

Selain itu, dari sisi komunikasi, PT. Ajwa Tour masih mengandalkan metode konvensional yaitu pesan melalui wa untuk berinteraksi dengan calon jamaah yang telah mendaftar. Hal ini sering kali menyebabkan jamaah

terlambat dalam mengetahui informasi karena informasi tersebut telah bertumpuk dengan pesan lainnya, terutama ketika ada perubahan jadwal atau pembaruan terkait paket perjalanan umrah. Kurangnya sistem komunikasi yang terpusat juga menyulitkan divisi IT dan marketing dalam mengelola pertanyaan dan keluhan dari calon jamaah.

Setelah melakukan pendaftaran, jamaah dapat memilih metode pembayaran berupa Down Payment (DP) atau pembayaran lunas. Apabila jamaah memilih DP, mereka diwajibkan untuk melunasi sisa angsuran paling lambat H-45 sebelum tanggal keberangkatan. Namun, seringkali jamaah lupa jumlah nominal yang telah dibayarkan untuk angsuran tersebut. Salah satu cara yang biasa dilakukan adalah dengan memeriksa mutasi rekening. Akan tetapi, metode ini kurang efektif karena jamaah harus memeriksa setiap transaksi, yang dapat menyulitkan dan memakan waktu.

Masalah-masalah ini menunjukkan bahwa sistem manajemen umrah yang efektif dan efisien sangat dibutuhkan untuk menjawab tantangan tersebut. PT. Ajwa Tour menyadari pentingnya sistem informasi manajemen berbasis *mobile* yang terintegrasi untuk menunjang kebutuhan jamaah umrah. Oleh karena itu, jamaah dari PT. Ajwa Tour memerlukan sebuah *platform* yang dapat membantu mereka dalam mencari solusi dari permasalahan yang mereka hadapi. *Platform* ini di masa yang akan datang tidak hanya menjadi tempat untuk memperoleh informasi, tetapi juga menjadi wadah untuk interaksi antara biro *travel* dan jamaah umrah.

Sebagai upaya untuk mengatasi masalah tersebut, diperlukan sebuah solusi aplikasi berbasis *mobile*. Aplikasi berbasis *mobile* semakin populer dan menjadi aspek yang esensial dalam rutinitas sehari-hari umumnya mempermudah pengguna menggunakan internet untuk mengakses layanan *online* (Alfarabi & Faisal, 2024). Aplikasi *mobile* ini perlu dikembangkan melalui proses perancangan *User Interface* dan *User Experience* (UI/UX) yang berfokus pada kebutuhan pengguna. Desain aplikasi harus dirancang secara optimal untuk mendukung penyelesaian permasalahan yang dihadapi oleh *programmer*. Aplikasi *mobile* ini akan menjadi salah satu solusi yang dapat membantu proses administrasi, memudahkan komunikasi antara jamaah dan biro *travel* serta memudahkan jamaah dalam mengakses informasi yang mereka butuhkan. Perancangan *User Interface* dan *User Experience* (UI/UX) pada aplikasi manajemen umrah berbasis *mobile* ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Dengan demikian, PT. Ajwa Tour diharapkan mampu memberikan layanan yang lebih baik dan terpercaya untuk para pendaftar haji dan umrah.

User Interface dan *User Experience* (UI/UX) memegang peran penting dalam pembangunan sebuah aplikasi, karena desain pada sebuah aplikasi harus rapi dan terorganisi (Fahrudin & Ilyasa, 2021; Prayoga et al., 2022). Dalam pengembangan aplikasi *mobile*, desain *user interface* yang intuitif dan ramah pengguna dapat memudahkan pengguna dalam bernavigasi dan menjalankan fitur yang disediakan oleh aplikasi. Hal ini mencakup segala sesuatu yang terlihat pada layar, seperti tata letak, warna, ikon, tombol, serta tindakan pengguna untuk berinteraksi dengan sistem (Rachman & Sutopo, 2023). *User experience* merupakan pengalaman pengguna saat menggunakan suatu produk atau teknologi (Jamilah & Padmasari, 2022). Desain yang efektif tidak hanya memperhatikan aspek estetika, tetapi juga elemen-elemen seperti kemudahan penggunaan, navigasi yang intuitif, dan tampilan yang mudah dimengerti.

Dalam merancang *User Interface* dan *User Experience*, diperlukan metode yang tepat agar solusi yang dihasilkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan pengguna. Berbagai metode dapat digunakan dalam proses perancangan UI/UX, seperti *User Centered Design*, *Goal Directed Design*, *Design Thinking* dan *Lean UX*. Salah satunya, metode *Design thinking* adalah sebuah metode desain atau perancangan produk perangkat lunak yang berfokus pada inovasi berdasarkan pada pencarian ide atau solusi untuk mengatasi suatu permasalahan tertentu yang dihadapi oleh pengguna (Shawenner et al., 2024). *User Centered Design* tidak jauh berbeda dengan metode *Design thinking*, UCD adalah metode yang juga berfokus pada pengguna tetapi memiliki keterbatasan dalam berkreaitivitas dalam pengembangan dan mengatasi masalah yang tidak biasa atau tidak terduga (Khadijah, 2022). Metode *Design Thinking* juga telah terbukti menjadi kerangka kerja yang efektif untuk menghasilkan solusi inovatif yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna (Rachman & Sutopo, 2023). Dikarenakan aplikasi manajemen umrah berbasis *mobile* pada PT. Ajwa Tour akan dirancang dengan pendekatan inovatif yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna, metode yang paling tepat digunakan adalah *Design Thinking*. Terdapat beberapa tahapan dalam metode *Design Thinking* yaitu empati, definisi masalah, ideasi, prototipe, dan pengujian (Rusydi & Nuryasin, 2024).

Penggunaan metode *Design Thinking* didukung oleh penelitian terdahulu yang menunjukkan efektivitasnya dalam menciptakan produk diantaranya adalah Implementasi Metode *Design Thinking* Dalam Perancangan UI/UX Pada Aplikasi Resep Kita (Shawenner et al., 2024). Hasil pengujian menggunakan SUS, aplikasi ini mendapatkan skor 80%, yang menempatkannya dalam kategori *Good*. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa aplikasi Resep Kita ini

dinilai baik dalam hal kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Penelitian oleh (Azisz & Kusuma, 2024) dengan judul *Perancangan User Interface & User Experience Aplikasi TipsnTrip Menggunakan Metode Design Thinking* yang bertujuan untuk mengimplementasikan solusi kreatif melalui pengembangan sebuah aplikasi dalam pembuatan daftar objek wisata. Hasil dari penelitian ini adalah *prototype mobile* yang dievaluasi menggunakan SUS memperoleh tingkat kepuasan yang baik dengan skor sebesar 84,67 serta pengujian UEQ memperoleh hasil dengan kategori *Good* pada 4 aspek dari total keseluruhan.

Penelitian dengan judul *Penerapan Metode Design Thinking dalam Perancangan UI/UX Aplikasi Mobile SIPROPMAWA* yang bertujuan untuk mengupdate UI/UX aplikasi sipropmawa dari situs menjadi aplikasi berbasis *mobile*. Hasil pengujian kemudahan penggunaan yang mencapai skor akhir 86 (Ansori et al., 2023). Penelitian lainnya oleh (Sahlan, 2022) yang berjudul *Perancangan Antarmuka Pengguna Aplikasi Pemasaran Namiroh berbasis Web dengan Metode Design Thinking*. Berdasarkan hasil pengujian didapatkan nilai 83.5 sehingga dapat diambil kesimpulan desain antarmuka pengguna aplikasi pemasaran namiroh memiliki tingkat kepuasan yang baik .

Berdasarkan permasalahan di atas, maka peneliti mengangkat sebuah topik penelitian dengan judul **“Perancangan UI/UX Aplikasi Manajemen Umrah Berbasis Mobile Pada PT. Ajwa Tour Menggunakan Metode Design Thinking”**. Melalui rancangan antarmuka aplikasi *mobile* yang baik dan terstruktur ini diharapkan dapat mempermudah pengembang aplikasi dan diharapkan dapat memberikan rekomendasi dan solusi bagi jamaah umrah dalam memperoleh dan mengakses informasi terkait kegiatan umrah secara efisien dan efektif.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan diatas, maka diperoleh rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang *User Interface* dan *User Experience* aplikasi manajemen umrah berbasis *mobile* pada PT. Ajwa Tour menggunakan metode *Design Thinking*?
2. Bagaimana hasil pengujian dari desain UI/UX aplikasi manajemen umrah di PT. Ajwa Tour menggunakan *tools maze* dan *User Experience Questionnaire*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini diantaranya:

1. Menghasilkan desain UI/UX dari aplikasi manajemen umrah berbasis *mobile* pada PT. Ajwa Tour beserta *prototype* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
2. Menguji hasil desain pada *prototype* aplikasi manajemen umrah berbasis *mobile* pada PT. Ajwa Tour yang telah dirancang menggunakan *tools maze* dan *User Experience Questionnaire*.

1.4 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa batasan masalah yang ditentukan agar fokus penelitian dapat terjaga dan hasil yang didapatkan lebih spesifik. Batasan masalah dari penelitian ini diantaranya:

1. Penelitian hanya berfokus pada rancangan desain *user interface* aplikasi manajemen umrah hingga ke tahap *prototype*.
2. Target pengguna rancangan aplikasi ini ialah jamaah umrah dan calon jamaah umrah pada PT. Ajwa Tour.
3. Ruang lingkup dari rancangan sistem informasi ini adalah untuk memfasilitasi komunikasi dan pemberian informasi pendaftar umrah PT. Ajwa Tour Indonesia, untuk melakukan pembayaran dan pemantauan pelaksanaan umrah.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan pada penelitian ini, beberapa manfaat yang diharapkan antara lain:

1. Bagi Objek Penelitian
 - a. Sebagai usulan perancangan UI/UX pada aplikasi manajemen umrah berbasis *mobile* untuk PT. Ajwa Tour yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan memberikan informasi yang diperlukan pengguna.

2. Bagi Akademis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap literatur ilmiah untuk penelitian selanjutnya mengenai Perancangan UI/UX menggunakan metode *Design Thinking*.

3. Bagi Peneliti

- a. Peneliti dapat mengembangkan keterampilan mengenai Perancangan UI/UX menggunakan metode *Design Thinking*.

- b. Penelitian ini menghasilkan rancangan UI/UX yang akan digunakan pada tahap implementasi oleh programmer untuk menghasilkan aplikasi manajemen umrah berbasis *mobile* yang dapat membantu para jamaah terkait kegiatan pelaksanaan kegiatan umrah.
- c. Meningkatkan pengetahuan bagi peneliti serta untuk penelitian berikutnya.