

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dewasa ini berkembang dengan sangat pesat, hal ini mempengaruhi berbagai bidang kehidupan tak terkecuali bidang bisnis (Barus dkk., 2024). Dampak dari hal tersebut memberikan kemudahan kepada pihak yang terlibat dengan suatu bisnis, baik konsumen maupun pelaku bisnis sendiri. Di sisi konsumen, penggunaan teknologi informasi memberikan kemudahan dalam bertransaksi dan berkomunikasi dengan penjual. Informasi terkait produk dapat dengan mudah diakses melalui *website* atau aplikasi yang terhubung dengan jaringan internet. Hal ini menjadi tantangan bagi para pelaku bisnis untuk memberikan pelayanan secara maksimal dengan cara menyediakan berbagai fasilitas yang memadai guna memenuhi kebutuhan konsumen mereka (Anggraeni & Maulani, 2023).

Salah satu teknologi informasi yang semakin umum digunakan oleh pelaku bisnis untuk mendukung kegiatan operasional dan layanan pelanggan adalah aplikasi *mobile* atau yang juga dikenal dengan sebutan *mobile application*. Aplikasi *mobile* adalah istilah yang digunakan untuk mendeskripsikan perangkat lunak berbasis internet yang dirancang agar dapat diakses dan dijalankan pada perangkat portabel seperti *smartphone*, *tablet*, maupun perangkat *mobile* lainnya sehingga bisa berpindah pindah tempat (Voutama & Novalia, 2021). Keberadaan aplikasi *mobile* telah mengubah cara orang berinteraksi dengan teknologi dan informasi, karena memungkinkan aksesibilitas kapan saja dan di mana saja. Pengembangan aplikasi *mobile* juga menawarkan berbagai keunggulan, seperti kemudahan integrasi dengan fitur-fitur perangkat, peningkatan interaksi pengguna, serta fleksibilitas dalam menjalankan fungsi-fungsi bisnis. Hal ini menjadikan aplikasi *mobile* sebagai salah satu solusi penting dalam mendukung operasional perusahaan (Rieke Setiawati dkk., 2023).

Umrah merupakan salah satu bentuk ibadah dalam Islam yang dilaksanakan di Kota Mekah, Arab Saudi. Berbeda dengan ibadah haji yang hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu, umrah dapat dilaksanakan sepanjang tahun. Fleksibilitas waktu pelaksanaan ini menyebabkan tingginya minat masyarakat untuk melakukan umrah, yang tercermin dari peningkatan jumlah jamaah umrah Indonesia setiap tahunnya. Kondisi ini mendorong biro perjalanan umrah untuk terus meningkatkan kualitas layanan mereka, termasuk dalam hal pengelolaan informasi dan komunikasi dengan jamaah. (Rahma dkk., 2023).

Menurut data Kementerian Agama tahun 2023, Indonesia tercatat sebagai salah satu negara dengan kontribusi jamaah umrah terbesar, mencapai

1.368.616 jemaah. Data tersebut menunjukkan bahwa Jawa Barat mendominasi dengan 247.667 jemaah, diikuti oleh Jawa Timur dengan 228.151 jemaah, dan DKI Jakarta dengan 210.025 jemaah. Sementara itu, Provinsi Jambi menempati posisi ke-17 dengan total 14.488 jemaah.

Pertumbuhan signifikan jumlah jemaah umrah di Indonesia telah menciptakan peluang bisnis yang menjanjikan dalam sektor biro perjalanan umrah, yang berperan dalam memfasilitasi perjalanan ibadah ke tanah suci. Laporan kinerja Kementerian Agama tahun 2023 mencatat terdapat 623 biro perjalanan umrah terakreditasi yang beroperasi di seluruh Indonesia. Tingginya jumlah penyelenggara perjalanan umrah ini menciptakan lingkungan yang kompetitif, mendorong setiap biro untuk meningkatkan kualitas layanan mereka menjadi lebih efisien dan memberikan kemudahan bagi calon jemaah dalam menunaikan ibadah umrah (M. U. Maharani et al., 2022). Fenomena ini menunjukkan bahwa industri biro perjalanan haji dan umrah sedang mengalami perkembangan yang pesat di Indonesia (Devi et al., n.d.).

PT. Andalas Jaya Wisata (Ajwa) Tour Travel Umrah & Haji Taqwa yang beroperasi di Kota Jambi merupakan salah satu biro perjalanan umrah terkemuka yang telah melayani ribuan jemaah sejak pendiriannya pada 11 Mei 2018. Dengan kantor pusat di Kota Sungai Penuh, Provinsi Jambi (Ajwa Tour Indonesia, 2024) Ajwa Tour telah berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik kepada calon jemaah dengan menawarkan paket perjalanan umrah dan haji yang lengkap dan terpercaya. Dengan pengalaman yang terus berkembang, Ajwa Tour menjadi pilihan utama bagi masyarakat di Kota Jambi dan sekitarnya dalam memenuhi kebutuhan ibadah umrah dan haji mereka. Selain itu, biro ini juga berfokus pada peningkatan kualitas layanan dan kepuasan jemaah melalui sistem yang lebih terintegrasi.

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. Para calon jemaah 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 jemaah.

Selain itu, dari sisi komunikasi, PT. Ajwa Tour masih mengandalkan metode konvensional yaitu pesan melalui wa untuk berinteraksi dengan calon jamaah dan pelanggan yang telah terdaftar. Hal ini sering kali menyebabkan keterlambatan dalam penyampaian informasi, 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 umrah yang efektif dan efisien sangat dibutuhkan untuk menjawab tantangan tersebut. PT. Ajwa tour menyadari pentingnya sistem berbasis *mobile* 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.

Sebuah biro travel umrah modern idealnya memiliki sistem manajemen yang terintegrasi dan mudah diakses. Sistem tersebut seharusnya mampu menyediakan informasi real-time terkait kuota dan ketersediaan paket umrah, serta memfasilitasi pemantauan status pembayaran secara transparan. Selain itu, sistem yang ideal juga dapat menyimpan dan mengelola seluruh informasi terkait bimbingan dan keberangkatan, serta memberikan akses mudah ke panduan dan FAQ seputar ibadah umrah. Tidak kalah pentingnya, sistem tersebut harus mampu memungkinkan komunikasi dua arah yang efektif antara pihak travel dan jamaah. Kesenjangan antara kondisi aktual dan ideal ini perlu diatasi mengingat posisi PT. Ajwa Tour sebagai biro umrah terkemuka di Jambi. Pengembangan aplikasi mobile manajemen umrah menjadi solusi strategis untuk menjawab tantangan tersebut.

Dalam implementasi sistem terdapat banyak metode yang digunakan, di antaranya *Kanban*, *Waterfall*, *Extreme programming*, dan model lainnya. Pada penelitian ini, PT. Ajwa Tour berfokus pada layanan perjalanan umrah, yang

melibatkan banyak proses yang harus dikelola dengan baik. Mengingat sifat pekerjaan yang dinamis, sering kali ada perubahan atau penyesuaian prioritas yang diperlukan dalam setiap tahap perjalanan. Oleh karena itu, metode *Kanban* dipilih sebagai pendekatan dalam pengembangan sistem ini, karena *Kanban* memiliki fleksibilitas tinggi dalam menyesuaikan prioritas dan mendukung kolaborasi antar tim dengan sistem visualisasi yang jelas. Dengan keikutsertaan seluruh pihak terkait dalam proses pengelolaan perjalanan, sistem ini akan lebih mudah diadaptasi dan dikembangkan sesuai dengan kebutuhan yang terus berkembang. Berdasarkan karakteristik sistem yang diinginkan dan penelitian yang ada, metode *Kanban* dianggap sangat cocok digunakan karena kemampuannya untuk memvisualisasikan proses, mengurangi pemborosan, dan meningkatkan kolaborasi serta transparansi dalam pengelolaan alur kerja (Nurul Mutiah dkk., 2024).

Kanban adalah sebuah sistem manajemen visual yang digunakan untuk mengawasi alur kerja dalam proses produksi atau proyek tertentu (Akbar, 2021). *Kanban* menggunakan papan visual yang menampilkan berbagai tahap pekerjaan, dari pekerjaan yang sedang direncanakan hingga yang sudah selesai, dengan setiap tugas direpresentasikan dalam bentuk kartu yang bergerak di antara tahapan-tahapan tersebut. Salah satu keunggulan *Kanban* adalah kemampuannya untuk mengontrol *Work In Progress* (WIP) atau jumlah pekerjaan yang berjalan di setiap tahapan, sehingga menghindari penumpukan tugas yang dapat menurunkan efisiensi (Faizah dkk., 2019). Hal ini membuat metode *Kanban* sangat cocok untuk lingkungan kerja yang dinamis, di mana perubahan dan penyesuaian dalam proses sering kali diperlukan.

Penelitian terdahulu dengan judul Rancang Bangun Aplikasi Mobile Travel-Link untuk Penyedia Jasa dan Seni Pendukung Pariwisata (Yohanes dkk., 2022), menjelaskan bahwa aplikasi tersebut bertujuan untuk menjadi penghubung antara penyedia jasa atau seni di bidang pariwisata dengan calon pengguna layanan. Aplikasi ini dirancang untuk mengutamakan kemudahan dan fungsionalitas. Dengan demikian, aplikasi Mobile Travel dapat berkontribusi sebagai alat pendukung dalam perkembangan industri pariwisata. Sedangkan pada penelitian yang berjudul Sistem Informasi Terpadu Haji Dan Umrah Berbasis Mobile (M. S. Lubis & Hidayat, 2019), dijelaskan bahwa aplikasi ini memungkinkan calon jemaah haji untuk mendapatkan informasi terkini (*up to date*) sekaligus memberikan layanan informasi yang memadai, sehingga waktu dapat digunakan dengan lebih efisien.

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti mengangkat topik penelitian yang berjudul “Implementasi Aplikasi Mobile Manajemen Umrah Pada PT. Ajwa

Tour Menggunakan Metode Kanban". Diharapkan dengan adanya sistem ini dapat membantu pihak PT. Ajwa Tour Kota Jambi dalam mengatasi permasalahan manajemen jamaah umrah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi pada latar belakang, rumusan masalah yang dapat ditarik untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah: Bagaimana penerapan metode *Kanban* dalam pengembangan sistem informasi manajemen umrah di PT. Ajwa Tour & Travel Umrah & Haji, Kota Jambi?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah Mengimplementasikan aplikasi manajemen umrah yang sesuai dengan yang sudah dirancang untuk PT. Ajwa Tour & Travel Umrah & Haji di Kota Jambi.

1.4 Batasan Masalah

Sebagai ruang lingkup perancangan ini, peneliti mengambil berbagai cakupan masalah untuk menjaga konsistensi tujuan dari perancangan sistem informasi itu sendiri, sehingga masalah yang dihadapi tidak meluas dan pembahasan menjadi terarah, batasan tersebut adalah:

1. Penelitian ini hanya fokus pada implementasi aplikasi *mobile* untuk PT. Ajwa Tour & Travel Umrah & Haji di Kota Jambi.
2. Target pengguna aplikasi ini ialah para pendaftar umrah pada PT. Ajwa Tour di Kota Jambi.

1.5 Manfaat Penelitian

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

1. Bagi Objek Penelitian

Penelitian ini menghasilkan aplikasi manajemen umrah berbasis *mobile* yang dapat membantu para jamaah terkait kegiatan pelaksanaan kegiatan umrah khususnya di Kota Jambi.

2. Bagi Akademis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap literatur ilmiah untuk penelitian selanjutnya mengenai Implementasi sistem menggunakan metode *Kanban*.

3. Bagi Peneliti

- a. Peneliti dapat mengembangkan keterampilan mengenai Implementasi sistem menggunakan metode *Kanban*.
- b. Peneliti dapat memperoleh pengalaman penelitian yang berharga.

Meningkatkan pengetahuan bagi peneliti serta untuk penelitian berikutnya.