

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Sistem informasi manajemen secara umum merupakan sebuah sistem perangkat lunak yang dibuat untuk memberikan suatu kemudahan pada kinerja manusia. Sistem informasi manajemen adalah sebuah perangkat yang tersistem yang digunakan untuk memudahkan pekerjaan manusia melalui sebuah perangkat lunak yang di desain untuk menginput data sekaligus memberikan sebuah informasi tentang sebuah informasi yang dimanfaatkan untuk memeberikan informasi kepada orang lain melalui sebuah sistem informasi manajemen. Selain itu sistem informasi manajemen juga merupakan sebuah rangkaian program yang di rangkai dalam rangka memudahkan pekerjaan manusia (Fatta, 2007: 11). Akhirnya sistem informasi manajemen dapat di definisikan sebagai suatu alat untuk menyajikan informasi dengan cara sedemikian rupa sehingga bermanfaat bagi penerimanya.

Sistem informasi Manajemen (SIM) adalah upaya menyusun sekelompok unsur yang erat hubunganya satu dengan yang lain dan dapat ditafsirkan dari pesan atau deretan pesan untuk mencapai tujuan tertentu. Era teknologi dan komputerisasi saat ini menjadi gaya hidup di masyarakat, menjadikan informasi sebagai sesuatu yang sangat penting dalam organisasi serta mutlak diperlukan oleh setiap jenis organisasi guna mendukung keseluruhan proses manajerial dalam rangka pencapaian tujuan organisasi yang telah ditentukan sebelumnya. Salah satu manfaat sistem informasi manajemen dalam organisasi penyelenggaraan haji dan umrah

merupakan menjadi sarana buat menghasilkan keputusan guna menaikkan kinerja semua tingkatan manajemen serta menaikkan pelayanan pelaksanaan haji dan umrah kepada masyarakat. Manajemen suatu organisasi dibutuhkan dan bahkan dituntut agar dapat memainkan peran strategis demi keberhasilan organisasi sebagai keseluruhan (Siagian, 2006: 28).

Pelayanan penyelenggaraan ibadah umroh dan haji yang di lakukan oleh PT. Cahaya Raudhah tidak terlepas dari berbagai problematika atau masalah. Berbagai masalah sering dihadapi oleh Travel Haji dan Umroh dalam memberikan suatu pelayanan di bidang administrasi dokumen, keuangan, bimbingan jama'ah, transportasi, kesehatan, akomodasi, katering, dan keamanan atau perlindungan kepada calon jama'ah haji. Persoalan dalam proses pendaftaran calon jama'ah haji. Untuk menghadapi berbagai permasalahan tersebut tentu memerlukan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi yang terkoneksi dengan internet ke dalam tata kelola pelayanan publik diharapkan mampu mengatasi berbagai masalah yang dihadapinya, sehingga dapat tercipta pelayanan yang lebih efisien, efektif, produktif, perluasan jangkauan, penghematan biaya dan transparansi. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan publik mampu memberikan peluang yang besar bagi pengembangan daerah. Namun, dalam praktiknya tidak semudah membalikkan telapak tangan, diperlukan proses, waktu dan tahapan yang konsisten dan berkesinambungan (Husada, 2019: 29).

Pentingnya penerapan sistem informasi manajemen dalam pengelolaan suatu pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh dalam lingkungan masyarakat

informasional merupakan hal yang mutlak dibutuhkan. Faktor pemicunya ialah semakin majunya masyarakat Indonesia karena berbagai faktor seperti : pendidikan, demokrasi, politik, pembangunan ekonomi serta berbagai macam permasalahan yang bentuk, jenis dan intensitasnya berbeda dari masa-masa sebelumnya. Sehingga PT. Cahaya Raudhah harus mampu memberikan peningkatan dalam hal pengelolaan sistem pelayanan manual menuju sistem pelayanan pendataan calon jamaah umroh dan haji khusus secara otomatis. Oleh karena itu, terobosan dibidang teknologi informasi sangat dibutuhkan.

Dalam penyelenggaraan Ibadah Haji sudah mengenal suatu sistem komputerisasi yang disebut Siskohat (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu). Siskohat merupakan salah satu upaya untuk mengoptimalkan pelayanan untuk para calon jama'ah haji reguler. Sistem inilah yang mengintegrasikan elemen-elemen terpenting penyelenggaraan haji dan umrah, yakni pendaftaran haji, dokumen haji, dan keuangan haji (Kemenag, 2014: 17). Kemudian dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah haji khusus dan umrah terdapat suatu sistem pengawasan yang diluncurkan oleh Kemenag pada bulan Agustus 2019, yaitu Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji Khusus yang disingkat atau dikenal dengan Siskopatuh. Secara umum sistem ini menyatu dengan pusat data, aplikasi dan jaringan (host) Siskopatuh, yang membedakan adalah siskohat secara khusus digunakan untuk mengelola data Haji Reguler yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama sedangkan siskopatuh merupakan sistem komputerisasi yang digunakan untuk mengawasi PPIU dalam melayani jemaah haji dan umrah

dan sistem ini sudah terintegrasi dengan lembaga terkait dengan pengawasan, dan hanya travel yang memiliki izin pemerintah yang mendapatkan akses ke siskopatuh.

Berdasarkan KEPDIRJEN PHU Nomor 323 Tahun 2019 tentang pendaftaran Jemaah Umrah, siskopatuh merupakan sistem pengelolaan data dan informasi penyelenggaraan ibadah umrah dan haji khusus. Melalui siskopatuh semua pendaftaran, dan pembiayaan serta keberangkatan, hingga kepulangan akan diawasi dan di monitor langsung dan terekam di Siskopatuh. Sehingga dapat mencegah lebih dini terjadinya penipuan terhadap Jemaah umrah yang dilakukan oleh travel umrah. Jemaah dapat terjamin keamanan dan kenyamanannya dalam menjalankan Ibadah Umrah (KEPDIRJEN PHU, 2019).

PT. Cahaya Raudhah Merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang travel khususnya PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh) Oleh karena itu PT. Cahaya Raudhah dalam menggunakan sistem informasinya menggunakan sistem sendiri dan Siskopatuh (Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umroh dan Haji Khusus).

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait “IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN UMROH DAN HAJI KHUSUS (Studi Deskriptif PT. Cahaya Raudhoh Kecamatan Subang Kabupaten Subang)”.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan Latar Belakang tersebut maka fokus penelitian yang akan dibahas yakni:

1. Bagaimana mengambil keputusan berbasis sistem informasi dalam meningkatkan pelayanan umroh dan haji khusus PT. Cahaya Raudhah Subang?
2. Bagaimana kegiatan oprasional berbasis sistem informasi dalam meningkatkan pelayanan umroh dan haji khusus PT. Cahaya Raudhah Subang?
3. Bagaimana sistem informasi menyajikan informasi kepada manajemen dalam meningkatkan pelayanan umroh dan haji khusus PT. Cahaya Raudhah Subang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan runtutan masalah di atas, maka penelitian yang dilakukan peneliti bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pengambilan keputusan berbasis sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan umroh dan haji khusus di PT. Cahaya Raudhah Subang.
2. Untuk mengetahui kegiatan oprasional berbasis sistem informasi dalam meningkatkan pelayanan umroh dan haji khusus di PT. Cahaya Raudhah Kabupaten Subang.
3. Untuk mengetahui penyajian informasi kepada manajemen dalam meningkatkan pelayanan umroh dan haji khusus di PT. Cahaya Raudhah Kabupaten Subang.

## 1.4 Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mendapatkan hasil yang bermanfaat baik secara praktis maupun teoritis, diantaranya :

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pelayanan yang menggunakan sistem informasi manajemen.
- b. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan referensi untuk penelitian-penelitian berikutnya mengenai manajemen haji dan umroh dan memperkaya bahan pustaka di UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Untuk mengetahui bagaimana implementasi Sistem informasi manajemen (SIM) dalam meningkatkan pelayanan umroh dan haji khusus di PT. Cahaya Raudhah Subang.

- a. Guna menambahkan informasi mengenai Travel Haji dan umroh PT. Cahaya Raudhah Subang.

## 1.5 Hasil Penelitian Yang Relevan

Hasil penelitian yang berkaitan dan dijadikan bahan perbandingan atau acuan dalam penelitian ini diantaranya:

1. Penelitian skripsi oleh Muhammad Choirudin Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga yang berjudul “*Sistem Informasi Manajemen: Studi Kasus Bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umroh Kantor Wilayah Kementrian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta 2019*”. Meneliti tentang

sistem informasi manajemen yang di fokuskan pada bidang penyelenggaraan haji dan umroh. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem informasi manajemen haji di Kantor Wilayah Kemenag DIY merupakan satu padu dengan Kemenag RI, tanggung jawab Dirjen PHU dalam pengelolaan sistem informasi haji terpadu sebagai basis data dan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) sebagai jantung penyelenggaraan haji seluruh Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif.

2. Penelitian Skripsi oleh Trio Waluyo Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri Purwokerto Yang berjudul "*Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Umroh Di Al Ma,Wa NU Tour & Travel PT. Nahdlatunazaduna Taqwa Cilacap 2021*". Meneliti sistem informasi manajemen untuk meningkatkan pelayanan umroh di Biro Al-Ma'wa NU Cilacap. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem informasi manajemen untuk meningkatkan pelayanan umroh dapat dibuktikan dengan pengaplikasian yang terdapat pada sebuah aplikasi Al Mawa. Dari fungsi manajemen yakni POAC, kesemuanya dari data penelitian yang diperoleh terbukti manajemen dapat diterapkan dalam sebuah teknologi aplikasi. Dan terkait hasil yang diperoleh memberikan kesimpulan bahwa dengan penggunaan teknologi maka pelayanan umroh di zaman sekarang semakin efektif dan efisien. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif.

3. Penelitian Skripsi oleh Ika Indriyani Mahasiswa Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta yang berjudul *“Implementasi SISKOPATUH (Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umroh dan Haji khusus) Pada PT. Raudha Rahma Abadi 2020”*. Meneliti Implementasi SISKOPATUH di PT. Raudha Rahma Abadi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi SISKOPATUH sudah berjalan baik, implementasi SISKOPATUH pada PT. Raudha Rahma Abadi meliputi pendaftaran jamaah umroh, sistem pembayaran umroh, database dokumen umroh, dan inforasi public. Metode penelitiannya menggunakan deskriptif kualitatif.
4. Penelitian Jurnal ilmiah oleh Syallu dan Andi Abdul Hamzah dengan judul *“Implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) Dalam Pengelolaan Haji Di Kementrian Agama Kota Makassar 2020”*. Meneliti peran Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam pengelolaan haji di Kementerian Agama Kota Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi manajemen yang diterapkan Kementerian Agama kota Makassar dinilai efektif, hal ini dibuktikan dengan berjalan dengan baiknya mulai dari Proses pendaftaran dan penyimpanan database yang tertata rapi, percepatan pemrosesan dokumen paspor, visa, serta penerbitan Dokumen Administrasi Perjalanan Ibadah Haji (DAPIH), proses pembayaran setoran awal dan biaya pelunasan di BPS BPIH secara daring dan real time, penyusunan pramanifest dan kelompok Terbang (Kloter) lebih mudah dan cepat sesuai dengan data yang masuk, pemantauan (Monitoring) kesehatan jamaah haji



serta *On Time Performance* (OTP) penerbangan berlangsung secara optimal, hingga pemantauan operasional ibadah haji di Tanah Air sampai di Arab Saudi lebih terkontrol, sehingga kekurangan-kekurangan dalam penyelenggaraan ibadah haji dapat terdeteksi sedini mungkin. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif yang berupaya untuk menggambarkan kenyataan apa adanya.

## **1.6 Landasan Pemikiran**

### **1.6.1 Landasan Teoritis**

#### **1. Implementasi**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) implementasi adalah pelaksanaan, penerapan. Implementasi dapat di maknai sebagai sebuah terapan dari rencana yang sudah disusun secara terstruktur dan terperinci dimana penerapan yang dilakukan harus utuh secara menyeluruh. Implementasi adalah penerapan program agar dapat dijalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi serta memberikan motivasi kepada semu pihak agar dapat menjalankan tanggungjawab dengan penuh kesadaran dan memiliki jiwa produktivitas yang tinggi. (Mukarom, 2018: 15)

Adapun implementasi menurut para ahli yakni, menurut Grindle (1980: 7) bahwa implementasi merupakan proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu. Proses implementasi baru akan dimulai apabila tujuan dan sasaran telah ditetapkan, program kegiatan telah tersusun dan dana telah siap dan disalurkan untuk mencapai sasaran. Menurut Harsono (2002: 67), Implementasi adalah suatu proses untuk melaksanakan kebijakan menjadi tindakan kebijakan dari politik ke dalam administrasi. Dan menurut Widodo (2014:

10) implementasi berarti menyediakan sarana untuk melaksanakan suatu kebijakan dan dapat menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu.

## **2. Sistem Informasi Manajemen**

### **1) Definisi Sistem Informasi Manajemen**

Sistem informasi manajemen menurut O'Brien (2002) adalah sistem terpadu yang menyediakan informasi untuk mendukung kegiatan operasional, manajemen, dan fungsi pengambilan keputusan dari suatu organisasi. Abdul kadir (2002) mendefinisikan sistem informasi manajemen sebagai sistem informasi yang digunakan untuk menyajikan informasi yang digunakan untuk mendukung operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi. (Rusdiana, 2018: 94)

Beberapa ahli telah merumuskan tentang sistem informasi manajemen, diantaranya sebagai berikut.

1. Sistem informasi manajemen adalah pengembangan dan penggunaan sistem-sistem informasi yang efektif dalam organisasi (David Kroenke, 1989: 133).
2. Sistem informasi manajemen didefinisikan sebagai suatu sistem yang berbasis computer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai yang mempunyai kebutuhan serupa. Informasi menjelaskan perusahaan atau salah satu sistem utamanya mengenai apa yang telah terjadi pada masa lalu, yang sedang terjadi sekarang, dan yang mungkin terjadi pada masa depan. Informasi tersebut tersedia dalam bentuk laporan *periodic*, laporan khusus, dan *out put* dari simulasi matematika. Informasi digunakan oleh pengelola

ataupun staf lainnya pada saat mereka membuat keputusan untuk memecahkan masalah (Mc. Leod, 1995: 30).

3. Sistem informasi manajemen merupakan metode formal yang menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu pada manajemen untuk mempermudah proses pengambilan keputusan dan membuat organisasi dapat melakukan fungsi perencanaan, operasi secara efektif, dan pengendalian (Stoner, 1996: 125).

Dari penjelasan di atas, bahwa sistem informasi manajemen adalah suatu sistem yang dirancang untuk menyediakan informasi guna mendukung pengambilan keputusan pada kegiatan manajemen dalam suatu organisasi.

Tujuan sistem informasi manajemen, di antaranya menyediakan informasi yang dipergunakan dalam perhitungan harga pokok jasa, produk, dan tujuan lain yang diinginkan manajemen; menyediakan informasi yang dipergunakan dalam perencanaan, pengendalian, pengevaluasian, dan perbaikan berkelanjutan; menyediakan informasi untuk pengambilan keputusan.

Secara sederhana dapat dikatakan bahwa sebuah sistem informasi melakukan pemrosesan data, kemudian mengubahnya menjadi informasi. Menurut O'Brien (2010), sistem informasi manajemen merupakan kombinasi yang teratur antara *people, hardware, software, communication network*, dan *data resources* yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam organisasi. Hal tersebut dapat dilihat pada Gambar di bawah ini.



**Gambar 1.1** Komponen Sistem Informasi



**Gambar 1.2** Tiga peran utama sistem informasi  
(Sumber: O'Brien (2010))

## 2) Batasan Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen (*management information system* atau MIS) merupakan penerapan sistem informasi dalam organisasi untuk mendukung informasi-informasi yang dibutuhkan oleh semua tingkatan manajemen.

Sistem informasi manajemen dapat didefinisikan sebagai kumpulan dari interaksi sistem-sistem informasi yang bertanggung jawab mengumpulkan dan

mengolah data untuk menyediakan informasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen dalam kegiatan perencanaan dan pengendalian.

Secara teori, komputer tidak harus digunakan dalam sistem informasi manajemen. Akan tetapi, kenyataannya sistem informasi manajemen tidak mungkin dapat berfungsi tanpa melibatkan elemen komputer. Sistem informasi manajemen selalu berhubungan dengan pengolahan informasi yang didasarkan pada komputer (computer-based information processing) (Rusdiana, 2018: 96).

Sistem informasi manajemen merupakan kumpulan dari sistem informasi dan bergantung pada besar kecilnya organisasi yang terdiri atas sistem-sistem informasi sebagai berikut.

- 1) Sistem informasi akuntansi (*accounting information system*), menyediakan informasi dari transaksi keuangan.
- 2) Sistem informasi pemasaran (*marketing information system*), menyediakan informasi untuk penjualan, promosi penjualan, kegiatan pemasaran, kegiatan penelitian pasar, dan sebagainya yang berhubungan dengan pemasaran.
- 3) Sistem informasi manajemen persediaan (*inventory management information system*).
- 4) Sistem informasi personalia (*personnel information systems*).
- 5) Sistem informasi distribusi (*distribution information systems*).
- 6) Sistem informasi pembelian (*purchasing information systems*).
- 7) Sistem informasi kekayaan (*treasury information systems*).
- 8) Sistem informasi analisis kredit (*credit analysis information systems*).

9) Sistem informasi penelitian dan pengembangan (*research and development information systems*).

10) Sistem informasi teknik (*engineering information systems*).

Semua sistem informasi tersebut dimaksudkan untuk memberikan informasi kepada semua tingkatan manajemen, yaitu manajemen tingkat bawah (*lower level management*), manajemen tingkat menengah (*middle level management*), dan manajemen tingkat atas (*top level management*).

*Top level management* dengan *executive management* dapat terdiri atas direktur utama (*president*), direktur (*vise-president*), dan eksekutif lainnya di fungsi-fungsi pemasaran, pembelian, teknik, produksi, keuangan, dan akuntansi. Adapun *middle level management* terdiri atas manajer- manajer divisi dan manajer-manajer cabang. *Lower level management* disebut *operating management* dapat meliputi mandor dan pengawas.

*Top level management* disebut juga dengan *strategic level*, *middle level management* disebut *tactical level*, dan *lower level management* disebut *technical level* (Rusdiana, 2018: 97).

### **3. Pelayanan**

Pelayanan yang dilakukan dengan benar dapat memberikan dampak yang lebih baik bagi perusahaan. Manajemen menentukan cara pelayanan yang harus diberikan perusahaan terhadap para pelanggan (*customer*). Kotler (1997:49) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri atau sifat dari produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Menurut *American Society for Quality Control* (Lupiyoadi, 2001: 144), kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri atau karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten.

Berdasarkan definisi tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan bentuk pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya. Pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan merupakan poin penting dalam menilai peningkatan pelayanan pada suatu perusahaan. Customer Relationship Management (CRM) merupakan salah satu alat untuk menggali informasi terhadap pelanggan yang akan digunakan oleh perusahaan untuk memberikan tawaran-tawaran yang dibutuhkan dan menjadi harapan pelanggan.

#### **4. Umrah dan Haji**

Umrah dalam Bahasa Arab bermakna kunjungan. Sedangkan dalam terminologi adalah beribadah kepada Allah *Subhanahu wa Ta'ala* dengan berthawaf di *ka'bah* lalu *sa'i* di antara Safa dan Marwah, kemudian gundul atau cukur rambut (Agus, 2013: 33). Lebih mendalam tentang umroh, bahwa yang dimaksudkan umroh merupakan ibadah umat islam yang dilakukan mirip dengan ibadah haji akan tetapi ibadah umroh tidak ditentukan waktunya, artinya umroh dapat dilakukan di bulan apa saja. Kemudian kegiatan ibadah umroh merupakan ritual ibadah bagi umat muslim yang telah ditentukan syariatnya. Pelaksanaan ibadah umroh berada di Makkah, khususnya paling inti berada di *Masjidil Haram*.

Kemudian dapat dipahami pula bahwa umroh merupakan suatu kunjungan atau ziarah ke kota makkah dengan bermaksud untuk beribadah kepada Allah untuk mencari ridho-Nya dengan ibadah sesuai ketentuan yang telah ditentukan. Jadi dapat diartikan bahwa umroh merupakan salah satu ibadah yang dilakukan oleh umat Islam yang dilakukan seperti halnya orang berhaji yaitu berkunjung ke Baitullah dalam rangka ziarah ke makam Rasulullah sekaligus dengan mengharap berkah dan ridho dari Allah Swt sesuai dengan rukun dan syarat yang telah ditentukan oleh syariat Islam. Dengan menjalankan ibadah umroh seorang muslim bukan hanya sekedar berkunjung ke situs sejarah akan tetapi juga beribadah, serta mengharap berkah dan ridlo dari Allah. Selain itu juga mengharap ridho dan keberkahan dari baginda nabi.

Umroh dilakukan dengan diawali dengan ihram atau niat, dari tempat yang sudah di tentukan salah satunya dari Yalamlam. Kemudian disusul dengan serangkaian kegiatan atau prosesi ibadah sesuai tuntunan syariat, seperti tawaf, sai, dan tahalul. Adapun yang membedakan dengan prosesi ibadah haji selain waktu yaitu dalam umroh tidak melaksanakan wukuf, mabit, dan lempar jumroh. Hal tersebut yang membedakan antara pelaksanaan ibadah haji dan umroh. Waktu yang dibutuhkan untuk melakukan proses ibadah umroh juga relatif singkat, sehingga dalam pelaksanaannya umroh dapat dilakukan beberapa kali tergantung kemampuan jamaah yang menjalankan, selain itu juga ibadah umroh juga lebih mudah dalam membadalkan orang lain yang berhalangan dengan niat mengumrohkan untuk orang yang dituju.



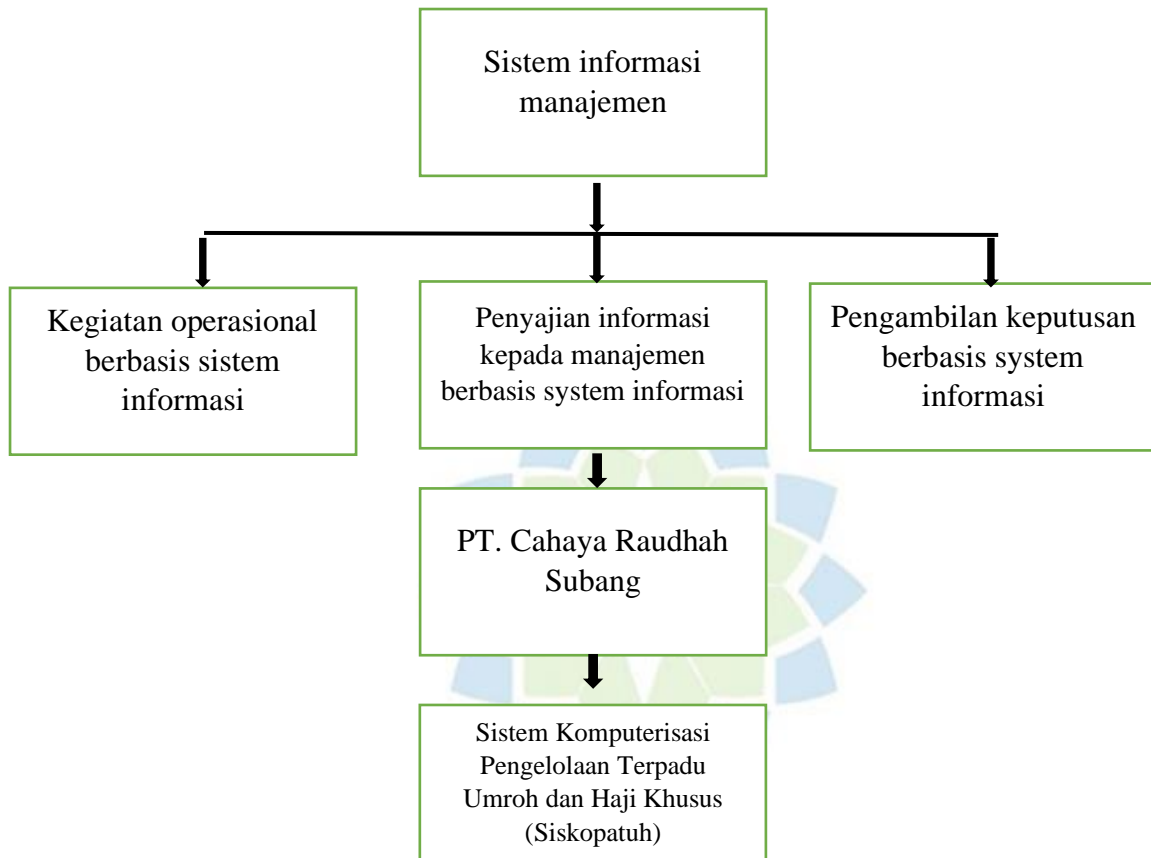
Haji adalah ziarah ke kota suci Makkah di Arab Saudi, yang harus dibuat oleh setiap muslim dewasa setidaknya sekali seumur hidupnya. Ibadah haji adalah kewajiban bagi semua Muslim yang secara fisik dan finansial dapat melakukan ziarah, tetapi hanya jika ketidakhadiran mereka tidak akan menempatkan kesulitan pada keluarga mereka. Seseorang dapat melakukan haji dengan wakilnya, menunjuk seorang kerabat atau teman yang naik haji untuk "berdiri di" baginya.

Haji pada hakikatnya merupakan sarana dan media bagi umat islam untuk melaksanakan ibadah ke Baitullah dan tanah suci yang dilaksanakan setiap tahun. Sebagian umat muslimin dari seluruh dunia datang untuk menunaikan ibadah haji. Adapun ibadah umrah pada hakikatnya menjadi sarana dan media bagi umat muslim untuk beribadah ke tanah suci setiap saat dan waktu. Karena pada saat itu umat muslim datang dan menziarahi ka'bah untuk melakukan ibadah dan mendekatkan diri kepada Allah Swt (Ahmad Thib Raya, 2003: 231).

### **1.6.2 Kerangka Konseptual**

Kerangka konseptual merupakan suatu alur yang akan penulis lakukan sebagai dasar penelitian, dalam hal ini sebagai model konsep yang berhubungan dengan teori yang berkaitan berdasar pada rumusan masalah yang ada. Adanya sistem informasi manajemen di PT. cahaya Raudhah Subang dalam meningkatkan pelayanan umroh dan haji khusus dapat menambah kepercayaan Jemaah umroh. PT. Cahaya Raudhah Merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang travel khususnya PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh) Oleh karena itu PT. Cahaya Raudhah dalam menggunakan sistem informasinya menggunakan Siskopatuh (Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umroh dan

Haji Khusus). Merujuk pada pemaparan sebelumnya, secara ilustratif dapat di gambarkan dalam pola berdasar pada fokus penelitian penulis.



**Tabel 1. 1 Bagan Kerangka Konseptual**

## 1.7 Langkah-langkah Penelitian

### 1.7.1 Lokasi penelitian

Lokasi yang dijadikan tempat penelitian oleh penulis yaitu di PT. Cahaya Raudhah Travel Haji dan Umroh yang bertempat di Jl. Sutaatmaja, Rt 069 Rw.009, Kel. Cigadung, Kec. Subang, Kab. Subang, Jawa Barat 4240159. Alasan memilih lokasi ini adalah data yang dibutuhkan tersedia, tempat yang strategis, dan sesuai dengan ranah jurusan.

### 1.7.2 Paradigma dan Pendekatan

Definisi tentang paradigma dijelaskan oleh Harmon (Muslim, 2016: 77- 78), ia menjelaskan bahwa paradigma ialah cara paling dasar untuk membuat suatu persepsi, berpikir dan juga melakukan hal yang berkaitan dengan sesuatu secara khusus tentang realitas. Sederhananya paradigma ialah suatu cara pandang mengenai seluruh proses, format dan hasil dari sebuah penelitian. Paradigma pada penelitian ini ialah Paradigma penelitian kualitatif menggunakan pola induktif yang artinya masalah penelitian merupakan sebuah fenomena atau kejadian yang sudah bersifat khusus dan dari point kekhususan ini peneliti mulai berpikir secara luas lalu menyempit kembali.

### 1.7.3 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif, hal ini dimaksud untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Metode deskriptif bertujuan untuk menjawab pertanyaan yang menyangkut sesuatu yang pada waktu sedang berlangsungnya proses penelitian.(Umar, 2004: 22)

Penelitian ini memaparkan dan menjelaskan data-data informasi tentang sistem informasi manajemen yang digunakan oleh PT. Cahaya Raudhah melalui observasi, wawancara, study pustaka yang menyeluruh terhadap objek penelitian. Kemudian data yang sudah didapat dianalisis dengan menggunakan metode tersebut yang akan menghantarkan dalam peroleh data secara benar, akurat dan lengkap berdasarkan pengumpulan data dan pengelolaan data secara sistematis.

#### **1.7.4 Jenis Data dan Sumber Data**

##### **1. Jenis data**

Penulis menggunakan jenis data kualitatif yang dapat diklasifikasikan sesuai dengan pernyataan yang terdapat pada fokus penelitian yang berdasarkan hasil analisis, observasi, wawancara dan dokumentasi. Data kualitatif dapat menghasilkan data deskriptif baik berbentuk lisan atau tertulis dari orang ataupun perilaku yang diamati (Wahidin, 2001: 47).

Jenis data yang dikumpulkan ini merupakan jawaban atas pertanyaan yang di muat dalam penelitian yaitu:

- a) Data pengambilan keputusan berbasis sistem informasi dalam meningkatkan pelayanan umroh dan haji khusus PT. Cahaya Raudhah Subang.
- b) Data kegiatan operasional berbasis sistem informasi dalam meningkatkan pelayanan umroh dan haji khusus PT. Cahaya Raudhah Subang
- c) Data sistem informasi menyajikan informasi kepada manajemen dalam meningkatkan pelayanan umroh dan haji khusus PT. Cahaya Raudhah Subang.

##### **2. Sumber Data**

###### **a. Data Primer**

Data primer yaitu berupa informasi yang diterima langsung dari responden terpilih baik lisan atau tercatat dan belum diolah yang menyangkut tentang suatu kenyataan atau fenomena, data primer diperoleh langsung melalui hasil dari wawancara dan dokumentasi dari responden. Responden yang dipilih yaitu

diantaranya direktur, general manager, manager operasional, dan almuni jamaah PT. Cahaya Raudhah.

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder, memperoleh data dalam bentuk yang sudah tersedia melalui publikasi dan informasi dari berbagai perusahaan dan organisasi seperti jurnal, majalah dan lain-lain. Dalam hal ini, penulis akan memperoleh sumber-sumber tertulis yang terdapat dalam buku dan literatur yang terkait dengan judul penelitian (Bachtiar, 1997: 24).

#### **1.7.5 Penentuan Informan**

Penentuan informan dalam penelitian ini yaitu teknik *snowball sampling* yang berarti pada tahap menggali informasi mengenai objek penelitian jumlah informan tidak dibatasi secara pasti. Seperti layaknya sebuah bola salju, jika terus menggelinding maka bola tersebut semakin lama akan membesar, teknik *snowball* ini merupakan suatu teknik pemilihan sampel yang dimulai dari jumlahnya kecil, setelah itu sampel tersebut disarankan untuk memilih temannya yang akan dijadikan sampel berikutnya (Sugiyono, 2006: 61).

Informan dalam penelitian ini adalah seseorang yang mampu memahami dan menguasai persoalan-persoalan di bidangnya dan mempunyai banyak data, serta siap memberi informasi yang komprehensif dan tepat. Informan yang ditetapkan pada penelitian ini adalah para petugas/pegawai PT. Cahaya Raudhah Kabupaten Subang.

### **1.7.6 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam Penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

#### **1. Observasi**

Observasi merupakan proses mengamati dan merekam secara sistematis fenomena yang diteliti. Kegiatan observasi dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Karena peneliti berhubungan langsung dengan subjek penelitian, maka penulis dapat memperoleh pengalaman yang mendalam dengan melakukan observasi (Sadiah, 2015: 88).

Observasi juga merupakan alat pengumpulan data dengan menggunakan pengamatan atau mengindrakan langsung terhadap suatu benda, kondisi, situasi, potensi atau perilaku (Faisal 2003, 52). Metode observasi ini guna untuk mendapatkan data sekunder dan primer dari PT. Cahaya Raudhah Subang. Pengamatan tidak langsung juga dilakukan ketika peneliti menganalisis media sosial dan media digital yang dimilikinya.

#### **2. Wawancara**

Wawancara adalah proses percakapan dengan maksud untuk menkonstruksikan mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, motivasi, perasaan dan sebagainya yang dilakukan dua pihak yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dengan orang yang diwawancarai (interview). Wawancara adalah metode pengumpulan data yang amat populer, karena itu banyak digunakan dalam penelitian (Bungin, 2012: 155).

Dalam tahap ini harus disiapkan berupa pertanyaan-pertanyaan yang akan ditanyakan kepada narasumber, dan alat tulis untuk mencatat hal penting serta alat rekaman dan kamera untuk mendokumentasikan sebagai lampiran di akhir.

### **3. Dokumentasi**

Dokumentasi menurut Dewi Sadiyah (Sadiyah, 2015: 91) bahwa Dokumentasi adalah proses pengumpulan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen berupa buku, catatan, arsip, dan lain-lain. Ragam tekhnuk pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam kegiatan penelitiannya harus disebutkan secara tersurat. Hanya ragam jenis tekhnuk pengumpulan data mana yang dipilih sesuai dengan jenis, masalah, dan tujuan peneliti.

#### **1.7.7 Teknik Keabsahan Data**

Untuk menentukan keabsahan data dari hasil yang telah penulis dapatkan maka harus dilakukan pengecekan terlebih dahulu karena tidak semua informasi yang didapat merupakan informasi yang benar maka dari itu pengecekan informasi dari berbagai sumber mampu mengurangi kesalahan dalam pengumpulan data. Dalam penelitian kualitatif, data dapat dikatakan valid dan akurat apabila tidak terdapat perbedaan antara laporan yang disampaikan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi di lapangan pada objek penelitian. Penentuan keabsahan data pada peneltian ini menggunakan tringulasi. Triangulasi bertujuan untuk meningkatkan kekuatan teoritis, interpretatif dan metodologis dari penelitian kualitatif., dalam definisi lain disebutkan bahwa triangulasi merupakan kegiatan pengecekan data melalui beragam sumber, waktu dan teknik (Mekarisce, 2020: 12).

Triangulasi dapat dibagi menjadi tiga jenis: sumber, teknik, dan triangulasi waktu. Pertama, triangulasi sumber mengkaji data dari berbagai sumber pemberi informasi dari subjek yang disurvei. Kedua, triangulasi teknik menguji reliabilitas data dengan mencari kebenaran data dan menetapkan data dengan mengecek data dari sumber atau informan yang sama dengan menggunakan teknik yang berbeda. Ketiga, triangulasi waktu memverifikasi keandalan data dengan mengumpulkan data pada waktu atau situasi yang berbeda (Mariyani: 2020, 148).

### **1.7.8 Analisis Data**

Dalam hal ini penulis menggunakan metode deskriptif adalah langkah-langkah dalam melakukan representasi objektif tentang gejala-gejala yang terdapat dalam masalah yang diselidiki dengan kata lain, metode ini tidak terbatas sampai pada pengumpulan data tetapi meliputi juga analisis dan interpretasi tentang arti data itu.

Langkah-langkah untuk analisis data menurut Miles dan Huberman yaitu:

- a. Mengumpulkan data dari hasil observasi dan wawancara di PT Cahaya Raudhah Subang mengenai implementasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan umroh dan haji khusus. Reduksi data ataupun penggabungan dan penyeragaman segala bentuk data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan study pustaka menjadi satu bentuk tulisan yang akan dianalisis.



- b. Display atau kategorisasi Bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam memahami apa yang diperoleh di lapangan serta dapat membuat rencana selanjutnya setelah dipahami.
- c. Kemudian menarik kesimpulan. Pada tahap ini, peneliti melakukan penarikan kesimpulan di lapangan serta memantapkan bahwa informasi dan data yang didapat adalah data yang tepat dan akurat. (Herdiansyah: 2011, 158)

