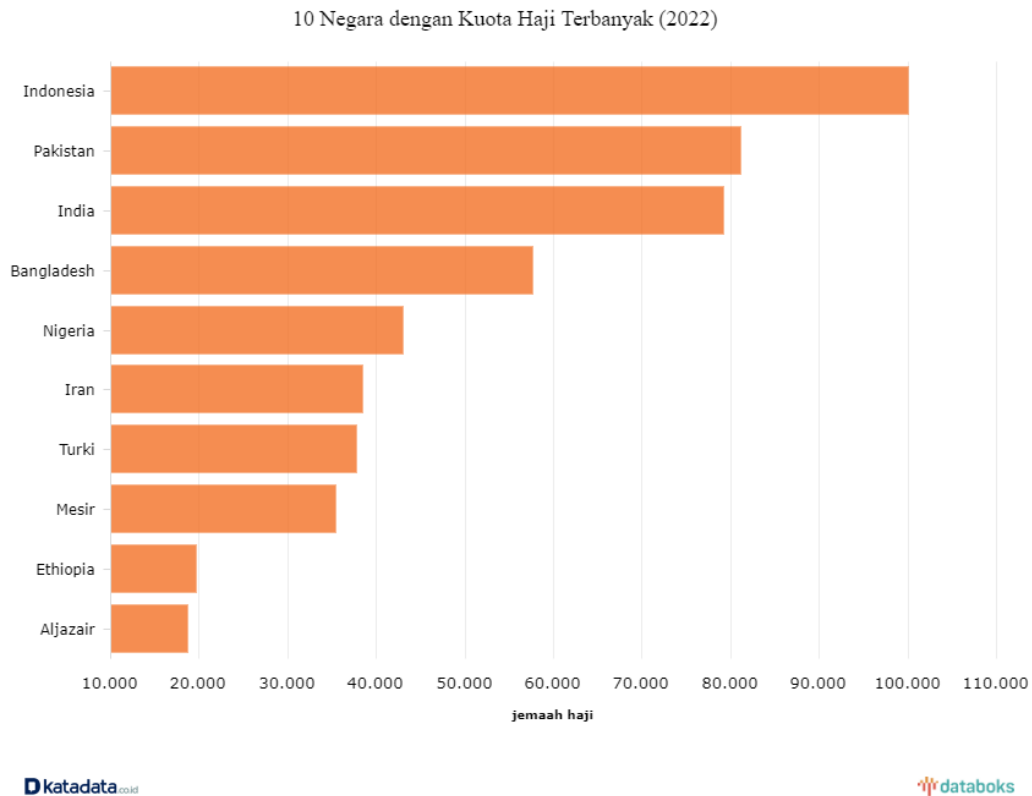


BAB I PENDAHULUAN

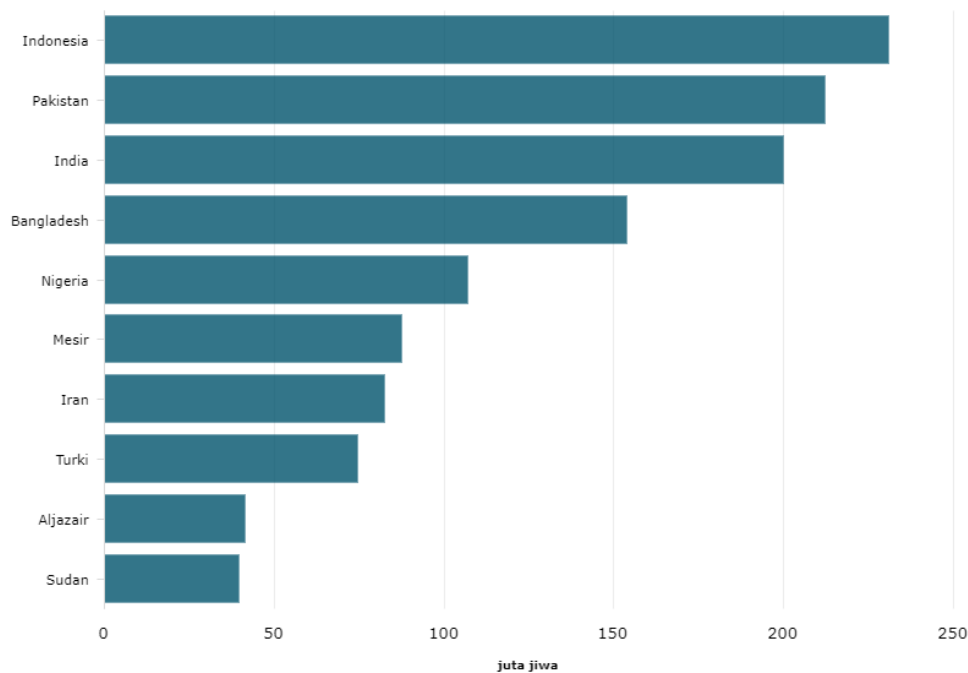
I.1 Latar Belakang

Ibadah Haji adalah salah satu rukun Islam yang harus dilakukan oleh setiap umat Islam yang memenuhi syarat secara fisik, finansial, dan mental. Bagi umat Islam yang sudah memenuhi syarat tersebut wajib melaksanakan ibadah haji minimal satu kali seumur hidupnya. Ibadah Haji hanya dapat dilakukan pada waktu yang telah ditentukan, yaitu tanggal 8 hingga 13 Dzulhijah setiap tahun Hijriah (Nopilia, 2012). Pada setiap tahunnya, umat muslim di seluruh dunia menjalankan ibadah haji dan umrah ke Mekkah dan Madinah untuk memenuhi kewajiban tersebut.



Gambar I.1 Data Kuota Haji Terbanyak di Dunia (Expatriates, 2022)

Laporan *Saudi Expatriates* (Expatriates, 2022), menyatakan bahwa kuota haji internasional yang diberikan oleh Arab Saudi kepada Indonesia berjumlah 100.051 jemaah. Jumlah ini menempatkan Indonesia pada nomor satu negara dengan kuota jemaah haji terbanyak di dunia. Pemberian kuota besar ini terkait dengan fakta bahwa Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk beragama Islam terbanyak di dunia.

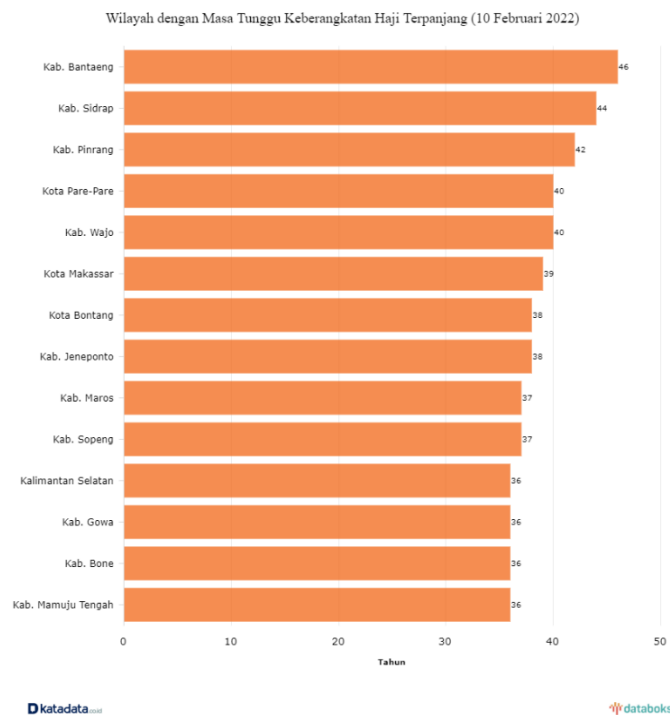


Gambar I.2 Data Umat Islam di Seluruh dunia oleh *The Royal Islamic Strategic Studies Centre* (The Royal Islamic Strategic Studies Centre, 2022)

Berdasarkan data yang dikumpulkan oleh *The Royal Islamic Strategic Studies Centre* dalam buku *The Muslim 500* edisi 2022 (The Royal Islamic Strategic Studies Centre, 2022), umat Islam yang ada di Indonesia berjumlah 231,06 juta jiwa atau 11,92% dari seluruh umat Islam di Dunia yang mana menjadikan Indonesia sebagai negara dengan penduduk beragama Islam terbanyak nomor satu di dunia. Diikuti oleh Pakistan berada di posisi kedua dengan 212,3 juta penduduk

beragama Islam (10,95%). Setelahnya ada India dengan 200,02 juta penduduk muslim (10,32%).

Dengan banyaknya kuota haji yang diberikan kepada negara Indonesia yang merupakan negara dengan penduduk Islam di dunia, menjadikan antusias masyarakat dalam menjalankan ibadah haji sangat tinggi. Tingginya antusias ini, menjadikan banyaknya antrean atau *waiting list* dalam pelaksanaan ibadah haji (Zulkifli dkk., 2022).



Gambar I.3 Data Antrean Calon Jemaah Haji Indonesia (Agama, 2022)

Berdasarkan data yang tersedia di situs resmi Kementerian Agama yang di akses pada 10 Februari 2022, rata-rata masa tunggu jemaah haji Indonesia saat ini adalah 22 tahun. Kabupaten Maybrat, Papua Barat, merupakan wilayah asal jemaah haji dengan masa tunggu terpendek, yaitu 9 tahun, sedangkan Kabupaten Bantaeng, Sulawesi Selatan, merupakan wilayah asal jemaah haji dengan masa tunggu terpanjang, yaitu 46 tahun.

Dari data di atas, dapat disimpulkan bahwa antrean haji di Indonesia memiliki durasi yang cukup lama. Waktu tunggu yang panjang ini membuat masyarakat Indonesia lebih memilih untuk melaksanakan ibadah umrah terlebih dahulu sebelum menjalankan ibadah haji. Hal ini tercermin dari peningkatan jumlah jemaah umrah setiap tahunnya. Fenomena ini mengakibatkan banyak perusahaan jasa travel atau penyelenggara umrah bermunculan di Indonesia. Masing-masing perusahaan jasa ini menawarkan pelayanan dan paket perjalanan dengan berbagai keunggulan serta fasilitas yang berbeda kepada para jemaah (Zulkifli dkk., 2022).

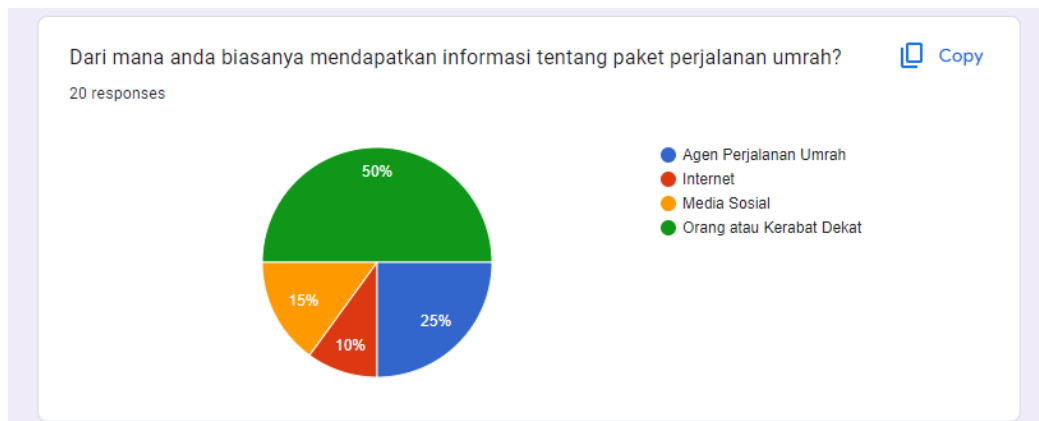
Namun, pada saat ini masih banyak penyelenggara travel umrah yang memasarkan paket perjalanan yang mereka miliki hanya melalui selebaran brosur yang mana dinilai kurang efektif di masa sekarang. Selain itu juga, kurangnya ulasan yang tersedia mengenai lembaga penyelenggara ibadah umrah menciptakan sebuah situasi di mana calon jemaah baru cenderung mengandalkan informasi yang mereka peroleh dari orang terdekat. Keterbatasan ulasan dan testimoni mengenai lembaga penyelenggara ibadah umrah dapat menjadikan para calon jemaah hanya bergantung pada referensi dari orang terdekat, seperti teman atau keluarga, yang mungkin memiliki pengalaman yang terbatas. Hal ini membuat calon jemaah kesulitan dalam membuat keputusan yang tepat dan memilih lembaga penyelenggara yang sesuai dengan kebutuhan mereka (Setiawan & Sari, 2020).

Berikut merupakan hasil survei yang dilakukan ke pada calon jemaah umrah :



Gambar I.4 Seberapa sering calon jamaah mengetahui informasi paket perjalanan umrah

Berdasarkan hasil survei pada Gambar I.4, sebanyak 70% dari 20 responden masih jarang dalam mendapatkan informasi mengenai paket perjalanan umrah. Pada Gambar I.5 dapat dilihat bahwa 50% dari 20 responden mendapatkan informasi mengenai paket perjalanan umrah dari orang atau kerabat terdekat.



Gambar I.5 Sumber informasi paket perjalanan umrah yang didapatkan Sedangkan hanya 25% dari 20 responden yang mendapatkan informasi dari agen perjalanan umrah. Hal ini mengartikan bahwa calon jamaah lebih sering mendapatkan informasi dari orang terdekat.



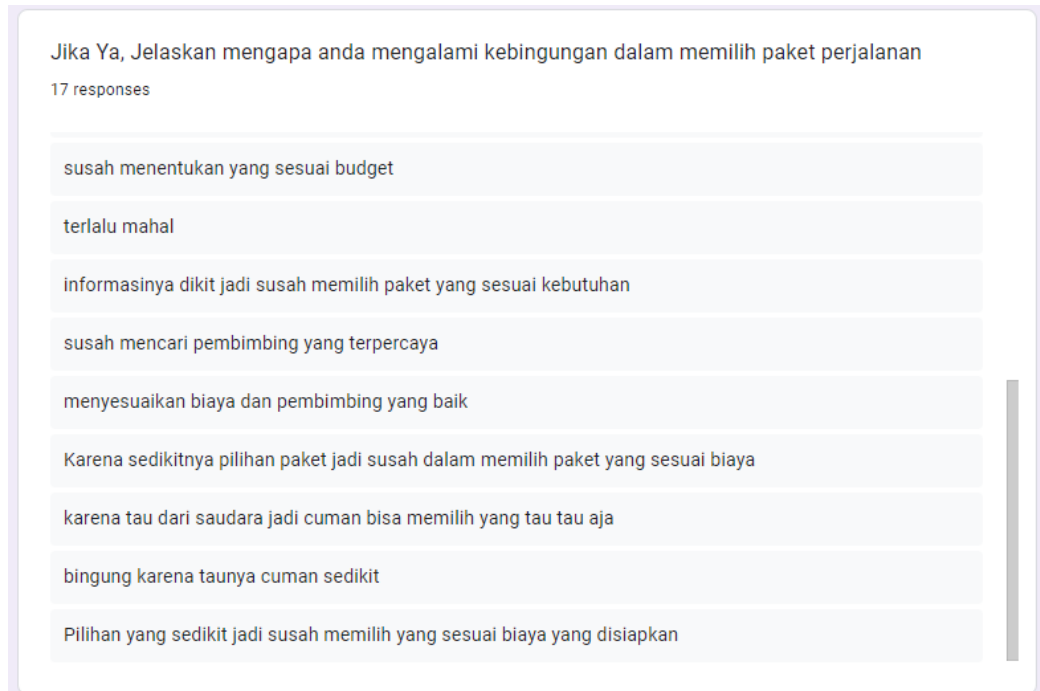
Gambar I.6 Data Kesulitan Mengakses Informasi Lengkap

Berdasarkan hasil survei pada Gambar I.6, 80% dari 20 responden mengalami kesulitan dalam mengakses informasi lengkap dari paket perjalanan umrah. Hal inilah yang menjadikan calon jemaah lebih banyak mendapatkan informasi dari orang terdekat.



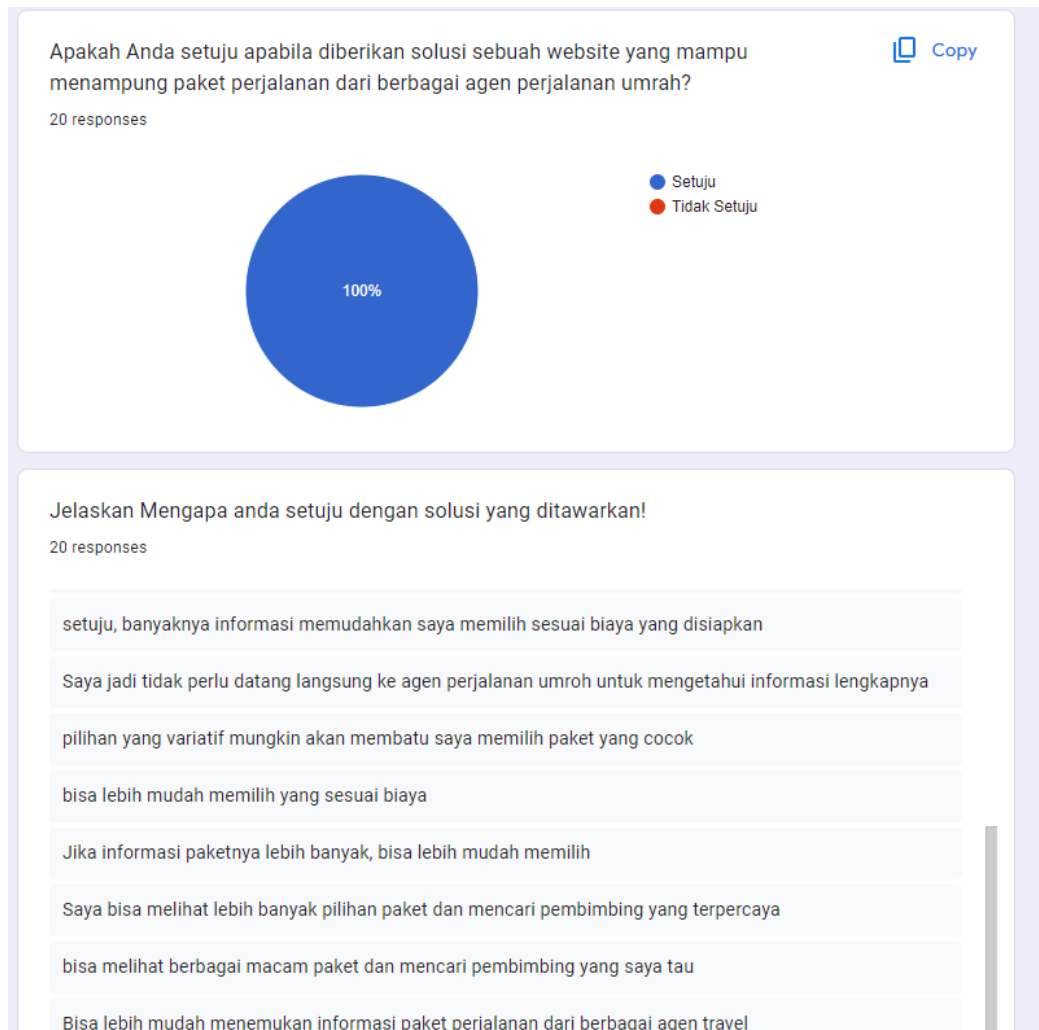
Gambar I.7 Data Kebingungan Calon Jemaah dalam Memilih Paket

Berdasarkan hasil survei pada Gambar I.7, sebanyak 85% dari responden mengalami kebingungan dalam memilih paket perjalanan. Rupanya keterbatasan informasi yang didapatkan oleh calon jemaah dapat membingungkan calon jemaah dalam memilih paket perjalanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.



Gambar I.8 Beberapa Jawaban Responden yang Mengalami Kebingungan

Pada Gambar I.8, menjelaskan alasan mengapa responden mengalami kebingungan dalam memilih paket. Beberapa dari mereka mengalami kebingungan karena sedikitnya informasi dan pilihan paket yang mereka ketahui.



Gambar I.9 Survei Solusi yang Ditawarkan

Berdasarkan masalah yang disebutkan diberikan sebuah tawaran berupa pengembangan *website* yang mampu menampung berbagai macam paket dari berbagai agen perjalanan umrah, 100% dari 20 responden setuju dengan solusi yang ditawarkan. Beberapa alasan dari mereka adalah solusi tersebut dapat memudahkan calon jemaah dalam memilih paket perjalanan yang sesuai dengan biaya dan kebutuhan.



Gambar I.10 Survei Penambahan Fitur Ulasan dan Rating

Pada Gambar I.10, diberikan pertanyaan mengenai fitur utama dari solusi yang ditawarkan yaitu fitur ulasan dan rating, 100% dari 20 responden setuju dengan fitur tersebut karena dinilai dapat menambah kemudahan calon jemaah dalam memilih agen perjalanan umrah yang memberikan pelayanan yang baik dan dapat dipercaya.

Oleh karena itu, dirancanglah sebuah aplikasi *website* bernama Babagi Travel. Melalui Babagi Travel, perusahaan penyelenggara perjalanan umrah dapat mendaftarkan diri pada *website* ini yang memberikan akses untuk memasarkan

paket pada Babagi Travel. Dengan begitu, calon jemaah umrah dapat dengan mudah mengakses berbagai informasi tentang paket perjalanan umrah yang ditawarkan. Babagi Travel juga memiliki fitur unik sebagai aplikasi *website* berbasis *crowdsourcing*. Para jemaah umrah yang telah menyelesaikan perjalanan dapat memberikan ulasan tentang pelayanan yang diberikan oleh paket perjalanan umrah yang mereka ikuti. Dengan demikian, para calon jemaah memiliki referensi yang lebih baik dalam memilih paket perjalanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka dan agen perjalanan umrah yang terpercaya. Perusahaan penyelenggara umrah yang terdaftar pada Babagi Travel juga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik berdasarkan umpan balik dari para jemaah yang telah mereka layani.

I.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang mendasari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi *crowdsourcing* dalam fitur ulasan pada aplikasi *website* Babagi Travel?
2. Bagaimana aplikasi *website* Babagi Travel dapat membantu calon jemaah dalam memilih paket perjalanan umrah?

I.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis dan merancang fitur pemasaran paket perjalanan umrah.
2. Menganalisis dan merancang fitur pendaftaran online melalui aplikasi *website* Babagi Travel.
3. Mengimplementasikan *crowdsourcing* pada fitur ulasan untuk memudahkan calon jemaah dalam memilih paket dan membantu perusahaan penyelenggara perjalanan umrah dalam menilai pelayanannya.

I.4 Batasan Penelitian

Adapun batasan dan ruang lingkup yang menjadi fokus dari penelitian ini :

1. Analisis dibatasi pada analisis kebutuhan sistem, *Use Case Diagram*, *Activity Diagram*, *Class Diagram*, *Entity Relationship Diagram*.
2. Pengembangan aplikasi *website* dengan menggunakan *framework* Laravel versi 10 dan Bootstrap versi 5.3.
3. *Testing website* menggunakan *Blackbox Testing* dan *User Acceptance Testing*.
4. Paket perjalanan yang terdapat hanya paket perjalanan umrah.
5. Pengguna hanya dapat mendaftar 1 paket perjalanan umrah dalam 1 waktu sampai perjalanan selesai.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini:

1. Bagi jemaah, penelitian ini dapat memudahkan jemaah dalam memilih berbagai macam paket perjalanan umrah.
2. Bagi agensi travel, penelitian ini dapat memudahkan agensi travel dalam memasarkan paket-paket perjalanan umrah yang dimiliki.
3. Bagi penulis, penelitian ini bermanfaat dalam menambah ilmu pengetahuan serta memberikan pengalaman dalam pengembangan aplikasi *website*.