



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu Negara yang mempunyai penduduk muslim terbesar di dunia, kepariwisataan bernuansa Islami telah berkembang pesat untuk memenuhi kebutuhan ummat akan pelayanan professional di bidang penyelenggaraan ibadah haji dan umroh. Menunaikan ibadah haji adalah idaman setiap muslim, terlebih apabila dapat menunaikan ibadah haji sesuai dengan harapan dan keinginan. Harapan setiap jamaah haji dalam melaksanakan ibadah pasti ingin dengan pelayanan yang baik, aman, nyaman, biaya terjangkau, dan terutama ibadah haji dapat dilakukan secara sempurna. Untuk itu hampir semua penyelenggara ibadah haji berkeinginan dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan.

Pelayanan Ibadah Haji merupakan salah satu tanggung jawab Kementerian Agama. Bagi sebagian, Keberhasilan kinerja Kementerian Agama kerap hanya diukur sejauh mana departemen ini sukses melayani pengolahan ibadah tahunan tersebut. Pelayanan dalam ibadah haji dan umroh memang sangat dibutuhkan, sebab pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan yang didapat dari aktivitas orang lain yaitu jamaah haji dan umroh. Setiap jamaah haji dan umroh pastilah menginginkan pelayanan yang terbaik.

Kementerian Agama sebagai salah satu penyelenggara ibadah haji telah mempunyai acuan, Undang-undang No 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji yang menjelaskan bahwa ibadah haji merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan pelaksanaan ibadah haji. Kementerian Agama mempunyai tujuan penyelenggaraan ibadah haji adalah untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji.

Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan merupakan salah satu penyelenggara haji khususnya di Provinsi Sumatera Selatan. Bidang Penyelenggaraan Haji dan umroh dilakukan PIH (Pusat Informasi Haji). Dalam hal ini pelayanan harus dilakukan dengan baik. Sebab dalam melayani jamaah haji dan



umroh sangatlah dibutuhkan. Dalam hal ini, masalah yang dihadapi jamaah haji dan umroh ialah dalam pelayanan yang ada hanya dengan sistem yang sedang dilakukan sebelumnya yaitu hanya melalui call center saja. Bagian pelayanan penyelenggaraan Haji dan umroh masih melakukannya secara satu persatu dan mencatatkan kedalam buku laporan. Hal tersebut masih membutuhkan waktu yang cukup lama untuk memprosesnya. Dalam hal ini belum terdapatnya sebuah sistem informasi mengenai pelayanan jamaah haji dan umroh yang lebih akurat, dan efisien serta pelayanan yang berupa keluhan, komentar, pertanyaan serta masukan dari jamaah haji dan umroh yang ada.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk menyusun Laporan Akhir dengan judul **“Sistem Informasi Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan”** dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *database MySQL*.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang penulisan maka dapat dirumuskan bahwa masalah yang saat ini dihadapi adalah:

1. Belum adanya sistem informasi yang lebih cepat mengenai pelayanan jamaah haji dan umroh.
2. Proses pelayanan jamaah haji dan umroh dilakukan dengan hanya menelpon melalui call center saja.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang dibahas dalam penulisan laporan ini, yaitu: “Bagaimana membangun sebuah sistem informasi pelayanan jamaah haji dan umroh pada kantor wilayah kementerian agama provinsi Sumatera Selatan dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL? ”.



1.3. Batasan Masalah

Agar penulisan Laporan Akhir ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis membatasi pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Sistem Informasi Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan hanya digunakan untuk melayani jamaah haji dan umroh yang berada di provinsi Sumatera Selatan saja.
2. Data yang diolah hanya data proses mengenai pelayanan, data diri, yang berupa penginputan, ubah, dan hapus data yang dilakukan oleh admin, menginput data jamaah haji dan umroh, mengirim pesan berupa pesan masukkan, komentar, dan lain sebagainya yang hanya bisa dilakukan oleh admin. Selain itu pihak jamaah haji dan umroh selaku user dapat melihat informasi mengenai info pelayanan.

1.4. Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.4.1. Tujuan

Adapun tujuan dari penyusunan laporan akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Membuat Sistem Informasi Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan.
2. Untuk mengetahui seberapa besar kegunaan sistem informasi ini pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan.
3. Meningkatkan mutu pelayanan dalam melayani jamaah haji dan umroh di provinsi Sumatera Selatan.

1.4.2. Manfaat Penulisan

Adapun manfaat yang didapat dalam menyusun laporan akhir ini adalah untuk mempermudah bagian pelayanan dalam menerima dan mengelola masukan baik berupa keluhan serta pertanyaan yang disampaikan oleh jamaah haji dan umroh melalui sistem informasi pengiriman pesan.



1.5. Metode Pengumpulan Data

1.5.1. Lokasi Pengumpulan Data

Dalam pembuatan laporan akhir ini yang menjadi objek pengumpulan data adalah di Pusat Informasi Haji Palembang. Jl. Kol Haji Burlian (Km 10), Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia Telepon: (0711) 419341.

1.5.2. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sujarweni (2014:31), Ada beberapa Metode Dalam Pengumpulan data, yaitu :

a. Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isu atau tema yang diangkat dalam penelitian atau merupakan proses pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang telah diperoleh lewat teknik yang lain sebelumnya.

b. Observasi

Observasi merupakan suatu kegiatan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyajikan gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut. Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu.

Dalam praktek dilapangan, penulis melakukan Observasi di . Observasi tersebut menghasilkan sistem yang sedang berjalan saat ini dalam melakukan pelayanan jamaah haji dan umroh untuk menentukan sistem yang akan dibangun.

c. Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan metode pengumpulan data kualitatif sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data berbentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cenderamata, jurnal kegiatan dan sebagainya.



d. Diskusi Kelompok Terarah

Metode pengumpulan data ini lewat diskusi terpusat, yaitu usaha mengungkap makna sebuah masalah dari suatu diskusi kelompok terpusat, hal ini untuk menghindari pemaknaan yang salah hanya oleh seorang peneliti. Untuk menghindari pemaknaan yang salah maka dibuat kelompok diskusi. Dengan beberapa orang mengkaji sebuah masalah diharapkan akan diperoleh hasil pemaknaan yang lebih objektif dibandingkan pemaknaan menurut seorang individu yang menyebabkan hasil pemaknaan tersebut subyektif.

1.6. Sistematika Penulisan

Agar mendapatkan gambaran yang jelas terhadap penyusunan laporan akhir ini, maka laporan ini dibagi menjadi lima BAB. Secara garis besar sistematika penulisannya sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis akan mengemukakan garis besar mengenai laporan akhir ini secara singkat dan jelas mengenai latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penulisan laporan akhir, metodologi penelitian dan sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis menguraikan secara singkat mengenai teori umum, teori khusus dan teori program. Teori umum berkaitan dengan judul dan istilah-istilah yang dipakai dalam pembuatan aplikasi tersebut. Teori khusus menjelaskan mengenai pengertian *Data Flow Diagram (DFD)*, *Entity Relationship Diagram (ERD)*, Kamus Data, *Block Chart* dan *Flow Chart* beserta simbol-simbol yang digunakan. Sedangkan teori program berkaitan dengan program yang digunakan seperti *Bahasa Pemrograman Berbasis Web (PHP)* dan database *MySQL* yang dijadikan sebagai acuan pembahasan.



BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini penulis akan menguraikan gambaran umum Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan, Visi dan Misi, Stuktur Organisasi, serta hal lain yang berhubungan dengan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan pembahasan mengenai perancangan sistem yang meliputi penentuan alat dan bahan yang digunakan dalam penulisan laporan akhir, defenisi masalah studi kelayakan, rancangan sistem yang baru, perancangan sistem, serta hasil dari proses pembuatan program sistem informasi tersebut.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang berguna bagi semua pihak dan sebagai tahun tinjauan untuk pihak yang membacanya.