

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Umroh atau wisata religi merupakan salah satu kegiatan ibadah dan mengunjungi situs-situs bersejarah bagi kaum muslim di Makkah dan Madinah. Dalam beberapa tahun terakhir minat untuk melaksanakan umroh meningkat yang dulunya hanya dilakukan oleh para lanjut usia, sekarang tak sedikit anak muda yang melakukan perjalanan umroh. Data dari Kementerian Agama Republik Indonesia mencatat peningkatan jamaah umroh sebesar 15% per tahunnya sejak 2020. Hal ini tentunya berdampak positif bagi para penyelenggara umroh karena banyaknya permintaan layanan umroh yang mereka dapatkan, dan NRA Tour and Travel adalah salah satu penyelenggara layanan umroh yang memanfaatkan hal tersebut.

NRA Tour and Travel merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa perjalanan dan pariwisata, khususnya pada layanan penyelenggaraan ibadah umroh dan haji. Perusahaan ini telah berdiri sejak tahun 2000 dan selama lebih dari dua dekade berhasil membangun reputasi sebagai salah satu penyelenggara perjalanan ibadah yang terpercaya di Indonesia. Pada tahun 2025, perusahaan ini menghadirkan berbagai pilihan paket umroh yang dirancang untuk menyesuaikan dengan kebutuhan serta preferensi calon jamaah. Paket-paket tersebut meliputi paket Umroh Reguler, paket Umroh NRA, paket BSA, paket MKU, hingga paket Aruna, yang masing-masing menawarkan variasi harga, fasilitas, durasi perjalanan, pilihan hotel, serta maskapai penerbangan yang berbeda.

Namun, beragamnya pilihan paket umroh yang tersedia, calon jamaah seringkali kesulitan dalam memilih paket umroh yang sesuai dengan kebutuhan dan

preferensi mereka. Proses konsultasi dengan customer service melalui penjelasan brosur paket umroh dan panduan pemilihan yang diberikan belum cukup membantu. Akibatnya calon jamaah perlu mencocokkan preferensi dan kebutuhan dengan paket yang tersedia, yang membuat proses pemilihan jadi memakan waktu.

Untuk mengatasi kekurangan dalam proses pemilihan paket umroh yang masih dilakukan secara manual, penulis merancang sebuah Sistem Pendukung Keputusan (SPK) dengan menggunakan metode *profile matching*. Metode ini dipilih karena mampu melakukan proses pencocokan antara kriteria atau preferensi calon jamaah dengan karakteristik paket yang tersedia secara lebih sistematis. Dibandingkan dengan cara manual yang bergantung pada subjektivitas customer service, metode *profile matching* memiliki kelebihan berupa proses yang lebih terstruktur, waktu pemrosesan yang lebih singkat, serta tingkat ketelitian yang lebih tinggi sehingga mampu meminimalkan terjadinya kesalahan dalam proses rekomendasi. Selain itu, metode ini juga bersifat lebih objektif karena setiap kriteria yang dipertimbangkan akan dihitung berdasarkan bobot yang telah ditentukan, sehingga hasil rekomendasi yang diberikan dapat mendukung calon jamaah dalam mengambil keputusan secara tepat sesuai kebutuhan dan preferensi mereka.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Rumusan masalahnya adalah beragamnya pilihan paket umroh yang tersedia membuat calon jamaah kesulitan dalam memilih paket umroh yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka, mengingat proses konsultasi dengan customer service melalui penjelasan informasi dari brosur yang tersedia dan panduan pemilihan yang diberikan belum cukup membantu dalam pengambilan keputusan.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Merancang dan membangun sistem pendukung keputusan pemilihan paket umroh menggunakan metode *Profile Matching* di NRA Tour and Travel.
2. Menguji bagaimana sistem yang dikembangkan dapat membantu calon jamaah dalam memilih paket umroh yang sesuai preferensi dan kebutuhannya.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah peneliti dapat memahami proses perancangan sistem pendukung keputusan pemilihan paket umroh menggunakan metode *profile matching*, perusahaan travel dapat terbantu dalam memberikan paket rekomendasi yang sesuai, serta calon jamaah mendapatkan kemudahan dalam memilih paket umroh yang sesuai dengan kebutuhannya.

### **1.5 Ruang Lingkup**

1. Subjek penelitian ini difokuskan pada calon jamaah yang ingin memilih paket umroh pada NRA Tour and Travel.
2. Sistem pendukung keputusan yang dibuat menggunakan metode *Profile Matching*.
3. Sistem yang dibuat dalam bentuk aplikasi berbasis *website*.
4. Penelitian ini hanya mencakup di sistem pemilihan keputusan paket umroh, tidak termasuk sistem pendaftaran, pembayaran, atau manajemen lainnya.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan penelitian ini merupakan garis besar penyusunan yang memudahkan jalan pikiran dalam memahami secara keseluruhan isi penelitian ini. Sistematika penulisan laporan ini terdiri dari:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan pendahuluan yang di dalamnya berisi tentang latar belakang. Perumusan masalah, tujuan, ruang lingkup, dan sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang penjelasan teori teori pendukung dimana akan dikemukakan berdasarkan pada fakta fakta yang jelas.

## **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan mengenai kerangka pemikiran, teknik pengumpulan data, metode pengembangan sistem, waktu dan tempat penelitian, dan alat serta bahan penelitian.

## **BAB IV IDENTIFIKASI ORGANISASI**

Bab ini memperkenalkan sejarah singkat pembentukan spesifikasi system masalah utama dalam sistem saat ini, dan cara menyelesaikannya.

## **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang tampilan aplikasi dan uji coba aplikasi.

## **BAB IV PENUTUP**

Bab ini memberikan kesimpulan dari pembahasan yang telah dijelaskan dan berisi saran untuk pihak yang terkait dan diharapkan bisa berguna dalam mengembangkan sistem yang ada agar sistem tersebut bisa menjadi lebih baik diwaktu yang akan datang.