

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Agama Islam, ada berbagai macam ibadah yang dilakukan dalam mendekatkan diri kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, dan salah satunya adalah ibadah Umrah. Pada ibadah Umrah ini ada berbagai macam ritual yang harus dilakukan yang harus sesuai dengan tuntunan Nabi shallallahu 'alaihi wasallam. Negara Indonesia merupakan Negara yang masyarakatnya menganut agama islam terbesar di Dunia dengan persentase sekitar 86,7% sehingga banyak yang melaksanakan ibadah umrah di Masjidil Haram yang terletak di Negara Arab Saudi (Rizaty, 2022). Melalui Kementerian Agama, pemerintah memiliki peran besar dalam proses penyelenggaraan umrah. Penyelenggaraan ibadah umrah harus sesuai dengan regulasi pada UU Nomor 8 Tahun 2019 yaitu setiap umat islam Indonesia yang ingin melakukan ibadah umrah maka harus melalui proses Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). Hal itu menjadi bahan agar dapat mempererat hubungan diplomatik antara pemerintah Kerajaan Arab Saudi dan agen travel umrah yang terdapat di Indonesia.

Setiap Travel umrah yang tersebar diseluruh Indonesia selalu berusaha untuk memberikan pelayanan dan juga fasilitas yang akan mempermudah jamaah yang ingin melakukan ibadah umrah sehingga jamaah bisa berkonsentrasi dan khusyuk dalam pelaksanaan ibadah umrah sesuai dengan tuntunan dan syariat islam. Travel umrah harus memiliki kerjasama yang baik dengan hotel yang terdapat disekitar Masjidil Haram agar dapat memudahkan jamaah untuk melaksanakan ibadah. Dalam perjalanan menuju ke tanah suci maka travel umrah atau PPIU harus membuat kesepakatan dengan maskapai penerbangan untuk mengelola bagian proses penerbangan bagi jamaah umrah dengan cara melibatkan beberapa pihak yaitu Badan Pengawas Persaingan Usaha (BPPU), Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). Hal ini berguna untuk terwujudnya program "Lima Pasti" umrah yang disingkat melalui slogan "Berijabah Vi Umrah" agar mudah dipahami masyarakat. Lima pasti terdiri dari Beri berarti travel memiliki izin,

jadwal keberangkatan dan perjalanannya jelas dan tidak sulit dipahami (hari pertama, kedua, ketiga dan seterusnya jelas). Selanjutnya Ba yang berarti proses penerbangan yang mencakup tiket saat berangkat dan tiket pulang, Penginapan dan hotel untuk jamaah jelas dan Visa juga jelas dan semua jamaah sudah mendapatkan bimbingan yang baik dari pihak travel. Perjalanan umrah jamaah umrah akan terjamin atau berjalan dengan baik dan lancar apabila slogan "Berijabah Vi Umrah" terpenuhi oleh setiap travel umrah yang ada. (Hilmi, 2022).

Berdasarkan Peraturan dari Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2019, Kementerian Agama perlu memastikan travel umrah memiliki kinerja yang baik dengan melakukan pengawasan dan monitoring agar PPIU atau travel umrah dapat tertib baik dalam hal tertib dibidang layanan kepada setiap jamaah maupun dibidang administrasi (Kementerian Agama, 2019). Kementerian Agama melihat kinerja dari setiap travel umrah agar tidak menimbulkan masalah bagi jamaah. Jika ada travel umrah yang tidak amanah dan merugikan jamaah maka Kementerian Agama akan langsung menindaklanjuti hal tersebut. Agar setiap travel umrah berusaha memberikan pelayanan yang baik dan amanah maka Kementerian Agama khususnya Kantor Wilayah (Kanwil) provinsi Sumatera Barat melakukan penilaian pada setiap travel umrah yang beroperasi di Padang untuk melihat travel mana yang memiliki pelayanan dan kinerja yang baik.

Pemberian penilaian menjadi salah satu metode ampuh untuk meningkatkan kualitas dan kinerja dari PPIU. Predikat travel umrah terbaik diberikan kepada PPIU yang memiliki kualitas dan kinerja yang baik. Hasil ini membuat calon jamaah umrah dapat memilih travel umrah yang baik, amanah dan memiliki kualitas yang bagus. Penentuan travel umrah terbaik pada Kanwil Kementerian Agama provinsi Sumatera Padang masih menggunakan metode manual yaitu dengan mengadakan rapat diskusi dan musyawarah bersama tim yang sebelumnya sudah dibentuk. Metode ini membuat proses penilaian jadi kurang optimal dalam menentukan travel umrah yang memenuhi kriteria dalam penentuan travel umrah terbaik. Dengan pilihan cukup banyak sehingga banyak kendala dalam menentukan secara objektif dan juga mengkhawatirkan jika ada penilaian subjektif. Dapat disimpulkan bahwa waktu dalam menentukan travel umrah juga tidak cepat dan hasil keputusan yang diperoleh menjadi lambat.

Seiring dengan perkembangan teknologi saat ini, nyatanya dapat membantu Kanwil Kementerian Agama provinsi Sumatera Barat dalam menghasilkan perankingan travel umrah terbaik secara objektif, efisien, cepat dan tepat melalui sebuah Sistem Pendukung Keputusan. Pada penelitian sebelumnya ada beberapa metode yang bisa digunakan pada Sistem Pendukung Keputusan, dan salah satunya adalah *Simple Addictive Weighting* (SAW). Metode ini bekerja untuk melakukan seleksi terhadap list alternatif yang ada kemudian mencari yang terbaik di antara seluruh alternatif. Pada kasus kali ini, travel umrah yang ada di Padang menjadi alternatif berdasarkan kriteria yang telah ditentukan. Setiap kriteria memiliki bobot yang harus dilengkapi selama proses perankingan untuk menentukan Alternatif optimal, yaitu travel yang paling layak akan menerima penilaian terbaik. Menurut (Fikri et al., 2022), dalam menyelesaikan masalah pada *Multy Attribute Decision Making* (MADM) maka metode SAW lebih sesuai dan tepat untuk membantu memberi keputusan dibandingkan dengan metode yang lain. MADM merupakan pengambilan keputusan yang menentukan alternatif terbaik diantara alternatif berdasarkan beberapa kriteria yang ada.

Sebagai penunjang di penelitian ini maka merujuk pada beberapa referensi dari penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya. Pertama, penelitian oleh (Budiman et al., 2020) mengangkat topik mengenai penentuan perguruan tinggi terbaik. Penelitian ini menggunakan 5 kriteria yaitu yang pertama akreditasi, kedua fasilitas, ketiga biaya, keempat lokasi dan dan kelima dosen. Sistem ini menerapkan metode SAW dalam membantu membuat keputusan terhadap pemilihan Perguruan Tinggi terbaik. Penelitian selanjutnya adalah (Apriani et al., 2021) yang mengangkat topik mengenai penentuan guru terbaik. Kriteria penelitian ini adalah sertifikasi guru, ijazah, kedisiplinan dan juga tanggung jawab. Pada penelitian ini juga menggunakan metode SAW.

Selanjutnya (Adi et al., 2022) mengangkat topik penelitian mengenai pemilihan tempat kuliner terbaik yang ada di Kota Surakarta. Ada lima kriteria yang dipakai pada penelitian ini yaitu varian menu makanan, fasilitas, harga, jam operasional dan lokasi dari tempat kuliner tersebut. Dan yang terakhir adalah penelitian (Fikri et al., 2022), dengan topik yang diangkat adalah penentuan penerimaan bantuan pangan non tunai. Pada penelitian ini digunakan metode

SAW sebagai implementasi dengan tujuan agar dapat memudahkan dalam membuat keputusan. Perbedaan keempat penelitian dengan penelitian yang diangkat adalah pada objek penelitian. Adapun objek penelitian yang dilakukan adalah pemilihan travel umrah terbaik. Sedangkan persamaannya adalah sama – sama menggunakan metode SAW sebagai sistem pendukung keputusan.

Berdasarkan uraian permasalahan yang sudah dijabarkan, maka diperlukan untuk membuat Sistem yang dapat membantu masyarakat dalam membuat keputusan untuk penentuan travel umrah terbaik dengan mengimplementasikan metode *Simple Addictive Weighting* (SAW) berbasis website. Luaran (*output*) dari Sistem ini adalah alternatif yang dipilih secara objektif dan menjadi alternatif terbaik dalam mengambil keputusan. Sistem ini diharapkan dapat membantu Kanwil Kementerian Agama provinsi Sumatera Barat dalam menentukan travel umrah terbaik agar tidak salah sasaran.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, maka dapat ditentukan rumusan dari masalah yang terdapat pada penelitian ini yaitu bagaimana cara membangun suatu Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Travel Umrah Terbaik menggunakan metode *Simple Additive Weighted* (SAW) berbasis web dengan studi kasus pada Kanwil Kementerian Agama provinsi Sumatera Barat.

1.3 Batasan Masalah

Pada penelitian ini terdapat akan diberikan beberapa batasan masalah penelitian, adapun batasan masalah tersebut yaitu sebagai berikut :

1. Objek Penelitian yang dilakukan pada penelitian ini adalah Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat
2. Travel umrah yang ada di kota Padang berjumlah 17, dan data travel umrah yang diambil hanya pada kota Padang pada Periode 2022/2023.
3. Metode pengambilan keputusan untuk penentuan travel umrah terbaik pada Kanwil Provinsi Sumatera Barat menggunakan metode *Simple Additive Weighting* (SAW).
4. Kriteria yang menjadi tolak ukur dalam penentuan travel umrah terbaik pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat adalah

Izin/Legalitas, Administrasi dan Manajemen, Kualitas Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Harga, *Track Record* / Rekam Jejak.

5. Sistem ini ditujukan untuk Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat untuk penentuan travel umrah terbaik.
6. Sistem dibangun berdasarkan wawancara bersama pakar kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat dan studi literatur.
7. Sistem yang dibangun dalam bentuk aplikasi berbasis web.
8. Sistem ini dibangun dan dikembangkan hanya sampai pada tahap pengimplementasian dan pengujian saja.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari peneliti ini adalah membangun sebuah Sistem Pendukung Keputusan guna membantu program kerja Kanwil Kementerian Agama provinsi Sumatera Barat dalam menentukan travel umrah terbaik di kota Padang menggunakan metode *Simple Additive Weighting* (SAW).

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan didapatkan setelah dilakukannya penelitian ini adalah dapat mempermudah Kanwil Kementerian Agama provinsi Sumatera Barat untuk menentukan travel umrah terbaik berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan serta dapat memberikan rekomendasi travel umrah terbaik yang ada di kota Padang bagi calon jamaah umrah.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan berisi mengenai latar belakang masalah, kemudian rumusan masalah, tujuan masalah, batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang landasan teori dan kajian literatur untuk mendukung penelitian meliputi penjelasan sistem pendukung keputusan, metode *simple additive weighting*, travel umrah, serta perangkat lunak pendukung.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang objek penelitian, metode pengumpulan data, metode

penelitian menggunakan metode *Simple Additive Weighting* (SAW) dan *flowchart* penelitian.

BAB IV : ANALISIS DAN PERANCANGAN MODEL SPK

Bab ini berisikan uraian pemodelan sistem, pembahasan dan penerapan metode *Simple Additive Weighting* (SAW) dalam penentuan travel umrah terbaik pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat.

BAB V : IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Bab ini berisi tentang implementasi dari aplikasi yang dibangun ke dalam bahasa pemrograman yang diperoleh dari hasil analisis menggunakan metode SAW dan perancangan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan secara keseluruhan dari hasil pembahasan dan penelitian yang dilakukan disertakan dengan saran dari penulis untuk pengembangan sistem.

