

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, teknologi dan inovasi memiliki perkembangan yang begitu pesat. Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi saat ini, membuat kebutuhan untuk mendapatkan dan memberikan informasi yang cepat, tepat dan akurat menjadi suatu hal yang sangat penting bagi instansi dan masyarakat. Hal ini memunculkan beragam inovasi sistem informasi yang ditujukan agar instansi dan masyarakat dapat dengan mudah memenuhi kebutuhan informasi diberbagai tempat dan waktu. Dengan berkembangnya teknologi yang pesat seharusnya mampu menunjang segala aktifitas manusia, karena teknologi hadir untuk menyelesaikan masalah yang ada (Amalina *et al.*, 2017). Dengan menggunakan sistem informasi pada sistem manajemen yang tradisional didalam suatu instansi, maka akan memperbaiki sistem manajemen menjadi sistem informasi kontemporer. Begitu pula dengan menggunakan sistem informasi pada sistem pendaftaran haji di Kementerian Agama Kota Metro.

Kementerian Agama Kota Metro merupakan suatu instansi pemerintahan yang bertugas mengurus dan menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dalam bidang agama khususnya di Kota Metro, Provinsi Lampung. Salah satu fungsi dari Kementerian Agama adalah melakukan pelayanan, bimbingan dan pembinaan didalam kegiatan Haji dan Umrah yang dibawahahi oleh bagian Sesi Haji dan Umrah (Kemenag, 2021).

Sesi Haji dan Umrah memiliki tanggung jawab dalam melakukan pelayanan dan bimbingan dibidang pendaftaran haji dan umrah, perjalanan dan dokumen,

akomodasi dan pengelolaan keuangan haji, serta pengelolaan data dan informasi haji dan umrah. Sesi Haji dan Umrah masih menggunakan sistem manajemen tradisional dalam pelaksanaan pendaftaran haji, sehingga terjadi penumpukan kertas atau dokumen dari calon jamaah haji di kantor Kementerian Agama Kota Metro. Hal ini mempersulit kinerja dan mengurangi tingkat efisiensi waktu Sesi Haji dan Umrah yang seharusnya dapat dilakukan lebih cepat. Tidak hanya mempersulit kinerja Sesi Haji dan Umrah, masyarakat juga mengalami kesulitan karena harus datang ke kantor Kementerian Agama Kota Metro untuk menyerahkan kelengkapan dokumen pendaftaran haji khususnya dimasa COVID-19 sekarang ini dengan jumlah pendaftar haji yang banyak.

Indonesia merupakan salah satu negara dengan populasi penduduk penganut agama islam terbesar di dunia. Menurut Data Sensus Penduduk pada tahun 2010, Indonesia memiliki 207.176.162 juta penduduk yang menganut agama islam (BPS, 2010). Jumlah tersebut, menjadi salah satu alasan mengapa banyak masyarakat Indonesia yang ingin menunaikan ibadah Haji. *World Hajj and Umrah Convention (WHUC)* telah melakukan survei dalam rangka melakukan persiapan pelaksanaan haji pada tahun 2020 dengan melibatkan 25 negara pengirim jamaah haji, yang salah satunya adalah negara Indonesia (Kemenag, 2020). Alasan lainnya adalah karena ibadah haji merupakan rukun islam ke 5 yang wajib dilakukan oleh masyarakat yang beragama islam, seperti firman Allah dalam surat Ali-Imran ayat 97 yang artinya : "...mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam".

Untuk bisa menunaikan ibadah haji, masyarakat diharuskan mendaftarkan diri ke Kantor Kementerian Agama di Kota/Kabupaten masing-masing dengan membawa persyaratan yang dibutuhkan seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan lain-lain. Berkas-berkas tersebut kemudian diserahkan secara langsung oleh calon jamaah haji ke Kantor Kementerian Agama dan akan dilakukan pendataan oleh Staf bagian Haji dan Umrah agar bisa diinputkan ke dalam sistem yang hanya bisa di akses oleh operator. Untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan kegiatan pendaftaran haji dan mempermudah Sesi Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Metro saat calon jamaah haji melakukan pendaftaran, dan perlu mengutamakan kepuasan dan kenyamanan *user* dengan pembuatan *prototype* yang berdasar pada *User Experience (UX)*.

Menurut ISO 9241-210 tahun 2019, “*User Experience* merupakan konsekuensi dari citra merek, presentasi, fungsionalitas, kinerja sistem, perilaku interaktif, dan kemampuan bantuan dari suatu sistem, produk, atau layanan. Ini juga hasil dari keadaan internal dan fisik pengguna yang dihasilkan dari pengalaman, sikap, keterampilan, kemampuan, dan kepribadian sebelumnya dan dari konteks penggunaan. Persepsi dan tanggapan pengguna mencakup emosi, keyakinan, preferensi, persepsi, kenyamanan, perilaku, dan pencapaian pengguna yang terjadi sebelum, selama, dan setelah penggunaan.” (ISO 9241-210, 2019). Perancangan *User Experience* Aplikasi Pendaftaran Haji hingga tahap *native prototyping* akan dilakukan dengan menggunakan metode *Design Thinking* sebagai acuan dalam perancangan aplikasi ini.

Design Thinking adalah pendekatan dalam membuat sebuah pengalaman yang menyangkut dampak emosional, estetika, dan interaksi yang berorientasi nilai sosial (Hartson and Pyla, 2012). Metode *Design Thinking* memiliki lima tahapan yaitu *Empathize, Define, Ideate, Prototype* dan *Test*. Kelima tahapan dari metode ini dapat membantu dalam membuat keluaran yang inovatif khususnya dalam Perancangan Aplikasi Pendaftaran Haji di Kementerian Agama Kota Metro.

Mengatasi permasalahan di Kantor Kementerian Agama Kota Metro bagian Sesi Haji dan Umrah, penulis mengusulkan untuk melakukan Perancangan Aplikasi Pendaftaran Haji dengan menggunakan metode *User Experience Design Thinking*. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat mendukung penyelesaian masalah yang dihadapi oleh Sesi Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Metro dan juga calon jamaah haji, dan rancangan aplikasi dapat memberikan interaksi yang mudah, efektif dan nyaman.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka dapat dirumuskan bahwa permasalahan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana cara menerapkan metode *UX Design Thinking* dalam perancangan aplikasi pendaftaran haji di kantor Kementerian Agama Kota Metro?
2. Bagaimana cara melakukan pengujian rancangan aplikasi pendaftaran haji?

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan agar lebih memudahkan pada saat pembahasan dan fokus mengarah pada pokok permasalahan, diantaranya :

1. Penelitian ini berfokus kepada perancangan aplikasi pendaftaran haji di kantor Kementerian Agama Kota Metro.
2. Perancangan aplikasi pendaftaran haji dilakukan dengan menggunakan metode *Design Thinking*.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah membuat perancangan aplikasi pendaftaran haji di Kantor Kementerian Agama Kota Metro dengan menggunakan metode *UX Design Thinking*.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Terhadap Sesi Haji dan Umroh di Kantor Kementerian Agama Kota Metro, hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam pembangunan aplikasi pendaftaran haji.
2. Terhadap calon jamaah haji, diharapkan nantinya dapat membantu memudahkan dalam proses pendaftaran haji dan pemberian layanan kepada calon jamaah haji.