PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN UNTUK MENINGKATKAN EFISIENSI OPERASIONAL DI PT SIANOK INDAH HOLIDAY CABANG BUKITTINGGI

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Perkuliahan Guna Memenuhi Strata (S1) Sarjana Ekonomi (SE)



OLEH

NURUL JAMILA

3621024

PROGRAM STUDI MANAJEMEN HAJI DAN UMRAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI

T.A 2024/1445H

ABSTRAK

Karya ilmiah dalam bentuk skripsi ini dibuat oleh NURUL JAMILA dengan NIM 3621024 program studi S1 Manajemen Haji Dan Umrah, Fakultaas Ekonomi Bisnis Dan Islam UIN SMDD Bukittinggi dengan judul "Penerapan Sistem Informasi Manajemen Untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional Di Pt Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi"

Penelitian ini dilakukan untuk memahami bagaimana penerapan Sistem Informasi Manajemen di PT. Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi, sebuah perusahaan yang telah berdiri sejak tahun 1991 dan bergerak di bidang pariwisata. Sistem Informasi (SI) adalah kombinasi aktivitas manusia dan teknologi yang bertujuan untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola, dan menyebarkan informasi dalam suatu organisasi. SI terdiri dari komponen yang saling terhubung untuk mencapai tujuan tertentu, seperti meningkatkan efisiensi operasional dan mendukung pengambilan keputusan yang lebih akurat. Dengan pengelolaan yang baik, SI dapat memberikan keunggulan kompetitif melalui peningkatan interaksi pelanggan serta otomatisasi penyimpanan dan pembaruan data.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, di mana data dikumpulkan melalui wawancara dengan staf sianok, observasi langsung terhadap calon jamaah, serta analisis dokumen internal sianok. Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan signifikan dalam manajemen organisasi, terutama dalam pengelolaan data dan pengambilan keputusan. Sistem Informasi Manajemen menjadi solusi penting dalam meningkatkan efisiensi operasional, akurasi data, serta kecepatan dalam penyampaian informasi.

Berdasarkan hasil penelitian ini, Sistem Informasi Manajemen merupakan sebuah sistem yang dirancang untuk membantu sebuah organisasi atau perusahaan dalam mengelola data dan informasi secara efektif dan efisien. Penelitian ini dilakukan untuk merancang dan mengembangkan Sistem Informasi Manajemen di Sianok dengan tujuan utama meningkatkan kualitas layanan, efisiensi operasional, serta mempermudah proses pengelolaan data dan pengambilan keputusan. Sianok, sebagai salah satu penyedia layanan transportasi dan perjalanan wisata, membutuhkan sebuah sistem yang mampu mengintegrasikan berbagai kegiatan, seperti manajemen pemesanan, jadwal perjalanan, data pelanggan, dan laporan keuangan. penerapan sistem informasi manajemen dapat memberikan manfaat signifikan bagi sianok dalam meningkatkan produktivitas dan efektivitas operasional. Dengan demikian, sistem ini diharapkan dapat membantu Sianok untuk berkembang lebih baik dan bersaing di industri pariwisata dan menjadi referensi dalam pengembangan sistem informasi manajemen yang lebih baik di masa mendatang.

Kata Kunci: Sistem Informasi Manajemen, efisiensi operasional, layanan pelanggan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbilalamin, segala puji syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, taufiq dan hidayahnya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : "Penerapan Sistem Informasi Manajemen Untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional Di Pt. Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi " dengan tepat waktu dan kemampuan yang ada, sekaligus menamatkan pendidikan di Universitas Islam Negri Syech M Djamil Djambek (UIN Bukittinggi). Kemudian sholawat beserta salam penulis limpahkan kepada junjungan besar kita yakni Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa kita kepada alam yang penuh ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan pada saat ini.

Penulisan skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan tanpa adanya bantuan dari beberapa pihak, terutama segenap keluarga yang telah mendukung penulis, baik secara moril ataupun secara materil, teristimewa sekali kepada diri sendiri yang telah berjuang selama ini dan tetap semangat. Selanjutnya ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada :

1. Ibuk Rektor UIN Sjech M Djamil Djambek Bukittinggi (UIN) Bukittinggi **Prof.Dr. Silvia Hanani, M. Si beserta jajaran.**
2. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Sjech M Djamil Djambek Bukittinggi **Dr. Aidil Alfin, M. Ag,** beserta jajaran
3. Ibuk ketua prodi jurusan Manajemen Haji Dan Umrah dan juga selaku dosen Pembimbing Akademik **Habibatur Ridhah, SE, MM** beserta jajaran yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan motivasi dalam rangka menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibuk **Tartilla Devy, SE, M.AK** sebagai dosen pembimbing. Terimakasih banyak terhadap bimbingan yang sudah Ibu berikan dan telah iklas dan sabar memberikan dorongan, masukan dan motivasinya selama proses penyelesaian penulisan skripsi ini sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
5. Bapak/Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu sehingga penulis bisa melanjutkan karya ilmiah dalam bentuk skripsi.Bapak/Ibu pegawai perpustakaan yang telah melayani dan menyediakan sumber-sumber bacaan yang penulis butuhkan dalam menyelesaikan skripsiini.
6. Pimpinan serta karyawan Pt. Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi yang telah mengizinkan penelitian serta Memberikan data-data dalam penyelesaian skripsi ini.

7. Kepada Orang tua saya yang senantiasa mendukung dalam segi uang maupundo'a, karena tanpa doa orang tua, penulis tidak akan sampai di posisi sekarang ini.
8. Kepada Abg dan Kakak Tercinta **Akbar Tanjung SH, Novita Sari SH, Rabiul Yusra S.Pd, Ranti Rafika, dan Islahuddin** yang selalu mensupport penulis baik dari segi keuangan maupun dukungan sehingga penulis sampai ke titik ini.
9. Kepada teman-teman penulis, terutama **Mardhatillah, syifa, dan Ervina.**

Selanjutnya penulis juga banyak berterimaksih kepada semua pihak yang telah mendukung proses penyelesaikan penulisan skripsi ini. Do'a dan harapan penulis kepada semua pihak – pihak yang memberikan bantuan, yang insyaallah Allah SWT membalas serta mengaharapkan rahmat dan karunia-Nya. Amin.

Penulis juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengahrapkan kritik dan masukan dari pembaca untuk kesempurnaan skripsi penulis ini. Dengan segala kerendahan hati penulis sajikan karya ilmiah dalam bentuk skripsi dengan harapan bisa ada manfaatnya bagi kita semua.

Bukittinggi, 30 Januari 2025

Penulis

NURUL JAMILA

NIM. 3621024

DAFTAR ISI

ABSTRAK ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR TABEL vi
DAFTAR GAMBAR vii
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Identifikasi Masalah 8
C. Batasan Masalah 8
D. Rumusan Masalah 9
E. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian 9
F. Penjelasan Judul 10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 12
A. Landasan Teori 12
B. Kajian Terdahulu 58
BAB III METODE PENELITIAN 63
A. Jenis Penelitian 63
B. Lokasi dan Waktu Penelitian 63
C. Jenis dan Sumber Data 63
D. Informan Peneliti 64
E. Teknik Pengumpulan Data 65
F. Teknik Analisis Data 67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 69
1A. Profil PT. Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi 69
B. Hasil Penelitian 73
C. Analisis dan Pembahasan 79
BAB V PENUTUP 86
A. Kesimpulan 86
B. Saran 86
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Keberangkatan Pt. Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi.....6

Tabel 2.1 Kajian Terdahulu.....63

Tabel 4.2 Data Keberangkatan Perbulan Pt. Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi…….84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Gambar Struktur Organisasi 78

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Haji (asal maknanya) adalah "menyengaja sesuatu".Haji yang dimaksud menurut syara' ialah "sengaja mengunjungi ka'bah untuk melakukan beberapa amal ibadah dengan syarat- syarat yang tertentu".[1] Haji dalam pengertian istilah para ulama, ialah menuju ke ka'bah untuk melakukan perbuatan- perbuatan tertentu atau dengan perkataan lain bahwa haji adalah mengunjungi suatu tempat tertentu dengan melakukan suatu pekerjaan tertentu.[2]

Menurut Fahruddin HS.pengertian haji adalah sengaja berkunjung menziarahi ka'bah yang terletak di masjidil haram di Makkah, dengan niat menunaikan ibadah haji yaitu rukun Islam yang kelima memenuhi perintah Allah.[3] Dari beberapa pengertian tersebut dapat dipahami bahwa haji adalah suatu ibadah yang dilakukan dengan mengunjungi ka'bah, dan dilakukan pada waktu tertentu serta syarat- syarat yang telah ditentukan atau ditetapkan.Kesemuanya itu dilakukan dalam rangka mentaati perintah Allah SWT dan untuk mencapai ridha-Nya. Ibadah haji tidak dilakukan disembarang tempat, disembarang waktu, dan sembarang perbuatan.Apabila haji dilakukan dalam keadaan demikian, maka hal ini bukanlah haji.

Umroh berasal dari kata "amara" yang artinya mendiami suatu tempat atau mengunjungi suatu tempat. Adapun menurut bahasa, umroh artinya ziarah (berkunjung). Sedangkan menurut istilah dan syariat, umroh adalah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan thawaf dan sa"i tanpa

---

[1]. Rasjid, Sulaiman, Haji, *Fiqh Islam (hukum fiqih lengkap)*, Bandung: Sinar Baru Algensindo, 1994, h. 247

[2]. Thibraya, Ahmad, Mulia, Musdah, Siti, *Menyelami Selut Beluk Ibadah Dalam Islam*, Jakarta: Prenada Media, 2003. h. 227

[3]. HS. Fahruddin, *Pembinaan Mental Bimbingan Al-Qur'an*, Jakarta: Bima Aksara, 1984, h. 107.

melakukan wukuf di Arafah dalam waktu yang tidak ditentukan.Umroh juga disebut hajjul ashghar (haji kecil).[4]

Menurut istilah dalam agama Islam, umroh adalah "Berziarah atau berkunjung ke Baitullah untuk melaksanakan serangkaian rukun dan sunnah-sunnah umroh". Ibadah umroh dimulai dengan berihram dari miqat makani, kemudian masuk ke kota Mekkah melakukan twawaf, sa'i dan diakhiri dengan tahallul (memotong rambut paling sedikit tiga helai) serta dilakukan dengan tertib.[5]

Dengan diturunkannya ayat yang berkaitan dengan kewajiban tersibut. Sebagaimana firman allah SWT Q.S Al-Imran : 97 sebagai berikut:

فِيْهِ اٰيٰتٌۢ بَيِّنٰتٌ مَّقَامُ اِبْرٰهِيْمَ ۚ وَمَنْ دَخَلَهٗ كَانَ اٰمِنًا ۗ وَلِلّٰهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ اِلَيْهِ سَبِيْلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَاِنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعٰلَمِيْنَ

Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) Maqam Ibrahim. Siapa yang memasukinya (Baitullah), maka amanlah dia. (Di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam.

Di era saat ini, informasi mengenai umroh, baik dari segi hukum maupun panduannya, telah menjadi semakin mudah diakses oleh seluruh

---

[4]. Yusuf Mansur, *Travel Guide Haji & Umrah,* (Bandung: Salamadani Pustaka Semesta, 2010), h. 138

[5]. Muhammad Hamdan Rasyid, *Agar Haji & Umroh Bukan Sekedar Wisata*, (Depok: Zahira Press, 2011), h. 20

lapisan masyarakat. Sistem informasi bukan hanya sekedar infrastruktur teknologi, tetapi merupakan jantung dari operasional bisnis modern. Dengan memahai peranan dan komponen sistem informasi, Perusahaan atau organisasi dapat memanfaatkannya secara optimal untuk meningkatkan efisiensi, pengambilan Keputusan dan daya saing di pasar.

Sistem Informasi atau biasa disingkat dengan SI merupakan suatu sistem yang mengkombinasikan antara aktivitas manusia dan penggunaan teknologi, yang berfungsi untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola dan menyebarkan informasi yang relevan bagi sebuah organisasi. sistem informasi merupakan sejumlah komponen yang dimana komponen itu saling berhubungan satu sama lainnya guna untuk mencapai sebuah tujuan yang diharapkan.[6] Sistem Informasi adalah suatu rangkaian prosedur yang digunakan untuk mengumpulkan, menyimpan, memproses, dan menganalisis jumlah data yang besar, memungkinkan untuk menemukan wawasan dan tren yang berharga. Untuk mendapatkan hasil yang unggul, investasi sistem informasi harus diimbangi dengan tata kelola yang kuat. Kapasitas sistem informasi untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna untuk melaksanakan tugas mereka secara efisien merupakan keuntungan paling signifikan. Informasi juga dapat membantu semua jenis perusahan dengan meningkatkan efisiensi operasional dan penyampaian informasinya juga sederhana.

---

[6]. Lim, Maydianto, and Muhammat Rasid Ridho. "*Rancang Bangun Sistem Informasi Point of Sale Dengan Framework Codeigniter Pada CV Powershop." Computer And Science Industrial Engineering (COMASIE)* 4.2 (2021): 46-55.

Dengan adanya Sistem Informasi yang efisien, sebuah organisasi dapat mengelola data dengan lebih baik, membuat keputusan yang lebih tepat, dan meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Selain itu, Sistem Informasi memungkinkan bisnis untuk meningkatkan interaksi dengan pelanggan. Oleh karena itu, integrasi yang baik dari sistem Informasi dapat memberikan keunggulan kompetitif bagi perusahaan.

Untuk meningkatkan prusahaan menjadi efisien dibutuhkan pengelolaan data pelanggan yang dapat menyimpan, mengakses, dan memperbarui data pelanggan secara otomatis dan terpusat. Dengan ini, data pelanggan menjadi lebih mudah diakses dan dianalisis, mengurangi risiko kehilangan data atau kesalahan dalam pelayanan. Dan membuat sistem pembaruan informasi otomatis untuk mengomunikasikan perubahan harga atau jadwal kepada pelanggan. Sistem ini bisa terhubung dengan aplikasi atau sms yang memberi notifikasi langsung terkait informasi terbaru.

PT. Sianok Indah Holiday adalah sebuah biro wisata yang telah beroperasi sejak tahun 1991 dan berlokasi di Jalan Prof. Hamka No. 44, Kelurahan Air Tawar Barat, Kecamatan Padang Utara, Kota Padang, Sumatera Barat. Didirikan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan perjalanan yang berkualitas, perusahaan ini telah menjelma menjadi salah satu pilihan terpercaya di industri travel di wilayah Sumatera Barat. Kemudian membuka beberapa cabang lagi yang salah satunya yaitu di bukittinggi. Sejak awal, PT. Sianok Indah Holiday

Cabang Bukittinggi telah berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang profesional dan memuaskan, serta menjamin kenyamanan dan keamanan setiap pelanggan dalam setiap perjalanan yang mereka lakukan.

PT. Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi juga terkenal dengan layanan khususnya dalam penyelenggaraan perjalanan umrah dan haji khusus. Melalui paket-paket yang dirancang dengan cermat, perusahaan ini tidak hanya menyediakan akomodasi dan transportasi yang nyaman, tetapi juga pendampingan oleh pemandu berpengalaman yang memahami kebutuhan dan harapan jamaah. Komitmen untuk memenuhi standar syariah dalam setiap aspek perjalanan ibadah ini menjadikan PT. Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi sebagai pilihan utama bagi umat Islam yang ingin melaksanakan ibadah dengan tenang dan khusyuk.

Dengan lebih dari tiga dekade pengalaman dalam industri ini, PT. Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan dan melakukan inovasi dalam setiap aspek bisnisnya. Perusahaan berkomitmen untuk memahami kebutuhan dan harapan pelanggan, sehingga dapat memberikan pengalaman perjalanan yang tak terlupakan. PT. Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi tidak hanya sekadar biro perjalanan, tetapi juga menjadi mitra terpercaya bagi pelanggan dalam merencanakan dan menjalani setiap perjalanan, baik untuk keperluan ibadah maupun rekreasi.

Berikut ini adalah tabel keberangkatan PT. Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi Tahun 2020 - 2024:

Tabel 1.1

No	Bulan	Jumlah pendaftaran jamaah umrah/tahun				
		2020	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**
1	Januari	30	COVID 19	-	20	-
2	Februari	-		-	27	-
3	Maret	-		-	-	-
4	April	-		-	-	-
5	Mei	-		-	-	-
6	Juni	-		-	-	-
7	Juli	-		-	-	-
8	Agustus	-		35	42	18
9	September	-		-	2	-
10	Oktober	-		-	-	31
11	November	-		41	22	-
12	Desember	-		29	9	-
Jumlah		**30**	**-**	**105**	**122**	**49**

Sumber: Sianok Indah Holiday Tour & Travel

Berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan di kantor PT. Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi, maka pada bulan Januari 2020 jumlah jamaah yang berangkat melalui PT. Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi sebanyak 30 orang. Bulan januari 2020 tersebut merupakan keberangkatan terakhir sebelum Covid-19 menyerang seluruh penjuru dunia.

Akibat Covid-19 tersebut, pemerintah menerapkan kebijakan lockdown dan homework (bekerja dirumah) untuk semua intansi. Akibat dari kebijakan tersebut, pemerintah melarang untuk melakukan penerbangan internasional sehingga berdampak kepada keberangkatan

jamaah untuk melaksanakan ibadah umrah. Kebijakan tersebut berlanjut hingga Juli 2022. Sehingga pada bulan Agustus 2022 PT. Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi kembali memberangkatkan jamaah sebanyak 35 orang dengan kebijakan yang diterapkan pemerintah Arab Saudi. Salah satu kebijakannya yaitu mengikuti protokol kesehatan yang ketat sesuai degan arahan pemerintah Arab Saudi. Para jamaah tersebut kebanyakan berasal dari pedagang Pasar Aur Kuning dan pegawai pemerintah maupun pegawai swasta. Pada tahun tersebut jamaahyang berangkat sejumlah 105 orang jamaah. Pada tahun 2023 jamaah yang berangkat berjumlah 122 orang jamaah yang pada tahun tersebut mengalami penurunan. Pada tahun 2024 jamaah yang berangkat berjumlah 49 orang jamaah yang sangat mengalami penurunan keberangkataan jamaah umrah.

PT.Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi selama beroprasional sering terjadi beberapa kendala yaitu di antaranya proses pendaftaran yang manual membutuhkan waktu yang lama,kesulitan dalam mengatur jadwal keberangkatan dan akomodasi yang terintegrasi,kurangnya staf yang terampil, kurangnya sistem database untuk mengelola dan menyimpan data.

Menurut dugaan penulis dari survey awal saat melaksanakan magang di PT. Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi di temukan beberapa penyebabnya yaitu kurangnya karyawan yang terampil dan kompeten yang dimana karyawannya masih menggunakan layanan yang masih manual pada saat zaman yang sudah canggih, SOP yang kurang

jelas yaitu dimana standar operasional prosedur kurang terperinci sehingga sulit untuk di pahami dan sehingga hasilnya tidak konsisten, dokumen yang kurang lengkap dan kurang tersimpan rapi, dan media penyimpanan yang masih manual.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan tersebut. Penulis tertarik untuk menganalisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen Untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional Perusahaan serta meluangkannya dalam bentuk tulisan. Sehingga penulis memberikan judul pada penelitian tersebut: **"PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN UNTUK MENINGKATKAN EFISIENSI OPERASIONAL DI PT SIANOK INDAH HOLIDAY CABANG BUITTINGGI"**

B. Identifikasi Masalah

Proses operasional di PT. Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi yang kurang berjalan dengan lancar dan efisien yang berpengaruh pada waktu layanan yang lama dan sistem informasi kurang dikelola dengan baik sehingga rentan dalam kesalahan data,keterlambatan bagi calon jamaah di PT. Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi dikarenakan kurangnya sumber daya manusia.

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan dengan fokus dan mendalam maka penulis memandang permasalahan penelitian yang perlu dibatasi. Oleh sebab itu penulis membatasi hanya terkait dengan "**Penerapan**

Sistem Informasi Manajemen Untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional Di PT Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi"

D. Rumusan Masalah

Bagaimana penerapan sistem informasi manajemen untuk meningkatkan efisiensi operasional di PT. Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi agar waktu layanan lebih optimal dan penerapan sistem manajemen informasi yang efektif dapat membantu dalam pengelolaan data, meminimalisir kesalahan, dan mempercepat proses pelayanan di PT. Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi?

E. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti dapat memaparkan dan memberikan kegunaan terhadap penelitan sebagai berikut:

1. Tujuan

   Untuk meningkatkan efisiensi operasional travel agar waktu layanan lebih optimal dan tingkat kepuasan pelanggan meningkat dan mengidentifikasi penerapan sistem manajemen informasi yang efektif untuk memperbaiki pengelolaan data, mengurangi kesalahan, dan mempercepat proses pelayanan.

2. Kegunaan Penelitian

   Dengan adanya penelitian di atas diharapkan peneliti dapat memberikan kegunaan antara lain:

   a. Kegunaan Peoritas

      Penelitian ini digunakan untuk memenuhi salah satu proposal skripsi di fakultas ekonomi dan bisnis islam UIN

SMDD BUKITTINGGI dan diharapkan dapat memperluas ilmu pengetahuan dan wawasan serta dapat memberikan informasi kepada pembaca,khususnya mahasiswa/I di jurusan manajemen haji dan umrah dengan harapan dapat dijadikan sebagai pembelajaran.

b. Kegunaan Praktiks

Bagi instansi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat dalam menentukan langkah perusahaan selanjutnya menjadi lebih baik lagi kedepannya.

Bagi pustaka, sebagai sumber referensi pemikiran dalam menunjang penelitian berikutnya dan dapat memperkaya ruang lingkup karya-karya penelitian.

F. Penjelasan Judul

PENERAPAN **:**Suatu perbuatan memperaktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau individu bahkan golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.[7]

SISTEM INFORMASI MANAJEMEN : Suatu sistem perencanaan yang merupakan bagian dari pengendalian internal dalam bisnis. Sistem ini melibatkan dokumen, manusia,

[7]. Wahid, Hidayah Nur. "Pengertian Penerapan Kurikulum." *Universitas Muhammadiyah Sidoarjo* (2021).

teknologi, dan prosedur dalam akuntansi manajemen. Sistem informasi manajemen adalah kumpulan dari sistem manajemen yang menyediakan informasi untuk mendukung operasional manajemen dan pengambilan keputusan dalam suatu organisasi.

EFISIENSI :Kemampuan untuk mencapai hasil yang diinginkan dengan menggunakan sumber daya, waktu, dan usaha seminimal mungkin. Tujuan efisiensi adalah memaksimalkan output dengan input yang tersedia atau mengurangi pemborosan dalam proses kerja.

OPERASIONAL :Kegiatan sehari-hari yang dilakukan untuk menjalankan dan mempertahankan fungsi utama suatu organisasi atau sistem. Ini mencakup berbagai proses dan tindakan yang memastikan bahwa semua bagian dari organisasi berfungsi dengan lancar dan efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Sistem Informasi Manajemen

a. Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Sistem merupakan kumpulan elemen yang saling berhubungan satu sama lain yang membentuk satu kesatuan dalam usaha mencapai suatu tujuan. Di dalam perusahaan, yang dimaksud elemen dari sistem adalah departemen-departemen internal, seperti persediaan barang mentah, produksi, persediaan barang jadi, promosi, penjualan, keuangan, personalia; serta pihak eksternal seperti supplier dan konsumen yang saling terkait satu sama lain dan membentuk satu kesatuan usaha.

Informasi adalah hasil pemrosesan data yang diperoleh dari setiap elemen sistem tersebut menjadi bentuk yang mudah dipahami dan merupakan pengetahuan yang relevan yang dibutuhkan oleh orang untu menambah pemahamannya terhadap fakta-fakta yang ada.

Sistem Informasi atau biasa disingkat dengan SI merupakan suatu sistem yang mengkombinasikan antara aktivitas manusia dan penggunaan teknologi, yang berfungsi untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola dan menyebarkan informasi yang relevan bagi sebuah organisasi.

Penggunaan teknologi ini termasuk perangkat keras, perangkat lunak, orang, database, dan prosedur yang bekerja secara bersama-sama.[8]

Manajemen membutuhkan sejumlah besar informasi agar bisa berfungsi dengan efisien dan sukses. Volume data ini tidak bisa ditampung seluruhnya oleh manajemen. Oleh karena itu diperlukan sebuah sistem yang bisa membantu tuntutan manajemen dalam penyelenggaraan sebuah perusahaan atau organisasi. Diharapkan dengan sistem informasi yang kuat tidak akan terjadi kesalahan pada perusahaan ataupun organisasi. Di samping itu sistem yang baik akan meningkatkan produktivitas tinggi serta membantu perusahaan mencapaitujuannya.

Sistem Informasi Manajemen (SIM) telah diakui sebagai alat yang efektif untuk membantu bisnis dalam mengelola dan menggunakan informasi yang diperlukan untuk membuat keputusan yang tepat. SIM mencakup pengumpulan, pemrosesan, penyimpanan, dan penyebaran informasi terkait untuk berbagai tingkat manajemen. Dalam lingkungan perusahaan, MIS dapat digunakan untuk mengotomatisasi proses bisnis, mempercepat arus informasi, meningkatkan akurasi data, dan meningkatkan kolaborasi departemen.

Menurut Mc Leod penjelasan sistem informasi merupakan suatu tahapan manajemen yang didalamnya terdapat suatu sistem dengan kemampuan yang sebanding dengan otak komputer, dan salah satu

---

[8]. Lim, Maydianto, and Muhammat Rasid Ridho. "*Rancang Bangun Sistem Informasi Point of Sale Dengan Framework Codeigniter Pada CV Powershop." Computer And Science Industrial Engineering (COMASIE)* 4.2 (2021): 46-55.

kelebihannya adalah menjamin kesiapan data informasi bagi pengguna internal.[9] Ide sistem ini mencakup materi laporan yang dihubungkan dengan laporan periodik, laporan khusus umum, dan keluaran data yang menunjukkan simulasi aritmatika. Yang mana letak sistem atau data tersebut dapat digunakan sebagai landasan bagi manajemen suatu perusahaan dalam melakukan kegiatan penelitian dan analisis yang menjadi dasar perumusan kebijakan dan pilihan. Sistem informasi manajemen umumnya digunakan dalam bisnis. Manajemen Teknologi Informasi adalah suatu sistem pengendalian internal dalam suatu bisnis yang terdiri dari penggunaan dokumen, orang, teknologi, dan prosedur dalam manajemen atau sekelompok atau serangkaian proses dimana data dapat diproses, dianalisis, dan ditampilkan agar data tersebut dapat diolah. agar berguna untuk pengambilan memerlukan keputusan.

Sistem informasi manajemen digunakan untuk mengatasi atau menawarkan solusi terhadap tantangan bisnis seperti biaya produksi, layanan, atau rencana bisnis yang telahdiadopsi. Sistem InformasiManajemen ini dirancang untuk membantu perusahaan atau organisasi meramalkan dan memahami prospek ekonomi yang terkait dengan integrasi teknologi informasi baru. Sistem informasi manajemen tidak diragukan lagi penting bagi para praktisi dan pendidik bisnis modern; sistem informasi manajemen organisasi dan perannya terhadap

[9]. Nasution, Wahyu Rusbandi Huni, Muhammad Irwan Padli Nasution, and Sri Suci Ayu Sundari. "9 Pendapat Ahli Mengenai Sistem Informasi Manajemen." *Jurnal Inovasi Penelitian* 3.4 (2022): 5893-5896.

pengambilan keputusan serta pemecahan masalah begitu penting dalam mendapatkan informasi yang akurat, tepat waktu, relevan, komprehensif, dan terjangkau. Data Manajemen Sistem dibuat. Organisasi mempunyai kebutuhan yang tinggiakansumber informasi, dan SIM ialah satu-satunya cara untuk memenuhi kebutuhan ini.

2. Pengertian Sistem Informasi Manajemen Dalam Perspektif Islam

Dalam perspektif Islam terdapat sumber informasi yang selalu digunakan atau dimanfaatkan oleh manusia. Sumber Informasi tersebut terdiri dari wahyu dari Allah SWT berupa Al Qur'an dan Al Hadits yang berasal dari nabi Muhammad SAW yang merupakan penjelasan dari Al Quran. Namun berdasarkan prespektif Islam pengertian sistem informasi manajemen adalah proses pengolahan data menjadi suatu informasi yang benar dan jujur berdasarkan Al Quran dan Hadist untuk dapat digunakan membuat perencanaan dan pengambilan keputusan. Terdapat perbedaan sistem informasi manajemen berdasarkan syariah dengan konvensional. Perbedaan ini terutama pada rujukan dan dasar dalam mencari sumber informasi yaitu Al Quran dan Sunnah.[10] sedangkan sistem informasi manajemen konvensional memcari rujukan pada para ahli dan pakar dibidangnya yang semuannya berdasarkan akal fikiran mereka. Al-Qur'an menggambarkan bahwa peranan informasi yang hak atau benar, memiliki karateristik Informasi dapat menyenangkan hati penerima informasi, Informasi yang benar

[10].Adeoti-Adekeye. 1997. *The importance of management information systems. MCB Bank. Library Review*, 46 (5), 318-327.

dan perlu diketahui oleh orang lain dan tidak mencampur adukkan berita yang benar dengan berita yang salah/batil, Informasi yang adil dengan tidak memihak salah satu pihak, Informasi yang dapat menyelesaikan perbedaan atau pertentangan di antara penerima dan dapat mendamaikan dari perselisihan mereka dan Informasi yang tidak hanya mengikuti kepuasan subjektif.

Berikut adalah beberapa prinsip utama Sistem Informasi Manajemen dalam perspektif Islam:

a. Kejujuran(As-Sidq)

Islam mengajarkan pentingnya bersikap jujur dalam semua aspek kehidupan, termasuk dalam pengelolaan informasi. Informasi yang disampaikan harus benar dan akurat tanpa manipulasi, karena kejujuran merupakan nilai utama dalam bisnis dan pengambilan keputusan. Dengan demikian, SIM dalam Islam harus menyajikan data yang valid dan tidak ada kebohongan dalam pelaporannya.

b. Transparansi(Al-Shafafiyyah)

Transparansi dalam Islam mengacu pada keterbukaan dalam penyajian informasi, yang berarti sistem informasi harus dapat diakses dan mudah dipahami oleh semua pihak yang membutuhkan. Ini juga mencegah praktek-praktek kecurangan, korupsi, atau penyembunyian informasi penting yang bisa berdampak pada orang lain.

c. Amanah(Tanggung Jawab dan Integritas)

Prinsip amanah merupakan tanggung jawab dalam menjaga dan mengelola informasi yang dipercayakan. Dalam SIM, hal ini berarti informasi harus dikelola secara bertanggung jawab, dijaga dari penyalahgunaan, dan hanya digunakan sesuai dengan kepentingan yang sah. Islam mengajarkan bahwa setiap individu akan diminta pertanggungjawaban atas apa yang mereka lakukan, termasuk dalam penggunaan informasi.

d. Efisiensi dan Produktivitas(Itqan)

Islam juga menekankan pentingnya efisiensi dan produktivitas dalam setiap aktivitas. SIM seharusnya didesain untuk membantu perusahaan atau organisasi mencapai tujuannya dengan cara yang paling efisien dan efektif, tanpa membuang-buang sumber daya. Prinsip ini diambil dari konsep “itqan” dalam Islam yang berarti melakukan pekerjaan dengan baik dan penuh perhatian.

e. Keamanan dan Kerahasiaan(Hifdzul Amana)

Sistem Informasi Manajemen dalam perspektif Islam harus memastikan keamanan dan kerahasiaan data. Informasi yang diakses, disimpan, dan dikelola harus dilindungi dari akses yang tidak sah atau penyalahgunaan. Ini sesuai dengan prinsip Islam tentang perlindungan amanah yang dipercayakan.

f. Keadilan(Al-Adl)

Islam sangat menekankan keadilan, baik dalam kehidupan sosial maupun profesional. Dalam SIM, keadilan berarti bahwa akses terhadap

informasi dan distribusi data harus adil, tidak memihak, dan setiap keputusan yang diambil berdasarkan informasi tersebut harus mempertimbangkan dampaknya terhadap semua pihak terkait.

g. Kepatuhan terhadap Hukum Syariah

Semua aktivitas yang dilakukan dalam SIM harus sejalan dengan hukum-hukum syariah. Prinsip ini menekankan bahwa sistem informasi manajemen dalam organisasi berbasis Islam atau beretika Islam harus menghindari praktik yang bertentangan dengan ajaran Islam, seperti riba (bunga) atau gharar (ketidakpastian yang berlebihan).

3. Tujuan Sistem Informasi

Tujuan utama dari sistem ini adalah untuk mengatur semua data yang dikumpulkan dari semua tingkat perusahaan, menggabungkannya, dan kemudian menyajikannya dengan cara yang mempromosikan dan meningkatkan kualitas keputusan yang dibuat untuk meningkatkan profitabilitas dan produktivitas perusahaan. Tujuan sistem informasi manajemen sebagai berikut:

a. Meningkatkan Pengambilan Keputusan

SIM bertujuan untuk menyediakan informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu kepada pengambil keputusan di semua tingkatan organisasi. Dengan akses mudah ke data yang diperlukan, manajer dapat membuat keputusan yang lebih baik

dan terinformasi, yang pada gilirannya meningkatkan kinerja organisasi.

b. Meningkatkan Efisiensi Operasional

Sistem ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi dalam operasi harian dengan mengotomatiskan proses bisnis, mengurangi redundansi, dan meningkatkan produktivitas karyawan.

c. Pengelolaan Sumber Daya yang Lebih Baik

SIM membantu organisasi dalam mengelola sumber daya manusia, keuangan, dan materi dengan menyediakan informasi akurat mengenai penggunaan sumber daya. Hal ini memungkinkan manajer untuk mengoptimalkan alokasi sumber daya dan meningkatkan efisiensi.

d. Meningkatkan Daya Saing

Dengan memanfaatkan informasi secara efektif, organisasi dapat merespons perubahan pasar dengan cepat, mengidentifikasi peluang baru, dan mengantisipasi tantangan yang akan datang. Ini membantu organisasi tetap relevan dan inovatif di pasar yang kompetitif.

e. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

SIM memungkinkan organisasi untuk memahami kebutuhan dan preferensi pelanggan melalui analisis data,

sehingga dapat meningkatkan layanan dan produk sesuai harapan pelanggan.

f. Transparansi dan Akuntabilitas

Dengan akses mudah terhadap informasi, SIM meningkatkan transparansi dalam pengelolaan organisasi, memungkinkan laporan yang lebih akurat kepada pemangku kepentingan

4. Manfaat Sistem Informasi

Manfaat dari adanya sistem informasi yaitu:

a. Meningkatkan aksesibilitas kemudahan memperoleh data yang tersaji secara tepat waktu dan akurat bagi para pemakai, tanpa mengharuskan adanya perantara sistem informasi. Peningkatan aksesibilitas ini tidak hanya memberikan manfaat langsung dalam hal efisiensi operasional, tetapi juga berdampak pada kepuasan pengguna. Ketika data dapat diakses dengan cepat dan mudah, pengguna akan merasa lebih percaya diri dalam menggunakan sistem informasi tersebut.

Dalam era digital saat ini, di mana kecepatan dan ketepatan informasi sering kali menjadi pembeda utama dalam persaingan, memastikan aksesibilitas data menjadi prioritas yang tidak bisa diabaikan. Aksesibilitas yang unggul ini menjadi landasan bagi

keberhasilan organisasi dalam menghadapi tantangan dan peluang di masa depan.

b. Menjamin tersedianya kualitas dan keterampilan dalam memanfaatkan sistem informasi secara kritis. Ketersediaan keterampilan ini juga membantu organisasi dalam menciptakan budaya kerja yang berbasis data (data-driven culture). Dalam budaya ini, setiap keputusan yang diambil didasarkan pada analisis data yang solid dan didukung oleh wawasan yang relevan dari sistem informasi. Untuk memastikan keberlanjutan budaya ini, organisasi perlu mengintegrasikan penggunaan sistem informasi ke dalam alur kerja sehari-hari, sekaligus menetapkan standar operasional yang mendorong penggunaan sistem secara konsisten dan bertanggung jawab.

   Di samping itu, organisasi juga harus memberikan perhatian terhadap penilaian berkala terhadap keterampilan pengguna. Hal ini dapat dilakukan melalui evaluasi kinerja yang mengukur sejauh mana pengguna memanfaatkan sistem informasi untuk mencapai tujuan mereka, atau melalui survei yang mengidentifikasi tantangan yang dihadapi pengguna dalam mengoperasikan sistem.

c. Digunakan untuk mengolah cek-cek nasabah dan membuat berbagai laporan rekening koran dan transaksi yang terjadi. Salah satu fungsi utama dari sistem informasi ini adalah untuk mengolah cek-cek nasabah. Proses ini mencakup validasi data cek, seperti nama pemegang rekening, nomor rekening, jumlah nominal, serta waktu dan lokasi transaksi. Sistem secara otomatis memverifikasi data tersebut dengan basis data internal untuk memastikan keabsahannya sebelum transaksi diproses lebih lanjut. Dengan teknologi ini, risiko kesalahan manusia dalam memeriksa dan mencatat informasi cek dapat diminimalkan, sehingga meningkatkan kecepatan dan keamanan transaksi.

d. Mengantisipasi dan memahami konsekuensi-konsekuensi ckonomis dari sistem informasi dan teknologi baru. Konsekuensi ekonomi dari sistem informasi dan teknologi baru dapat muncul dalam berbagai bentuk, baik berupa biaya langsung maupun dampak tidak langsung terhadap operasional organisasi. Biaya langsung meliputi investasi awal untuk pengadaan perangkat keras dan perangkat lunak, pelatihan sumber daya manusia, serta pemeliharaan dan pembaruan teknologi secara berkala. Sementara itu,

dampak tidak langsung dapat mencakup perubahan dalam struktur organisasi, kebutuhan akan keterampilan baru, atau bahkan potensi disrupsi sementara dalam alur kerja saat teknologi baru diimplementasikan.

Organisasi harus memiliki strategi yang matang untuk mengantisipasi berbagai konsekuensi ini. Perlu dilakukan analisis biaya-manfaat secara menyeluruh sebelum teknologi diterapkan. Analisis ini bertujuan untuk mengevaluasi apakah investasi dalam teknologi tertentu benar-benar sepadan dengan manfaat yang diharapkan, seperti peningkatan efisiensi, pengurangan biaya operasional, atau peningkatan kualitas layanan kepada pelanggan.

5. Komponen-komponen Sistem Informasi Manajemen

a. Input

Input adalah istilah yang merujuk pada proses memasukkan data atau informasi ke dalam sistem, khususnya dalam konteks komputer dan perangkat teknologi. Proses ini merupakan langkah awal yang penting dalam pengolahan data, di mana informasi yang dimasukkan akan diproses untuk menghasilkan output yang diinginkan. Input berfungsi sebagai bahan baku yang akan diproses oleh sistem untuk menghasilkan informasi yang berguna.

James menjelaskan bahwa input merupakan data yang masuk ke dalam sistem informasi. Komponen ini perlu ada karena merupakan bahan dasar dalam pengolahan informasi. Sistem informasi tidak akan dapat menghasilkan informasi jika tidak mempunyai komponen input.

Jika sistem informasi tidak pernah mendapatkan input, tetapi dapat menghasilkan output, ini merupakan hal yang ajaib. Input yang masuk ke dalam sistem informasi dapat langsung diolah menjadi informasi atau jika belum dibutuhkan sekarang dapat disimpan terlebih dahulu di storage dalam bentuk basis data.[11]

Input dari sistem informasi berupa data yang akan diolah oleh sistem ini. Data dari sistem informasi dapat berasal dari luar organisasi, misalnya data saham dari pasaran modal, atau dari dalam organisasi, misalnya data penjualan. Data untuk sistem informasi perlu ditangkap dan di catat di dokumen dasar. Dokumen dasar merupakan formulir yang digunakan untuk menangkap dari data sistem informasi. Dokumen dasar ini dapat membantu di dalam penanganan arus data sistem informasi, yaitu:

1) Dapat menunjukkan macam dari data yang harus dikumpulkan dan ditangkap.
2) Data dapat dicatat dengan jelas, konsisten dan akurat.

[11].Blake, J. R. (2001). *Microbiological fluid mechanics: a tribute to Sir James Lighthill. Mathematical methods in the applied sciences*, 24(17-18), 1469-1483.

3) Data mendorong lengkapnya data akuntansi, disebabkan data yang dibutuhkan disebutkan satu persatu di dalam dokumen dasarnya.
4) Bertindak sebagai pendistribusi data, karena sejumlah tembusan dari formulir-formulir tersebut dapat diberikan kepada individu atau departemen-departemen yang membutuhkannya.
5) Dokumen dasar dapat membentu di dlam pembuktian terjadinya suatu transaksi yang sah, sehingga sangat berguna untuk pelacakkan pemeriksaan.
6) Dokumen dasar dapat digunakan sebagai cadangan atau pelindung dari file-file data di komputer. Proses selanjutnya setelah data tercatat di dokumen dasar adalah memasukkan data tersebut ke dalam sistem informasi.

Hasil dari analisis bisa berguna untuk keperluan apa saja di sebuah organisasi.Input data merupakan salah satu elemen penting dalam sistem informasi karena data yang dimasukkan menjadi dasar bagi pengolahan, analisis, dan pengambilan keputusan. Data ini berasal dari berbagai sumber, tergantung pada jenis operasi atau kebutuhan spesifik organisasi. Berikut adalah beberapa contoh rinci mengenai input data yang sering digunakan dalam berbagai sistem informasi:

a). Formulir Penjualan

Formulir penjualan adalah dokumen penting yang mencatat informasi transaksi yang dilakukan oleh pelanggan. Data yang diinput melalui formulir ini biasanya meliputi:

1) Informasi produk atau layanan**,** Nama produk, jumlah unit yang dijual, harga per unit, dan total nilai transaksi.
2) Identitas pelanggan**,** Nama pelanggan, nomor kontak, alamat, dan informasi lain yang relevan.
3) Metode pembayaran**,** Detail tentang metode pembayaran yang digunakan, seperti tunai, kartu kredit, atau transfer bank.
4) Tanggal dan waktu transaksi**,** Informasi ini sangat penting untuk keperluan audit, pelacakan, dan analisis tren penjualan.

Formulir penjualan dapat diinput secara manual (oleh staf penjualan) atau secara otomatis melalui sistem point of sale (POS). Data dari formulir ini sering digunakan untuk membuat laporan keuangan, mengelola stok barang, dan menganalisis pola pembelian pelanggan.

b). Formulir Pemesanan

Formulir pemesanan digunakan untuk mencatat permintaan pelanggan atas barang atau layanan tertentu sebelum transaksi

terjadi. Input data dalam formulir pemesanan biasanya mencakup:

1) Detail pesanan**,** meliputi informasi tentang jenis produk atau layanan yang dipesan oleh pelanggan, seperti paket umrah yang dipilih misalnya Reguler, VIP, atau Paket Keluarga. Selain itu, jumlah unit dalam pesanan mengacu pada jumlah peserta atau jamaah yang akan diberangkatkan.
2) Informasi pengiriman**,** mencakup alamat tujuan untuk pengiriman dokumen perjalanan, seperti paspor, visa, atau tiket. Pelanggan juga dapat menentukan waktu pengiriman yang diinginkan, misalnya beberapa hari sebelum keberangkatan, agar dokumen dapat diterima tepat waktu. Selain itu, metode pengiriman yang dipilih oleh pelanggan, seperti menggunakan jasa kurir, pengiriman ekspres, atau pengambilan langsung di kantor, juga dicatat untuk memastikan kenyamanan mereka.
3) Informasi kontak pelanggan**,** sangat penting untuk komunikasi lebih lanjut. Informasi ini mencakup nama pemesan dan jamaah yang terdaftar dalam paket, nomor telepon yang dapat dihubungi untuk konfirmasi, serta alamat email untuk pengiriman detail perjalanan dan

pembaruan penting. Selain itu, informasi tambahan seperti nomor paspor atau dokumen identitas lain yang relevan juga sering kali diperlukan untuk keperluan administrasi perjalanan

c). Data Pelanggan dari Survei atau Interaksi Langsung

Data pelanggan dapat diperoleh melalui berbagai cara, termasuk survei atau interaksi langsung dengan pelanggan. Input data ini mencakup informasi yang lebih mendalam mengenai preferensi, kebutuhan, dan persepsi pelanggan terhadap produk atau layanan. Beberapa contoh data yang diinput meliputi:

1) Data demografis**,** Usia, jenis kelamin, pekerjaan, dan lokasi geografis pelanggan.
2) Preferensi dan kebiasaan**,** Jenis produk yang sering dibeli, frekuensi pembelian, dan preferensi saluran komunikasi (misalnya, email atau pesan instan).
3) Umpan balik pelanggan**,** Tanggapan terhadap pengalaman mereka dengan produk atau layanan, yang sering dikumpulkan melalui survei kepuasan pelanggan.
4) Pertanyaan atau keluhan**,** Data ini sering dikumpulkan selama interaksi langsung, baik melalui layanan pelanggan, chat online, atau media sosial.

b. Prosedur

Prosedur adalah kumpulan langkah-langkah atau tahapan yang dirancang secara sistematis untuk mencapai tujuan tertentu. Prosedur biasanya disusun dalam urutan yang logis sehingga setiap orang yang mengikutinya dapat melaksanakan tugas dengan cara yang benar, konsisten, dan efisien. Langkah-langkah dalam prosedur saling berkaitan, artinya setiap tahap memiliki hubungan dengan tahap lainnya dan bersama-sama mendukung pencapaian hasil yang diinginkan.

Prosedur sering digunakan untuk aktivitas yang dilakukan secara berulang, seperti proses kerja di perusahaan, layanan pelanggan, atau pelaksanaan proyek. Dengan memiliki prosedur yang jelas, organisasi dapat memastikan bahwa tugas-tugas yang dikerjakan oleh berbagai individu atau tim tetap konsisten dan sesuai standar. Prosedur juga membantu mengurangi kesalahan, meningkatkan efisiensi, dan memudahkan pelatihan karyawan baru.

Selain itu, prosedur berfungsi sebagai panduan yang memberikan arahan kepada individu atau organisasi. Sebagai contoh, dalam perusahaan, prosedur mencakup hal-hal seperti proses pengajuan cuti, penanganan keluhan pelanggan, hingga pelaksanaan audit keuangan. Dalam konteks yang lebih luas, prosedur juga dapat digunakan dalam kehidupan sehari-hari,

seperti langkah-langkah memasak resep tertentu atau petunjuk penggunaan alat elektronik.

Secara keseluruhan, prosedur merupakan elemen penting dalam manajemen dan operasional organisasi. Dengan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, organisasi dapat mencapai tujuannya dengan lebih efektif dan efisien, sambil menjaga kualitas dan kepatuhan terhadap peraturan atau standar tertentu.

Dalam prosesnya, sistem membutuhkan langkah kerja tepat agar memberi hasil yang diinginkan. Prosedur penggunaan sistem informasi manajemen dimulai dari pengolahan data, yang kemudian disimpan dalam *database* terpusat. Informasi dalam *database* dapat diakses dan di-*update* dengan mudah oleh semua orang yang memiliki wewenang sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Sistem informasi manajemen disusun untuk mengubah data dalam bentuk informasi digital. Dengan demikian, data yang dikumpulkan dapat digunakan untuk mendukung proses pengambilan keputusan dalam perusahaan.

Beberapa kegunaan atau fungsi sistem informasi manajemen antara lain sebagai berikut.

1) Meningkatkan aksesibilitas data yang tersaji secara tepat waktu dan akurat bagi para pemakai,

tanpa mengharuskan adanya perantara sistem informasi.

2) Menjamin ketersediaan mutu dan keterampilan dalam memanfaatkan sistem informasi secara kritis.
3) Mengembangkan proses perencanaan yang efektif.
4) Mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan akan. keterampilan pendukung sistem informasi.
5) Mengantisipasi dan memahami konsekuensi-konsekuensi ekonomis dari sistem informasi dan teknologi baru.
6) Memperbaiki produktivitas dalam aplikasi pengembangan dan pemeliharaan sistem.
7) Berfungsi untuk mempertahankan persediaan pada tingkat paling rendah, agar konsisten dengan jenis barang yang tersedia.
8) Sistem keputusan, yaitu model dari sistem bagaimana keputusan diambil, baik secara tertutup maupun terbuka. Pengambil keputusan dianggap mengetahui semua perangkat alternatif, dan akibatnya masing-masing.

Demikian prosedur penggunaan sistem informasi manajemen dalam perusahaan. Tujuan utama dalam digunakannya sistem ini, adalah untuk memecahkan berbagai masalah yang timbul dalam bisnis.

Dengan menerapkan prosedur yang baik, organisasi dapat memastikan bahwa semua proses berjalan dengan lancar dan efisien, serta meminimalkan risiko kesalahan dalam pelaksanaan tugas.

Prosedur adalah aturan dan panduan yang mengatur bagaimana sistem informasi manajemen digunakan dan beroperasi. Hal ini termasuk prosedur pengumpulan data, prosedur pemrosesan data, dan prosedur pengambilan keputusan. Contoh prosedur meliputi prosedur penginputan data, prosedur validasi data, atau prosedur penggunaan laporan yang dihasilkan oleh sistem

c. Teknologi

Teknologi merupakan bagian yang sifatnya yaitu untuk mengumpulkan banyak data dan mengelolahnya menjadi informasi. Teknologi ini ditinjau oleh perangkat keras, perangkat lunak dan perangkat manusia. Teknologi informasi juga merupakan komponen sistem informasi manajemen. Komponen ini adalah komponen teknologi yang digunakan dalam sistem informasi manajemen.

Ini termasuk perangkat keras, perangkat lunak, dan jaringan yang mendukung pengumpulan, pemrosesan, penyimpanan, dan pengiriman informasi. Contoh teknologi informasi termasuk komputer, perangkat input, perangkat output, server, perangkat mobile, perangkat lunak pengolahan data, atau sistem jaringan.

d. Basis data dan penyimpanan

Basis data yaitu sekumpulan data-data yang saling berhubungan atau terkait antara satu file dengan file lainnya, disimpan dalam perangkat keras computer dan akan diolah menggunakan perangkat lunak.

Basis data adalah kumpulan dari data yang saling berhubunga satu dengan yang lainnya, tersimpan di perangkat keras komputer dan digunakan perangkat lunak untuk memanipulasinya.[12] Dari definisi ini, terdapat tiga hal yang berhubungan dengan basis data, yaitu sebagai berikut :

1) Data itu sendiri yang diorganisasikan dalam bentuk basis data (database)
2) Simpanan permanen (storage) untuk menyimpan basis data tersebut. Simpanan ini merupakan

[12].Jhon, Y. I., No, K. T., & Jhon, M. S. (2006). *The molecular-level relationship between the properties of liquid water molecules and orientational order. Fluid phase equilibria,* 244(2), 160-166.

baggian dari teknologi perangkat keras yang digunakan di system informasi. Simpanan permanen yang umumnya digunakan berupa hard disk.

3) Parangkat lunak untuk memanipulasi basi datanya. Perangkat lunak ini dapat dibuat sendiri dengan menggunakan bahasa pemrograman komputer atau dibeli dalam bentuk suatu paket.

Pengolahan data adalah manipulasi dari data ke dalam bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti, berupa suatu informasi. Informasi adalah hasil dari kegiatan pengolahan data yang memberikan bentuk yang lebih berarti dari suatu kejadian.

Banyak paket perangkat lunak yang disediakan untuk memanipulasi basis data. Paket perangkat lunak ini disebut dengan data base management system.Fungsi dasar Pengolahan Data :

a) Mengambil program dan data (masukan / input)
b) Menyimpan program dan data serta menyediakan untuk pemrosesan
c) Menjalankan proses aritmatika dan logika pada data yang disimpan
d) Menyimpan hasil antara dan hasil akhir pengolahan.
e) encetak atau menampilkan data yang disimpan atau hasil pengolahan

Dengan digunakannya pengolahan data, maka manfaat yang dapat diperoleh adalah meminimalkan kebutuhan tenaga manusia, hal ini karena beberapa pekerjaan dilakukan secara otomatis oleh peralatan bantuan seperti komputer. Keuntungan lain adalah kemampuan komputer untuk memproses data lebih besar, keakuratan yang lebih besar, kecepatan yang lebih besar, fasilitas pengendalian otomatis dan pengolahan secara serentak

Dengan adanya basis data, maka dapat digunakan untuk proses evaluasi atas informasi terkikini dengan data di masa lampau. Tampa adanya basis data dan ruang penyimpanan yang cukup, maka informasi yang dihasilkan tidak akan maksimal dan akan terbatas.

e. Sumber daya manusia

Pemrosesan semua data yang telah dilakukan sebelumnya tentu membutuhkan sumber daya manusia yang cakap sebagai personel teknis dalam pengelolaan informasi. Seluruh pekerjaan yang ada dalam suatu organisasi harus dilatih untuk dapat memanfaatkan sistem informasi secara maksimal.

Sistem informasi sumber daya manusia adalah program aplikasi komputer yang mengorganisir tata kelola dan tata laksana manajemen sumber daya manusia di perusahaan guna mendukung proses pengambilan keputusan atau biasa disebut dengan decision

support system dengan menyediakan berbagai informasi yang diperlukan.

Dalam sistem informasi sumber daya manusia mempunyai dua tujuan utama dalam organisasi antara lain Untuk meningkatkan efisiensi, dimana data karyawan dan aktivitas sumber daya manusia digabungkan menjadi Satu Agar supaya lebih strategis dan berhubungan dengan perencanaan sumber daya manusia Ditinjau dari manfaatnya sistem informasi sumber daya manusia mempunyai manfaat dalam organisasi yaitu otomatis dalam sistem penggajian dan aktivitas tunjangan. Salah satu contoh penerapan sumber daya manusia di perusahaan adalah untuk mengelola kehadiran karyawan secara digital. Seperti yang sudah kita ketahui, absensi kehadiran karyawan merupakah salah satu hal penting yang perlu dikelola oleh perusahaan. Melalui daftar absensi kehadiran, perusahaan dapat menentukan gaji atau tunjangan yang adil, memantaU kedisiplinan, serta mengetahui pola kerja karyawannya. Oleh karena itulah, untuk memudahkan tim HRD dalam mencatat daftar kehadiran karyawan.Komponen ini sangat penting agar sistem informasi secara keseluruhan memiliki validasi dan integritas yang tinggi.

f. Dokumen

Dokumen adalah rekaman yang menyimpan informasi penting dalam berbagai bentuk, baik tertulis, visual, maupun digital.

Dokumen berfungsi sebagai alat bukti, komunikasi, dan pengarsipan informasi di berbagai bidang, seperti pendidikan, bisnis, dan administrasi. Dokumen juga mencakup barang cetakan atau naskah karangan yang dikirim melalui pos serta rekaman suara atau gambar yang dapat dijadikan bukti keterangan.

Dokumen adalah sebuah sistem berbasis perangkat lunak yang digunakan untuk mengatur, menyimpan, melacak, dan mengelola dokumen digital atau digitalisasi dari dokumen kertas. Sistem ini memungkinkan perusahaan untuk menyimpan dokumen secara elektronik dan mengaksesnya dengan mudah kapan saja dan dari mana saja.

Dengan sistem manajemen dokumen, perusahaan dapat mengurangi penggunaan kertas, meningkatkan efisiensi pengelolaan informasi, dan meningkatkan keamanan data. Sistem ini juga memungkinkan untuk pengelolaan versi dokumen, sehingga setiap perubahan yang dilakukan dapat dilacak dan diakses kembali jika diperlukan. Manfaat Utama Sistem Manajemen Dokumen

1) Penghematan Waktu dan Ruang Salah satu keuntungan utama menggunakan sistem manajemen dokumen adalah penghematan waktu dalam mencari dan mengakses dokumen. Tidak perlu lagi menghabiskan waktu berjam-jam untuk mencari dokumen fisik di dalam lemari arsip. Dengan

dokumen, semua dokumen dapat diakses dengan cepat melalui komputer atau perangkat mobile.

2) Keamanan Data yang Lebih Baik Sistem manajemen dokumen menawarkan fitur keamanan tingkat lanjut seperti enkripsi, kontrol akses, dan audit log. Ini membantu perusahaan dalam melindungi dokumen penting dari akses yang tidak sah atau kebocoran data. Selain itu, dengan adanya backup otomatis, data yang tersimpan tetap aman meskipun terjadi bencana atau kegagalan sistem.
3) Meningkatkan Kolaborasi Dokumen memungkinkan banyak pengguna untuk mengakses dan mengedit dokumen yang sama secara bersamaan. Hal ini meningkatkan kolaborasi antar tim, terutama bagi perusahaan dengan karyawan yang bekerja dari jarak jauh atau di berbagai lokasi. Fitur pengelolaan versi juga memastikan bahwa setiap anggota tim bekerja pada versi dokumen yang paling terbaru.
4) Kepatuhan Regulasi yang Lebih Mudah Banyak industri memiliki regulasi yang ketat terkait pengelolaan dan penyimpanan dokumen. Sistem manajemen dokumen membantu perusahaan dalam mematuhi regulasi tersebut dengan menyediakan

audit trail yang lengkap dan memastikan bahwa dokumen disimpan dengan cara yang sesuai dengan standar industri.

5) Penghematan Biaya Dengan mengurangi kebutuhan akan kertas dan ruang penyimpanan fisik, Doumen membantu perusahaan untuk mengurangi biaya operasional. Selain itu, waktu yang dihemat dalam pencarian dan pengelolaan dokumen dapat dialokasikan untuk tugas-tugas yang lebih produktif, meningkatkan efisiensi keseluruhan.

g. SOP(Standard Operating Procedure)

SOP adalah dokumen penting yang berisi prosedur dan instruksi baku untuk menjalankan berbagai aktivitas dalam suatu organisasi atau perusahaan. SOP dirancang untuk memastikan bahwa setiap proses operasional berjalan dengan konsisten, efisien, dan terstandarisasi. Tanpa adanya SOP, risiko kesalahan dalam pelaksanaan tugas dapat meningkat, yang dapat berdampak negatif pada kinerja organisasi. Standard Operating Procedure, merupakan bentuk dari tata kelola teknologi informasi berupa peraturan tertulis yang membantu dalam mengontrol perilaku organisasi. SOP mempunyai peran penting dalam menjelaskan rincian aktivitas dari proses yang dijalankan, adanya standarisasi aktivitas, dapat membantu dalam pengambilan keputusan, memudahkan dalam

transparansi dan akuntabilitas sebuah organisasi serta dapat memberikan arahan kerja berupa konsep yang jelas.Dengan adanya SOP, organisasi dapat meningkatkan produktivitas, mengurangi kesalahan, dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan lebih baik.

h. Output

Output adalah data atau informasi yang dihasilkan dari pemrosesan input. Ini bisa berupa tampilan visual, suara, cetakan, atau bentuk lain yang dapat dipahami oleh pengguna. Tanpa adanya input, output tidak akan ada, karena output merupakan hasil dari pemrosesan data yang telah dimasukkan sebelumnya. Produk dari sistem informasi adalah berupa informasi yang berguna bagi para pemakainya. Output merupkan komponen yang harus ada di sistem informasi. Sistem informasi yang tidak pernah menghasilkan output, tetapi selalu menerima input dikatakan bahwa input yang diterima masuk ke dalam lubang yang dalam. Output dari sistem informasi dibuat dengan menggunakan data yang ada di basis data dan diproses menggunakan model yang tertentu, Output berfungsi sebagai jembatan komunikasi antara sistem dan pengguna. Ia menyampaikan hasil pemrosesan data sehingga pengguna dapat memahami dan menggunakan informasi tersebut.

Informasi ini digunakan untuk mendukung pengambilan keputusan yang tepat dan strategi bisnis yang efektif. Bila dalam level input data terlihat begitu rumit, dalam level output data harus lebih mudah dimengerti dan biasanya disajikan dalam bentuk grafik dan bagan. Contoh keluaran informasi dapat berupa laporan keuangan, laporan penjualan, atau laporan analisis pasar.

1). Laporan Keuangan

Laporan keuangan adalah salah satu keluaran utama dari sistem informasi yang berfungsi untuk memberikan gambaran tentang kondisi keuangan organisasi. Beberapa jenis laporan keuangan yang sering dihasilkan meliputi:

a) Neraca (Balance Sheet), menunjukkan posisi keuangan bisnis travel umrah pada suatu waktu tertentu. Laporan ini mencatat aset, kewajiban, dan ekuitas perusahaan. Aset mencakup dana pelanggan yang diterima (seperti uang muka), kendaraan operasional, peralatan kantor, piutang (pelanggan yang belum melunasi pembayaran), serta aset tidak berwujud seperti hak operasional atau lisensi. Kewajiban meliputi utang kepada mitra seperti maskapai penerbangan, hotel, dan penyedia visa, serta biaya operasional yang belum dibayar. Ekuitas mencerminkan modal pemilik

serta akumulasi laba atau rugi bersih dari aktivitas operasional.

b) Laporan Laba Rugi (Income Statement), memberikan gambaran tentang pendapatan dan pengeluaran travel umrah selama periode tertentu untuk menghitung laba atau rugi bersih. Pendapatan berasal dari penjualan paket umrah (seperti Reguler, VIP, atau eksklusif) dan layanan tambahan seperti pengurusan visa, transportasi lokal, atau upgrade hotel. Pengeluaran mencakup biaya operasional utama seperti akomodasi (hotel), tiket pesawat, transportasi lokal, pengurusan visa, gaji karyawan, promosi, dan biaya lainnya. Selisih antara pendapatan dan pengeluaran memberikan informasi tentang laba atau rugi bersih yang dihasilkan oleh perusahaan.

c) Laporan Arus Kas (Cash Flow Statement), menggambarkan pergerakan uang tunai dalam aktivitas bisnis. Laporan ini terdiri dari arus kas operasional, investasi, dan pendanaan. Arus kas operasional meliputi uang masuk dari pembayaran pelanggan dan uang keluar untuk membayar mitra perjalanan seperti maskapai dan hotel. Arus kas investasi mencakup pengeluaran untuk pembelian aset, misalnya kendaraan operasional atau alat

pendukung lainnya. Arus kas pendanaan mencakup masuknya modal tambahan dari pemilik atau pinjaman yang digunakan untuk memperluas usaha.

d) Laporan Pendapatan Per Paket (Revenue by Package Statement) menyajikan pendapatan yang dihasilkan dari berbagai jenis paket umrah yang dijual. Laporan ini mencakup pendapatan dari paket reguler, paket VIP atau eksklusif, serta pendapatan tambahan dari layanan seperti upgrade hotel atau city tour. Dengan laporan ini, perusahaan dapat mengevaluasi kontribusi setiap jenis paket terhadap total pendapatan dan menentukan paket mana yang paling menguntungkan.

e) Laporan Biaya Perjalanan (Cost Statement) merinci semua biaya yang terkait dengan perjalanan umrah untuk peserta atau grup tertentu. Biaya ini mencakup tiket pesawat, akomodasi (hotel), transportasi lokal, visa, perlengkapan umrah, serta biaya operasional tambahan seperti konsumsi dan pemandu. Laporan ini membantu perusahaan menghitung biaya per peserta atau per grup, yang kemudian digunakan untuk menentukan harga paket yang kompetitif.

2). Laporan Penjualan

Laporan penjualan adalah keluaran informasi yang memberikan rincian tentang aktivitas penjualan organisasi selama periode tertentu. Jenis data yang biasanya disajikan meliputi:

a) Pendapatan Berdasarkan Paket Umrah mencatat jumlah penjualan dari berbagai jenis paket yang ditawarkan, seperti paket reguler, VIP, dan keluarga. Paket reguler biasanya menawarkan fasilitas standar, sedangkan paket VIP menyediakan fasilitas premium seperti akomodasi bintang lima dan maskapai penerbangan tertentu. Paket keluarga dirancang khusus untuk kelompok dengan akomodasi yang sesuai. Laporan ini memberikan gambaran tentang kontribusi masing-masing jenis paket terhadap total pendapatan perusahaan.
b) Pendapatan Layanan Tambahan mencakup hasil dari penjualan layanan pendukung yang ditawarkan selain paket utama. Layanan tambahan ini meliputi pengurusan visa umrah, upgrade fasilitas hotel atau transportasi, city tour di lokasi tertentu seperti Madinah atau Mekkah, serta penyewaan perlengkapan umrah. Data ini penting untuk mengevaluasi peran layanan tambahan dalam meningkatkan total pendapatan.
c) Volume Penjualan Berdasarkan Periode menunjukkan jumlah paket yang terjual dalam periode tertentu, seperti

bulanan, atau tahunan. Analisis berdasarkan periode ini membantu perusahaan memahami pola penjualan, misalnya kenaikan penjualan yang signifikan menjelang musim haji atau Ramadhan. Pola ini dapat digunakan untuk merencanakan promosi atau strategi pemasaran yang lebih efektif.

d) Pendapatan Berdasarkan Lokasi atau Cabang merekam penjualan yang dihasilkan dari masing-masing lokasi atau cabang travel umrah. Jika perusahaan memiliki beberapa cabang, laporan ini membantu mengidentifikasi cabang yang memiliki kinerja terbaik dan yang memerlukan perbaikan. Dengan demikian, manajemen dapat mengambil langkah strategis untuk meningkatkan produktivitas setiap cabang.

3). Laporan Analisis Pasar

Laporan analisis pasar adalah keluaran informasi yang berfokus pada pemahaman tentang kondisi pasar, preferensi pelanggan, dan posisi kompetitif organisasi. Data yang sering disertakan dalam laporan ini meliputi:

a) Tren Pasar Umrah, Pasar umrah mengalami pertumbuhan yang stabil dalam beberapa tahun terakhir, dengan peningkatan jumlah jamaah yang konsisten setiap tahunnya. Peningkatan permintaan

untuk paket VIP dan paket eksklusif mencerminkan kecenderungan jamaah yang mencari kenyamanan lebih, seperti akomodasi bintang lima dan transportasi langsung. Selain itu, semakin banyak jamaah yang menggunakan teknologi untuk memesan paket dan mengurus visa secara online, yang menunjukkan pergeseran ke arah digitalisasi dalam transaksi perjalanan umrah. Peningkatan penggunaan teknologi dan kecenderungan jamaah untuk memilih paket yang lebih nyaman dan fleksibel menunjukkan perubahan penting dalam preferensi pasar.

b) Segmentasi Pasar, Pasar umrah dapat dibagi menjadi beberapa segmen utama. Segmen keluarga lebih memilih paket dengan akomodasi lebih luas dan kenyamanan tambahan, sedangkan profesional muda lebih memilih paket hemat dan fleksibel. Jamaah lansia mengutamakan kenyamanan, seperti pemandu khusus dan fasilitas kesehatan, sementara segmen lainnya memilih paket gabungan haji dan umrah yang mencakup perjalanan menuju Mekkah dan Madinah serta persiapan haji. Segmentasi ini membantu perusahaan dalam menyesuaikan paket

perjalanan dengan kebutuhan spesifik masing-masing kelompok.

c) Analisis Kompetitor, Dalam industri travel umrah, pesaing utama meliputi perusahaan besar yang sudah memiliki reputasi kuat, seperti Travel Umrah dan Amanah Umrah. Pesaing ini menawarkan harga yang kompetitif dengan paket reguler, namun layanan premium mereka terbatas. Perusahaan kami memiliki keunggulan dalam menyediakan layanan yang dapat disesuaikan, seperti paket dengan pemandu berbahasa Indonesia dan pengurusan visa yang cepat. Namun, tantangan terbesar yang dihadapi adalah persaingan harga dengan penyedia paket murah, yang dapat mempengaruhi margin keuntungan.

d) Kebutuhan dan Permintaan Pasar**,** Berdasarkan survei ,pelanggan, terdapat permintaan yang tinggi untuk layanan pemandu berbahasa Indonesia, dengan banyak pelanggan menginginkan pemandu yang dapat berkomunikasi dalam bahasa Indonesia. Selain itu, banyak pelanggan yang menginginkan paket yang lebih fleksibel dalam hal waktu perjalanan, terutama di kalangan segmen profesional

muda yang menginginkan kenyamanan dengan harga yang lebih terjangkau. Pelanggan juga menginginkan layanan pengurusan visa yang lebih cepat dan transparan, sehingga dapat mempercepat proses keberangkatan mereka tanpa kendala.

2. Meningkatkan Efisiensi Manajemen Operasional

a. Efesiensi

1) Pengertian Efisiensi

Efisiensi kerja adalah upaya untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cara yang paling efektif, sehingga hasil yang dicapai sesuai dengan target yang ditetapkan, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, menggunakan sumber daya seminimal mungkin. Efisiensi adalah suatu kondisi di mana pekerjaan diselesaikan dengan benar, tepat, dan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Proses ini melibatkan pemanfaatan kemampuan serta sumber daya yang ada secara optimal, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan cara yang paling efektif dan minim pemborosan. Dengan demikian, efisiensi mencakup kemampuan untuk mencapai hasil maksimal dengan usaha seminimal mungkin, baik dari segi waktu, tenaga, maupun biaya.

Pengertian efisiensi adalah upaya penggunaan input yang sekecil-kecilnya untuk pendapatkan produksi yang sebesar-besarnya. Perbandingan ini dilihat dari :

a) Segi waktu , suatu perkerjaan disebut lebih efisien bila hasil kerja berdasarkan patokan ukuran yang di inginkan untuk memperoleh sesuatu yang baik dan maksimal.
b) Segi kinerja, yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan

Shone Rinald menyatakan bahwa efisiensi merupakan perbandingan output dan input berhubungan dengan tercapainya output maksimum dengan sejumlah input, yang berarti jika ratio output input besar maka efis iensi dikatakan semakin tinggi, dapat dikatakan bahwa efisiensi adalah penggunaan input yang terbaik dalam memproduksi output. Ada dua pengertian efisiensi, yaitu efisiensi teknis dan efisiensi ekonomi.

Efisiensi ekonomis mempunyai sudut pandang makro yang mempunyai jangkauan lebih luas dibandingkan efisiensi teknis yang bersudut pandang mikro. Pengukuran efisiensi teknis cenderung terbatas pada hubungan teknis dan operasional dalam proses konversi input menjadi output. Akibatnya, usaha untuk meningkatkan efisiensi teknis

hanya memerlukan kebijakan mikro yang bersifat internal, yaitu dengan pengendalian dan alokasi sumber daya yang optimal. Harga dalam efisiensi ekonomis tidak dapat dianggap given, karena harga dapat dipengaruhi oleh kebijakan makro.

Suatu perusahaan dikatakan efisien secara teknis apabila menghasilkan output maksimal dengan sumber daya tertentu atau memproduksi sejumlah tertentu output menggunakan sumber daya yang minimal, dan perusahaan dalam efisiensi ekonomis menghadapi kendala besarnya harga input, sehingga suatu perusahaan harus dapat memaksimalkan penggunaan input sesuai dengan anggaran yang tersedia[13]

Peningkatan efisiensi pengadaan yang dicapai melalui teknologi informasi memiliki dampak positif yang nyata. Sistem teknologi informasi memungkinkan pemrosesan yang lebih cepat, pengambilan keputusan yang lebih akurat, dan mengurangi risiko kesalahan manusia dalam seluruh siklus pengadaan. Implikasinya adalah potensi penghematan biaya dan penggunaan sumber daya yang lebih efektif, yang dapat memberikan kontribusi signifikan pada kesehatan finansial organisasi non-profit. Peningkatan efisiensi ini dapat dijadikan dasar untuk melibatkan lebih banyak sumber daya dalam misi kemanusiaan organisasi dan memberikan dampak yang lebih besar pada masyarakat yang dilayani.

2) Tujuan dan manfaat efisiensi

[13]. Komaryatin, Nurul. 2006. Analisis Efisiensi Teknis Industri BPR di EksKaresidenan Pati. Semarang : Pasca Sarjana Universitas Diponegoro

Efisiensi sering dilaku'Ykan pada berbagai bidang kehidupan manusia yang tentunya memiliki tujuan sebagai alasan dilakukanya efisiensi secara umum tujuan efisiensi adalah sebagai berikut :

a) Untuk mencapai suatu hasil atau tujuan sesuai dengan yang di harapkan.
b) Untuk menghemat atau mengurangi penggunaan sumber daya dalam melakukan kegiatan.
c) Untuk memaksimalkan penggunaan segala sumber daya yang dimiliki sehingga tidak ada yang terbuang percuma.

b. Manajemen Operasional

1) Pengertian Manajemen Operasional

Manajemen operasional adalah proses yang mengelola kegiatan untuk menghasilkan produk atau jasa. Dalam proses ini, input, seperti bahan baku, tenaga kerja, dan teknologi, diubah menjadi output berupa produk atau jasa yang siap digunakan. Pendekatan ini melihat sistem transformasi sebagai cara untuk mengelola sumber daya yang dimiliki agar dapat menghasilkan produk atau jasa yang diinginkan dengan cara yang efektif dan efisien. Operasional diartikan sebagai proses perubahan. Dalam manajemen operasional dilakukan proses transformasi yang merubah input menjadi output. Sedangkan James Evan dan David Collier menerangkan,

keterampilan guna menentukan bahwasanya barang atau jasa diwujudukan serta sukses diterima oleh konsumen. Dengannya, bisa disimpulkan bahwa manajemen operasional merupakan sebuah wawasan yang mengamati secara mendalam tentang serangkaian proses yang mengkonversikan input ke output yang berkualitas guna pemenuhan keperluan pelanggan.[14]

James Evan dan David Collier menerangkan, bahwasanya manajemen operasional merupakan wawasan serta keterampilan guna menentukan bahwasanya produk berhasil dibuat maupun dikirimkan pada konsumen. Dengan demikian, manajemen operasional yakni studi tentang sekumpulan prosedur yang mengkonversikan input ke output dan memiliki nilai guna penemuhan keperluan pelanggan. Manajemen operasi sebagai manajemen sistem perubahan yang merubah input pada barang ataupun jasa. Pendekatan tersebut menuakan system transformasi menjadi system yang berproduktif. System ini ialah prosedur mengubah input sumber daya kedalam produk yang lebih bermanfaat. Konsumen berdasarkan perusahaan jasa ialah termasuk input. Jasa yang disediakan dari perusahaan tidak bisa dijalankan dengan tidak adanya konsumen yang berkedudukan menjadi input. [15]

Berdasarkan definisi diatas bisa diartikan bahwasanya, Operasional adalah aktivitas bisnis yang berhubungan dengan produksi dan layanan, atau kombinasi keduanya. Proses ini melibatkan mengubah sumber daya

---

[14].D. Wahyu Ariani, *Manajemen Operasional Jasa* edisi I, hal 1-9.

[15].Badri Munir sukoco, Manajemen Administrasi Perkantoran Modern, (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2007), hal 31

menjadi hasil yang diinginkan. Manajemen operasional bertugas untuk mengkoordinasikan semua aktivitas dan sumber daya agar tujuan dapat tercapai dengan baik. Secara keseluruhan, manajemen operasional mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan perbaikan sistem yang digunakan untuk memproduksi dan menyampaikan produk atau jasa kepada pelanggan.

2) Tujuan Manajemen Operasional

Manajemen operasional didasarkan dari berbagai ketetapan serta tindakan pertama yakni ketetapan serta seni fungsional, transformasi serta memperbaiki dengan berkelanjutan dari system. Melalui pengandalan ketetapan serta kegiatan pertama, diharapkan organisasi dapat sebagai pemenang untuk bersaingnya pasar bisnis. Tujuan manajemen operasional mencakup:

a) Memfokuskan organisasi guna menciptakan produksi yang diinginkan
b) Memfokuskan organisasi guna mampu memproduksi produk yang efesien
c) Menginstruksikan organisasi agar tidak kalah pada tiap kompetitif bisnis
d) Membimbing organisasi supaya produk yang diciptakan ataupun diberikan senantiasa diminati konsumennya

3) Fungsi Manajemen Operasional

Manajemen operasional yang efisien dan efektif hendak tergapai, yakni dengan mengaplikasikan beberapa fungsi dari manajemen operasional. Fungsi tersebut adalah sebagai berikut:

a) Perencanaan operasional.

Perencanaan ini mencakup perencanaan dari kapasitas produktivitas, lokasi, penyusunan tata ruang, kualitas serta teknik produktivitas yang dipakai. Untuk menetapkan sebuah rancangan operasional seorang pemimpin wajib mengerti total jasa ataupun produk yang bisa diwujudkan perusahaan melalui sumber daya yang tersedia. Perusahaan harus membuat standar kualitas dan teknik

b) Penjadwalan operasional.

Penjadwalan ini berupa penjadwalan produksi di waktu-waktu khusus dan produk ataupun jasa apa yang hendak diperjual. Hal tersebut dilakukan untuk mempermudah perusahaan pada penyediaan sumber daya yang hendak di proses. Pada penjadwalan ini, seorang manajer wajib mempertimbangkan biaya serta efisiensi operasi dari produksi.

c) Pengawasan operasional.

Pengawasan ini bersangkutan pada system mengendalikan nilai serta manajemen materil yang berupa pergudangan, transport dan inventory. Pengontrolan operasional ini dibutuhkan guna mengawasi kinerja dan memadankan hasil

dari produksi dengan rencana operasional.produktivitas yang sistematis, dengan ini pengoperasiannya dapat berlangsung lancar.

Persepsi positif dari pemangku kepentingan, terutama pimpinan organisasi dan staf terkait, adalah unsur kunci keberhasilan trknologi informasi. Penerimaan yang baik terhadap perubahan dan kemampuan untuk melihat nilai tambah dari penggunaan teknologi informasi dalam pengadaan menciptakan dasar yang solid untuk suksesnya implementasi. Oleh karena itu, penting untuk terus mendukung dan melibatkan pemangku kepentingan dalam seluruh proses implementasi teknologo informasi. Melalui kolaborasi yang erat, organisasi dapat memastikan bahwa solusi teknologi informasi yang diadopsi sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pemangku kepentingan, meningkatkan peluang keberlanjutan dan integrasi yang sukses.[16]

c. Manajemen Operasional Yang Efisien

Manajemen operasional adalah bagaimana cara memberikan nilai tambah baik itu terhadap nilai suatu produk maupun jasa yang ditawarkan. fungsi manajemen operasional adalah bagaimana menekankan efisiensi di dalam penerapannya hal yang dimaksud dengan efisiensi. Efisiensi adalah bagaimana

[16]. Rahayu, R.M & Martinah, T.S. (2022). Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik di Unit Layanan Pengadaan Biro Umum, Sekretariat Presiden. Journal of Business Administration Economic & Entrepreneurship, 4(2), 57-67.

cara memberikan nilai tambah terhadap suatu produk atau penjelasan yang ditawarkan namun tidak menambah biaya dalam pelaksanaan operasionalnya. jadi bisa disebutkan atau dapat dikatakan bahwa manajemen operasional yang efisien adalah manajemen operasional yang mampu memberikan nilai tambah terhadap suatu produk atau jasa baik dari segi kuantitas maupun kualitas namun tidak menambah biaya dalam penerapan atau operasionalnya.

Manajemen operasional yang efisien adalah pengelolaan proses operasional secara optimal, dengan memanfaatkan sumber daya (waktu, tenaga, material, teknologi) secara maksimal untuk mencapai hasil yang diinginkan dengan biaya terendah dan waktu yang tepat. Beberapa karakteristik manajemen operasional yang efisien meliputi:

1) Penggunaan Sumber Daya Optimal

   Mengurangi pemborosan dalam penggunaan bahan baku, tenaga kerja, dan waktu. Ini termasuk mengurangi idle time, overproduction, dan penggunaan yang tidak efektif dari peralatan atau teknologi.

2) Proses yang Terstandarisasi

   Menetapkan prosedur kerja yang baku dan standar operasi untuk meminimalkan variasi, meningkatkan konsistensi kualitas, dan mengurangi kesalahan.

3) Pengelolaan Waktu yang Baik

Penyelesaian pekerjaan tepat waktu dengan menghindari penundaan yang tidak perlu dan mengoptimalkan penjadwalan produksi atau layanan.

4) Kualitas yang Terjaga

Fokus pada peningkatan kualitas tanpa mengorbankan efisiensi. Produk atau layanan harus sesuai dengan standar yang ditetapkan untuk meminimalkan kesalahan produksi dan pengembalian produk.

5) Peningkatan Berkelanjutan

Menerapkan metode seperti Lean atau Six Sigma untuk terus mencari cara agar proses operasional menjadi lebih efisien dari waktu ke waktu.

6) Teknologi yang Tepat Guna

Pemanfaatan teknologi yang mendukung otomatisasi dan pengelolaan data yang efektif, sehingga mengurangi intervensi manual dan meminimalkan potensi kesalahan.

7) Pengelolaan Rantai Pasokan yang Efisien

Memastikan alur material dan produk dalam rantai pasokan berlangsung lancar tanpa hambatan, termasuk pengelolaan stok yang tepat agar tidak ada kelebihan atau kekurangan. Dengan

manajemen operasional yang efisien, perusahaan dapat mencapai keunggulan kompetitif melalui penghematan biaya, peningkatan kualitas, dan respons yang lebih cepat terhadap kebutuhan pasar.

B. Kajian Terdahulu

Tabel 2.1

No	Judul	Peneliti	Hasil Peneliti	Perbedaan
1	Analisis Dampak Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pada Efisiensi Proses Bisnis Di Kemenag RI[17]	Abdul Hafiz	SIM telah membuktikan diri sebagai alat yang efektif dalam meningkatkan efisiensi proses bisnis travel umrah.	Perbedaannya adalah pada objek penelitiannya yaitu pada Direktorat Kementerian Agama RI sedangkan penulis pada Travel PT. Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi.
2	Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran	Muhammad Naufal Haykal	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem ini mampu meningkatkan efisiensi operasional, keakuratan data dan transparansi proses pendaftaran,	Perbedaannya adalah pada objek penelitiannya yaitu pada Travel PT. Nur mekahiyah Wisata

[17].Abdul Aziz,, Skripsi. *Analisis Dampak Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pada Efisiensi Proses Bisnis Di Kemenag RI* Jakarta:UIN Syarif Hidayatullah, 2020)

	Jemaah haji & umroh berbasis website pada travel PT. Nur Mekahiyah Wisata[18]		serta memberikan pengalaman yang lebih efektif bagi pengguna.	sedangkan penulis pada Travel PT. Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi.
3	Pengaruh Sistem Informasi Terhadap Efisiensi Operasional Perusahaan[19]	Dina Ichsan, Dkk.	Hasil penelitian menunjukan bahwa untuk mengelola operasional,membuat keputusan yang lebih baik, dan bersaing dalam lingkungan bisnis yang terus berubah. Oleh karena itu, memahami dan menganalisis dampak sistem informasi terhadap efisiensi operasional perusahaan menjadi semakin penting.	Perbedaannya adalah pada penelitian ini membahas tentang efisiensi operasional perusahaan Sedangkan penulis membahas tentang Sistem Informasi manajemen untuk meningkatkan efisiensi Operasional di PT. Sianok Indah Holiday Cabang

[18]. Muhammad Naufal Haykal,Skripsi: *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran Jemaah haji & umroh berbasis website pada travel PT. Nur Mekahiyah Wisata*, (Universitas Muhammadiyah Riau 2019)

[19]. Dina Ichsan, Dkk. *Pengaruh Sistem Informasi Terhadap Efisiensi Operasional Perusahaan*. Dipetik
November, 2018, 17: 2019.

				Bukittinggi .
4	Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Umroh Di Al Ma'wa Nu Tour.[20]	Trio Waluyo	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem informasi manajemen dapat meningkatkan pelayanan umroh, hal tersebut dibuktikan dengan penggunaan sistem informasi manjemen yang mengatur sebuah biro umroh.	Perbedaanya adalan pada objek penelitian yaitu Pelayanan umrah di al ma'wa nu Tour sedangkan penulis melakukan penelitian tentang efisiensi operasional di PT. Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi.
5	Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional pada Perusahaan	Ines Heidiani Ikasari,Dkk	Hasil penelitian yaitu implementasi SIM pada perusahaan skala menengah termasuk integrasi dan koordinasi operasional yang lebih baik, pengelolaan data yang terpusat, otomatisasi proses bisnis, pelaporan dan analisis yang	Perbedaannya adalah pada penelitian ini membahas tentang efisiensi operasional perusahaan skala menengah Sedangkan penulis membahas tentang

[20]. Trio Waluyo, *Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Umroh Di Al Ma'wa Nu Tour*. (Institut Agaman Islam Negeri (IAIN) Purwokerto 2021)

	Skala Menengah[21]		akurat,pengurangan biaya operasional, dan peningkatan kepuasan pelanggan.	Sistem Informasi manajemen untuk meningkatkan efisiensi Operasional di PT. Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi .
6	Analisis & Perancangan Sistem Informasi Untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional Pt Azahro.[22]	Adhicipta Raharja Wirawan, Dkk	Hasil dari penelitian bahwa Analisi Sistem Informasi sebagai seperangkat prosedur yang melibatkan perencanaan, pengarahan, pengawasan, dan pengolahan informasi sehingga mempunyai nilai dan signifikansi bagi bisnis dan menghasilkan sumber daya manusia yang beroperasi secara efektif, efisien, dan diawas secara ketat.	Perbedaannya adalah pada penelitian ini membahas tentang perancangan sistem informasi untuk meningkatkan efesiensi operasional Sedangkan penulis membahas tentang Sistem Informasi manajemen untuk meningkatkan

[21]. Ines Heidiani Ikasari,Dkk *Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional pada Perusahaan Skala Menengah(*Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Indonesia 2023)

[22]. Adhicipta Raharja Wirawan, Dkk *Analisis & Perancangan Sistem Informasi Untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional Pt Azahro Tour*.(Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan 2020)

				efisiensi Operasional di PT. Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi .

BAB III
METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode yang dipakai dalam penelitian ini termasuk jenis penelitian kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor, bahwa penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang mampu menghasilkan data deskriptif barupa ucapan, tulisan, dan prilaku dari orang-orang yang diamati. Melalui penelitian kualitatif ini dimungkinkan untuk diperoleh pemahaman tentang kenyataan melalui proses berfikir induktif.[23]

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif. Pendekatan deskriptif merupakan penelitian yang berpola menggambarkan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta dari suatu peristiwa serta sifat-sifat tertentu atau mencoba menggambarkan fenomena secara detail.[24]

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat atau wilayah dimana penelitian tersebut akan dilakukan. Penelitian ini peneliti lakukan di kantor travel PT Sianok Indah Holiday Cabang Bukitiinggi Yang Berlokasi Jl. Sutan Syahril No.04 D Tarok Dipo, Kec. Guguk Panjang, Kota Buittinggi, Provinsi Sumatra Barat. Waktu penelitian yaitu pada tanggal 2 September 2024 sampai selesai.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

   Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendir langsung dari objeknya. Pengumpulan data tersebut dilakukan secara

[23].Farida Nugrahani, *Metode Penelitian dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, (Solo: Cakra Books, 2014), hal.4

[24].Sudyarno, Metodologi Penelitian Sosial, (Bandung: Mandar Maju, 2011), hal. 51

khusus untuk mengatasi masalah riset yang diteliti."[25] Pengumpulan data primer dalam penelitian ini adalah dengan cara wawancara.

Dalam penelitian ini penulis memperoleh data langsung dari travel PT Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi, dengan melakukan wawancara kepada staf dan salah satu calon jamaah umrah yang mendaftar.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi.

Untuk mendukung permasalahan yang dibahas di dalam penelitian ini, penulis mengutip dari buku, jurnal, skripsi serta sumber yang berasal dari bacaan yang berhubungan dengan penelitian ini.

D. Informan Peneliti

Informan penelitian berkaitan dengan bagaimana langkah yan ditempuh peneliti agar data atau informasi dapat diperoleh. Dalam hal ini peneliti memilih informan yang dianggap mengetahui permasalahan yang akan dikaji serta mampu memberikan informasi yang dapat dikembankan untuk memperoleh data.

Peneliti menentukan kriteria dalam pemilihan informan. Kriteria tersebut yaitu:

1. Informan berkenan dan mempunyai waktu untuk memberikan informasi mengenai sistem informasi manajemen untuk meningkatkan efisiensi operasional dalam penyelenggaraan ibadah umrah di Travel PT Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi .

[25].Suryani & Hendrayadi, Metode Riset Kuantitanif, Jakarta: Kencana, 2016), hat. 171

2. Informan mempunyai pengalaman mengenai pelayanan pendaftaran umrah pada Kantor Travel PT Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi.
3. Informan merupakan kepala cabang pada seksi penyelanggaraan umrah di Travel PT. Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi.
4. Informan merupakan staff pada seksi penyelenggaraan Umrah Travel PT Sianok Indah Holiday Bukittinggi.
5. Informan merupakan calon jamaah yang mendaftar di Kantor Travel PT Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan segala sesuatu yang menyangkut bagaimana cara atau dengan apa data dapat dikumpulkan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ada 3 yaitu:

1. Observasi

   Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data menggunakan pengamatan terhadap objek penelitian, dilaksanakan secara langsung, dan dilakukan secara teliti. Teknik observasi digunakan untuk mengidentifikasi masalah yang berkaitan dengan Penerapan Sistem Informasi Manajemen Untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional Di Kantor Travel PT Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi.

   Dalam prlaksanaan proses pengamatan dilakukan dengan cara, Peneliti berperan hanya sebatas pengamat,masuk ke dalam suatu kelompok masyarakat hanya sebatas sebaai peneliti. Tidak melebur ke dalam berbagai kegiatan kemasyarakatan yang ada. Peranan demikian tentu saja membatasi pihak-pihak yang diamati dalam menyerahkan lebih-lebih informasi yang bersifat rahasia.

Metode yang peneliti gunakan sebagai peneliti di dalam penelitian ini adalah teknik observasi yang berperan hanya sebatas pengamat dari objek yang diteliti, yaitu hanya mengamati sebatas pengamat saja tanpa perlu ikut andil di dalam pengelolaan sistem informasi di Kantor Travel PT Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi.

2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti berkeinginan untuk mengetahui hal-hal yang berhubungan dengan informasi yang mendalam mengenai permasalahan yang akan diteliti.

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan wawancara tidak terstruktur. Adapun pengertian wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas. Dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan datanya.

Untuk mendapatkan data yang valid dan sah dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara langsung dengan pihak staff seksi Travel PT Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi dan calon jamaah yang mendaftar di Travel PT Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pengumpulan, pemilihan, pengolahan, dan penyimpanan informasi di bidang pengetahuan. Pemberian atau pengumpulan bukti dari keterangan seperti gambar, kutipan, gunting kəran, dan bahan referensi lain.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu proses mengelola data menjadi informasi baru. Proses ini dilakukan bertujuan agar karakteristik data menjadi lebih mudah dimengerti dan berguna sebagai solusi bagi suatu permasalahan, khususnya yang berkaitan dengan penelitian. Penelitian deskriptif kualitatif berusaha menggambar, mempresentasikan serta menafsirkan tentang hasil penelitian secara detail atau menyeluruh sesuai data yang diperoleh dan dikumpulkan dari hasil observasi dan interview serta dokumentasi. Metode penelitian kualitatif tidak mengandalkan bukti berdasarkan logika matematis, prinsip angka dan metode statistic. Proses analisa yang dilakukan oleh peneliti yaitu:

1. Pengumpulan Data

   Pengumpulan data adalah proses yang dilakukan untuk mencari, mencatat, dan mengumpulkan semua secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara saat di lapangan yaitu pencatatan data dan berbagai bentuk data yang ada di lapangan.

2. Reduksi data

   Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, dan memfokuskan pada hal-hal yang penting, kemudia dicari tema dan polanya serta membuang yang tidak perlu. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, membuang yang tidak perlu dan mengoranisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga menghasilkan kesimpulan-kesimpulan yang dapat ditarik dan diverifikasi. Adapun dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data yang penulis butuhkan

terkait dengan penerapan Dalam Penyelenggaraan Ibadah Umrah Di Kanto Travel PT Sianok Indah Holiday Bukittinggi .

3. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan bisa disebut juga dengan argumentasi. Penarikan kesimpulan dilakukan dari beberapa pernyataan yang diketahui nilai kebenarannya yang disebut premis. Kemudian, dengan menggunakan prinsip-prinsip logika diperoleh pernyataan baru yang disebut kesimpulan/konklusi yang diturunkan dari premis yang ada.

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil PT. Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi

1. Sejarah Berdirinya PT. Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi

PT. Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi merupakan biro penyelenggara haji dan umrah yang memiliki izin pertama dan terbesar di Sumatra Barat yang sudah beroperasi sejak tahun 1991. PT. Sianok Indah Holiday didirikan karena meningkatnya peminat dalam bidang penawaran jasa haji dan umrah ditengah masyarakat diiringi dengan perkembangan dan inovasi.

Sebagai perusahaan swasta nasional, PT. Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi juga menggarap sebagian pasar dilingkungan legislatif dan eksekutif baik pemerintah pusat, pemerintah provinsi maupun pemerintah kota/kabupaten di Indonesia. PT. Sianok Indah Holiday merupakan anggota dari ASITA & IATA sekaligus dipercayai/direkomendasikan oleh Kesthuri, Kemenag dan MUI. PT. Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi juga merupakan *provider visa & Land Arrangement* (memiliki tiket, hotel, *cattering*, dan bus) secara mandiri.

PT. Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi merupakan sebuah perusahan yang bergerak dibidang jasa perjalanan yang meliputi perjalanan udara, laut dan darat. PT. Sianok Indah Holiday merupakan perusahaan jasa pariwisata yang meliputi tour & travel yang berlokasi

di Jl. Prof. Dr Hamka No. 44 Air Tawar, Padang, Provinsi Sumatera Barat. Sementara kantor cabang PT. Sianok Indah Holiday berlokasi di Jl. Syech Arrasuli kelurhan Aur Tajungkang Tangah Sawah, kecamatan Guguak Panjang, kota Bukittinggi 26136.

2. Visi dan Misi PT. Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi

Dalam hal pencapaian suatu tujuan diperlukan suatu perencanaan dan tindakan nyata untuk dapat mewujudkan, dimana visi dan misi perusahaan PT. Sianok Indah Holiday adalah :

a. Visi

1) Menjadikan salah satu perusahaan yang memiliki pelayanan serta produk yang lengkap, khususnya dalam bidang paket umrah dan paket haji plus
2) Menjadi Tour & Travel yang terkemuka serta mendapatkan kepercayaan jamaah dan masyarakat

b. Misi

1) Memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan kepada jamaah
2) Memberikan kesejahteraan kepada setiap anggota perusahaan, pemegang saham, manajemen dan seluruh karyawan
3) Berupaya memberikan ilmu pengetahuan mengenai umrah dan haji plus

3. Profil PT. Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi

Adapun profil dari PT. Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi sebagai berikut :

Nama Perusahaan : PT. Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi

Nama Penanggung Jawab : H. Wisal Karni (H. Yusuf)

Alamat Perusahaan : Jl. Syech Sulaiman Arrasuli No. 66J
Kelurahan Aur Tajungkang Tangah sawah
Kecamatan Guguak Panjang
Kota Bukittinggi

Telepon 081267416026

Email : sianok.bukittinggi@gmail.com

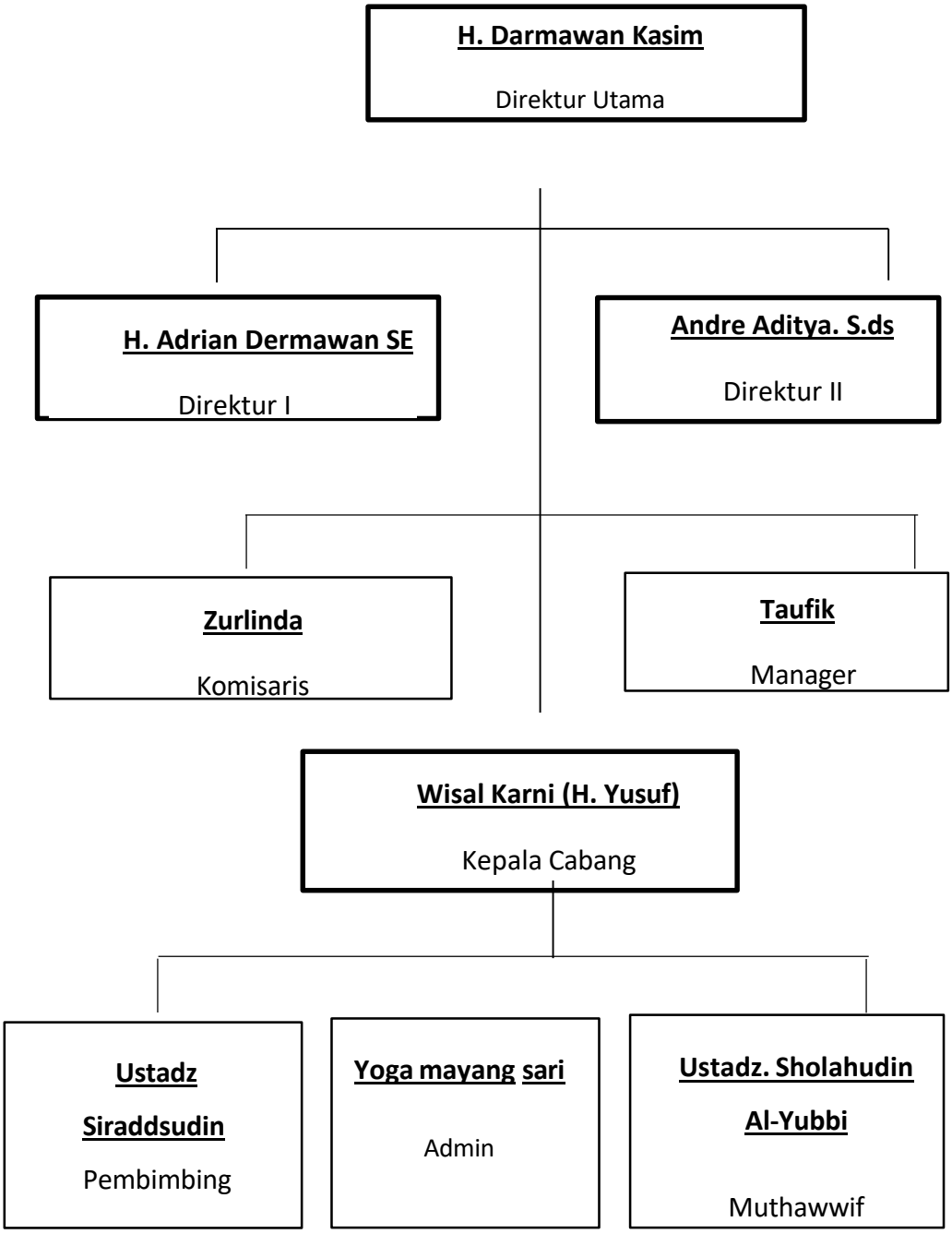
Nomor Izin : IZIN PPIU NO. U.393 TAHUN 2021
IZIN PIHK NO. 1075 TAHUN 2021

4. Struktur Organisasi PT. Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi

Struktur organisasi merupakan peranan dan fungsi yang penting dalam suatu perusahaan, lembaga atau instansi lainnya karena tanpa adanya struktur organisasi yang sistematis, maka akan sulit bagi suatu perusahaan untuk menjalankan segala aktivitas secara terarah dan teratur dalam pencapaian tujuannya. PT. Sianok Indah Holiday sudah memiliki struktur sebagai berikut :

Gambar 4.1 Struktur

Organisasi



Sumber : PT. Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi, 2025

B. Hasil Penelitian

Sub bahasan ini akan mengurai hasil penelitian dengan pembahasan terkait dengan sistem informasi manajemen pada PT Sianok Indah Holiday.Ada beberapa sub bahasan dari penelitian ini :

Sistem Informasi atau biasa disingkat dengan SI merupakan suatu sistem yang mengkombinasikan antara aktivitas manusia dan penggunaan teknologi, yang berfungsi untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola dan menyebarkan informasi yang relevan bagi sebuah organisasi. Manajemen membutuhkan sejumlah besar informasi agar bisa berfungsi dengan efisien dan sukses. Oleh karena itu diperlukan sebuah sistem yang bisa membantu tuntutan manajemen dalam penyelenggaraan sebuah perusahaan atau organisasi. Diharapkan dengan sistem informasi yang kuat tidak akan terjadi kesalahan pada perusahaan ataupun organisasi. Komponen-komponen Sistem Informasi Manajemen.

1. Input

   Input adalah istilah yang merujuk pada proses memasukkan data atau informasi ke dalam sistem, khususnya dalam konteks komputer dan perangkat teknologi. input merupakan data yang masuk ke dalam sistem informasi. Pengimputan data di sianok masih menggunakan cara manual. Adapun data yang di input di sianok antaranya ada data pribadi seperti: Nama lengkap sesuai paspor, Tempat dan tanggal lahir, Jenis kelamin, Alamat lengkap, Nomor telepon dan/atau email, Status pernikahan, Nama ayah atau wali (jika diperlukan).

   Dalam proses pengelolaan data jamaah umrah, Sianok menggunakan media manual sebagai salah satu cara untuk menginput dan mencatat informasi penting. Media manual ini melibatkan

penggunaan alat dan dokumen fisik yang memungkinkan proses pengumpulan data dilakukan secara langsung dan terstruktur.

PT. Sianok Indah Holiday cabang bukittinggi menerapkan sistem penginputan data jamaah umrah menggunakan formulir manual yang diisi langsung oleh karyawan sianok. Proses ini dirancang untuk memastikan semua informasi penting terkait perjalanan umrah tersimpan dengan rapi, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan administrasi.

Pada tahap awal, calon jamaah umrah diminta untuk menyerahkan dokumen-dokumen penting seperti paspor, fotokopi KTP, Kartu Keluarga, serta foto berwarna yang akan digunakan dalam pengurusan visa dan administrasi perjalanan. Setelah dokumen diterima, karyawan Sianok bertanggung jawab untuk mengisi formulir pendaftaran secara manual berdasarkan data yang terdapat pada dokumen tersebut.

Dalam proses pengimputan data manual dilakukan dengan teliti dan sistematis oleh karyawan sianok untuk memastikan semua informasi yang dibutuhkan dalam perjalanan umrah tercatat dengan benar. Setelah formulir selesai diisi, karyawan melakukan pemeriksaan ulang untuk memastikan tidak ada data yang terlewat atau salah. Semua dokumen yang berkaitan kemudian disimpan dalam folder atau map fisik yang diorganisasi berdasarkan nama jamaah, jadwal keberangkatan, dan jenis paket perjalanan. Selain itu, data jamaah juga direkap secara manual ke dalam buku rekapitulasi untuk memantau status administrasi, seperti kelengkapan dokumen dan pembayaran. Setelah data tersusun rapi, karyawan berkoordinasi dengan tim lain,

seperti tim visa, tim perjalanan, dan tim keuangan, untuk memastikan kelancaran proses selanjutnya.

Tahap akhir adalah penyerahan informasi kepada jamaah, termasuk jadwal keberangkatan, detail perjalanan, dan panduan persiapan ibadah umrah. Meskipun proses ini membutuhkan waktu lebih lama dibandingkan metode digital, pendekatan manual memberikan personalisasi pelayanan yang lebih baik serta memungkinkan karyawan memverifikasi setiap data dengan teliti. Pengimpitan data di lakukan oleh karyawan sianok sendiri.

2. Prosedur

Prosedur adalah kumpulan langkah-langkah atau tahapan yang dirancang secara sistematis untuk mencapai tujuan tertentu. Prosedur biasanya disusun dalam urutan yang logis sehingga setiap orang yang mengikutinya dapat melaksanakan tugas dengan cara yang benar, konsisten, dan efisien. Prosedur pendaftaran jamaah umrah di Sianok dimulai dengan konsultasi awal, di mana calon jamaah mengunjungi kantor untuk mendapatkan informasi mengenai paket perjalanan umrah yang tersedia. Karyawan sianok akan menjelaskan berbagai pilihan paket, termasuk jenis akomodasi, fasilitas, harga, dan jadwal keberangkatan. Setelah calon jamaah memilih paket yang sesuai, mereka diminta untuk menyerahkan dokumen pendaftaran, seperti paspor asli (dengan masa berlaku minimal 6 bulan), fotokopi KTP dan Kartu Keluarga, foto berwarna ukuran 4x6, dan bukti vaksinasi meningitis. Selanjutnya, karyawan akan membantu jamaah mengisi formulir pendaftaran secara manual berdasarkan data yang diserahkan.

Formulir ini mencakup informasi pribadi, data paspor, jadwal perjalanan, informasi kesehatan, dan kontak darurat. Jika ada jamaah yang belum mempunyai visa dan paspor maka jamaah mengurus terlebih dahulu. roses pengurusan visa dan paspor untuk jamaah umrah di Sianok dimulai dengan pengumpulan dokumen yang diperlukan. Jamaah mengumpulkan dokumen tambahan seperti akta kelahiran dan Kartu Keluarga. Setelah dokumen lengkap, jamaah yang belum memiliki paspor akan dijadwalkan untuk wawancara dan foto di kantor imigrasi. Paspor baru kemudian diterbitkan dalam waktu beberapa hari atau minggu, tergantung kebijakan imigrasi.. Proses pengurusan visa umrah biasanya memakan waktu sekitar 5 hingga 7 hari kerja. Setelah visa diterbitkan, Sianok akan melakukan pengecekan status visa dan menyerahkan paspor beserta visa kepada jamaah.

Setelah formulir diisi, karyawan akan memeriksa ulang kelengkapan dokumen dan data yang diberikan. Jika ditemukan kekurangan atau kesalahan, calon jamaah akan diberi kesempatan untuk melengkapinya. Setelah data lengkap, jamaah diminta untuk melakukan pembayaran biaya umrah sesuai dengan paket yang dipilih. Pembayaran dapat dilakukan melalui transfer bank, tunai, atau metode lain yang tersedia, dan karyawan akan memberikan kuitansi sebagai bukti transaksi. Data jamaah yang telah lengkap akan dicatat dalam rekapitulasi manual dan disimpan dalam folder khusus untuk memudahkan pencarian. Proses selanjutnya adalah pengurusan visa jamaah ke Kedutaan Besar Arab Saudi. Sianok juga memberikan

panduan mengenai persiapan perjalanan, seperti daftar barang bawaan dan tata cara ibadah umrah.

Setelah visa diterima dan persiapan perjalanan selesai, Sianok memberikan konfirmasi kepada jamaah mengenai jadwal keberangkatan, titik kumpul, serta informasi kontak pendamping perjalanan. Pada hari keberangkatan, perwakilan dari sianok akan membantu jamaah di bandara untuk memastikan semua proses berjalan lancar, termasuk check-in dan pemeriksaan dokumen. Selama di Tanah Suci, jamaah akan didampingi oleh pembimbing ibadah dan tim dari Sianok, yang akan memastikan jamaah dapat melaksanakan ibadah umrah dengan nyaman dan sesuai dengan tuntunan agama.

3. Output

Output adalah data atau informasi yang dihasilkan dari pemrosesan input. Ini bisa berupa tampilan visual, suara, cetakan, atau bentuk lain yang dapat dipahami oleh pengguna. Berikut ada data data keberangatan perbulannya:

Tabel 4.2

No	**Bulan**	**Jumlah pendaftaran jamaah umrah/tahun**				
		2020	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**
1	Januari	30	C O V I D 1 9	-	20	-
2	Februari	-		-	27	-
3	Maret	-		-	-	-
4	April	-		-	-	-
5	Mei	-		-	-	-
6	Juni	-		-	-	-
7	Juli	-		-	-	-
8	Agustus	-		35	42	18
9	September	-		-	2	-
10	Oktober	-		-	-	31
11	November	-		41	22	-
12	Desember	-		29	9	-
Jumlah		**30**	**-**	**105**	**122**	**49**

Jadwal keberangkatan jamaah umrah Sianok disusun dengan rinci untuk memastikan kelancaran perjalanan. Setiap jamaah akan menerima informasi lengkap mengenai jadwal keberangkatan mereka, yang mencakup nama lengkap jamaah, nomor pendaftaran, serta paket umrah yang dipilih. Informasi ini juga mencantumkan tanggal dan jam keberangkatan, maskapai yang digunakan, serta nomor penerbangan yang akan diambil. Selain itu, bandara keberangkatan dan titik kumpul di bandara akan dijelaskan secara detail, dengan waktu titik kumpul yang ditentukan beberapa jam sebelum penerbangan. Jamaah diingatkan untuk memastikan bahwa mereka telah membawa semua dokumen penting seperti paspor, visa, dan tiket, serta barang bawaan yang sesuai dengan daftar yang diberikan sebelumnya. Proses check-in dimulai sekitar 3 jam sebelum waktu keberangkatan, dan jamaah diminta untuk hadir tepat waktu di titik kumpul yang telah ditentukan untuk mempermudah proses tersebut. Semua informasi ini bertujuan untuk membantu jamaah menjalani perjalanan umrah dengan nyaman dan lancar, mulai dari keberangkatan di bandara hingga ke Tanah Suci.

Sianok menyediakan layanan pengurusan dokumen dan perlengkapan umrah secara lengkap untuk memastikan kenyamanan jamaah selama menjalankan ibadah. Dalam hal dokumen, sianok membantu pengurusan paspor, visa umrah sesuai regulasi pemerintah Arab Saudi, tiket pesawat pulang-pergi, buku kesehatan internasional seperti sertifikat vaksin meningitis, serta bukti pembayaran atau invoice paket umrah. Proses pengurusan dokumen ini dilakukan dengan

koordinasi bersama pihak pemerintah dan lembaga terkait, meskipun terkadang menghadapi tantangan seperti keterlambatan pengurusan visa atau perubahan regulasi.

C. Analisis dan Pembahasan

Sistem informasi manajemen adalah suatu sistem perencanaan bagian dari pengendalian dalam bisnis yang meliputi dokumen, manusia, teknologi, dan prosedur dalam manajemen. sistem informasi manajemen adalah kumpulan dari sistem manajemen atau sistem yang menyediakan informasi yang bertujuan untuk mendukung operasional manajemen dan pengambilan keputusan dalam suatu organisasi. Sistem informasi manajemen secara teori didefinisikan sebagai kombinasi teknologi, manusia, dan proses yang dirancang untuk mengelola informasi secara efektif dalam sebuah organisasi guna mendukung pengambilan keputusan, perencanaan, dan pengendalian. data yang diolah menjadi informasi untuk mendukung keputusan, proses pengelolaan informasi, serta manusia sebagai pengguna sistem. Tujuan utama SIM adalah mendukung keputusan strategis dan operasional, meningkatkan efisiensi, mempermudah analisis data, dan mengintegrasikan informasi di seluruh bagian organisasi. SIM yang baik memiliki karakteristik terintegrasi, real-time, terhadap kebutuhan organisasi.

Di Sianok, sistem informasi manajemen telah diterapkan untuk mengelola layanan umrah, seperti pengurusan dokumen, penyediaan perlengkapan, dan koordinasi dengan jamaah serta mitra., proses operasional yang mengintegrasikan pengelolaan dokumen dan perlengkapan, serta sumber daya manusia yang bertugas menggunakan sistem tersebut.

Namun, terdapat beberapa perbedaan antara teori SIM dan implementasi di Sianok. Dalam teori, SIM dirancang untuk mendukung keputusan strategis dan operasional secara menyeluruh, dengan sistem yang terintegrasi penuh, dan

menyajikan data secara real-time. Sementara itu, di Sianok, implementasi SIM tampaknya lebih terfokus pada operasional dan layanan pelanggan, dengan sistem yang kemungkinan terintegrasi secara parsial dan mengandalkan kombinasi proses manual serta digital. Selain itu, beberapa proses, seperti pengelolaan visa dan distribusi perlengkapan, memerlukan waktu yang lebih lama karena bergantung pada pihak eksternal, sehingga belum sepenuhnya real-time.

Secara keseluruhan, SIM di Sianok masih berupaya untuk meningkatkan efisiensi operasional dan pelayanan kepada jamaah. Namun, masih terdapat peluang untuk mengoptimalkan sistem melalui penerapan teknologi yang lebih canggih, Dengan demikian, Sianok dapat lebih mendekati standar teori SIM dan meningkatkan keunggulan kompetitifnya di industri travel umrah.

Sianok memiliki beberapa kekurangan dalam sistem informasi manajemen yang dapat memengaruhi pelayanan kepada jamaah. Salah satu kekurangannya adalah sistem yang belum terhubung sepenuhnya antar bagian, seperti pengelolaan dokumen, tiket, dan perlengkapan. Akibatnya, data tidak terpusat, dan koordinasi menjadi kurang efisien. Hal ini terjadi karena perusahaan belum menggunakan teknologi canggih yang bisa mengintegrasikan semua proses.

Selain itu, beberapa pekerjaan masih dilakukan secara manual, seperti memeriksa dokumen dan membagikan perlengkapan, yang memakan waktu lebih lama dan bisa menyebabkan kesalahan. Ini mungkin disebabkan kurangnya pelatihan untuk menerapkan teknologi otomatis. Proses data juga sering lambat, terutama karena pengurusan visa atau tiket bergantung pada pihak luar, seperti pemerintah atau maskapai penerbangan.

Perusahaan juga belum sepenuhnya memanfaatkan data untuk perencanaan dan pengambilan keputusan. Selain itu, sistem yang digunakan mungkin tidak cukup kuat untuk menangani data dalam jumlah besar, terutama jika jumlah jamaah terus bertambah.

Layanan digital untuk jamaah, seperti aplikasi untuk memantau status dokumen atau jadwal perjalanan, juga masih terbatas atau belum tersedia. Hal ini mungkin karena sianok lebih fokus pada pelayanan manual daripada pengembangan teknologi digital.

Masalah-masalah ini terjadi karena fokus perusahaan lebih pada operasional harian, keterbatasan anggaran, kurangnya ahli ilmu teknologi, dan ketergantungan pada pihak luar.

Dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti, beberapa pertanyaan diajukan terkait sistem informasi manajemen yang diterapkan di Sianok kepada calon jamaah umrah. Pertanyaan ini bertujuan untuk memahami bagaimana sianok mengelola data, informasi, dan proses dalam mendukung pelayanan, khususnya untuk jamaah umrah. Peneliti ingin mengetahui sejauh mana Sistem Informasi Manajemen yang digunakan oleh sianok.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana calon jamaah merasa mendapatkan informasi yang lengkap tentang paket umrah sebelum mendaftar di. Sianok. Berdasarkan wawancara yang dilakukan, mayoritas jamaah menyatakan kepuasan mereka terhadap informasi yang diberikan. Mereka merasa bahwa informasi mengenai harga paket, fasilitas yang akan diterima, jadwal keberangkatan, hingga layanan tambahan telah disampaikan secara detail melalui brosur dan media promosi. Jamaah juga mengapresiasi transparansi yang ditunjukkan oleh Sianok,

sehingga mereka merasa lebih percaya diri untuk mendaftar. Beberapa responden menambahkan bahwa semua pertanyaan mereka dijawab dengan jelas oleh pihak Sianok, yang memberikan pengalaman positif selama proses pendaftaran.

Namun, tidak semua jamaah sepenuhnya puas dengan penyampaian informasi. Beberapa jamaah mengungkapkan bahwa informasi seperti pilihan makanan, fasilitas tambahan, atau jadwal harian tidak dijelaskan secara rinci sejak awal. Hal ini menyebabkan kebingungan bagi jamaah selama proses pendaftaran, karena mereka harus sering bertanya ulang untuk memahami detail tertentu. Salah satu jamaah bahkan menyebutkan bahwa informasi yang disampaikan di awal terlalu umum, sehingga membutuhkan komunikasi tambahan untuk mendapatkan informasi yang lebih spesifik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah calon jamaah mendapatkan informasi yang cukup lengkap tentang paket umrah sebelum mendaftar di Sianok . Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar jamaah merasa puas dengan informasi yang diberikan. Mereka menyebutkan bahwa informasi seperti harga paket, fasilitas yang disediakan, jadwal keberangkatan, dan layanan tambahan sudah dijelaskan dengan baik melalui brosur dan media promosi. Transparansi yang diberikan oleh Sianok membuat jamaah merasa percaya diri untuk mendaftar, dan banyak dari mereka merasa terbantu karena pertanyaan yang mereka ajukan selalu dijawab dengan jelas oleh pihak sianok.

Meskipun begitu, ada beberapa jamaah yang merasa bahwa informasi yang disampaikan masih kurang lengkap, terutama terkait detail seperti pilihan makanan, fasilitas tambahan, atau jadwal kegiatan harian selama umrah. Hal ini membuat sebagian jamaah merasa bingung saat proses pendaftaran, karena mereka harus

bertanya ulang untuk mendapatkan penjelasan lebih detail. Salah satu jamaah mengatakan bahwa informasi yang diberikan di awal terlalu umum, sehingga sulit memahami rincian tanpa bertanya lebih lanjut.

Hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan jamaah terhadap layanan informasi yang diberikan oleh Sianok menunjukkan sejumlah temuan menarik yang memberikan gambaran lebih mendalam tentang kualitas layanan yang diterima. Secara umum, mayoritas jamaah menyatakan puas atau sangat puas dengan layanan informasi yang diberikan. Mereka merasa bahwa informasi yang disampaikan akurat, cepat, dan relevan dengan kebutuhan jamaah, terutama terkait dengan detail paket umrah, jadwal keberangkatan, dan fasilitas yang akan diterima.

Namun, penelitian ini juga mengungkapkan beberapa kekurangan dalam layanan informasi yang perlu diperhatikan oleh Sianok. Salah satu keluhan yang sering muncul adalah keterlambatan dalam memberikan respons, terutama dalam situasi mendesak seperti perubahan jadwal atau permintaan informasi tambahan. Jamaah merasa bahwa respon yang lambat ini dapat menimbulkan kebingungan dan ketidaknyamanan, terutama saat mereka membutuhkan informasi dengan segera.

Selain itu, beberapa jamaah mengeluhkan ketidakjelasan informasi yang disampaikan, terutama terkait rincian tertentu seperti fasilitas tambahan, pilihan makanan, atau kegiatan harian selama perjalanan. Informasi yang diberikan terkadang terlalu umum, sehingga jamaah harus mengajukan pertanyaan tambahan untuk mendapatkan penjelasan lebih detail. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara keseluruhan informasi yang diberikan sudah cukup memadai, masih ada kekurangan dalam hal kejelasan dan kelengkapan detail.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat membantu Sianok dalam meningkatkan kualitas layanan informasi dan sistem pendaftaran umrah. Saran-saran berikut ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan jamaah dan efisiensi operasional di sianok.

Sianok perlu memperbaiki integrasi sistem informasi yang digunakan untuk mengelola data jamaah dan proses pendaftaran. Dengan sistem yang lebih terintegrasi, data akan lebih mudah diakses dan diproses, mengurangi potensi kesalahan dan keterlambatan dalam memberikan layanan. Implementasi teknologi yang lebih canggih, seperti platform digital lainnya, akan mempermudah pengelolaan dokumen dan informasi lainnya.

Salah satu keluhan utama jamaah adalah keterlambatan dalam memberikan respons, terutama dalam situasi mendesak. Sianok disarankan untuk mempercepat waktu respons terhadap pertanyaan atau permintaan jamaah. Hal ini bisa dicapai dengan menambah jumlah staf yang bertugas, atau menggunakan sistem otomatisasi untuk menjawab pertanyaan umum dengan cepat melalui aplikasi atau website.

Beberapa jamaah merasa informasi yang diberikan masih terlalu umum dan kurang terperinci, seperti pilihan makanan, fasilitas tambahan, atau jadwal kegiatan harian. Oleh karena itu, Sianok disarankan untuk menyediakan panduan yang lebih lengkap, baik melalui brosur, website, atau video promosi yang mencakup semua aspek layanan. Informasi yang lebih rinci ini dapat mengurangi kebingungan dan memperjelas apa yang akan diterima oleh jamaah selama perjalanan.

Sianok sebaiknya memperkenalkan atau mengembangkan aplikasi mobile atau platform digital yang memungkinkan jamaah untuk mengakses informasi dengan lebih mudah, seperti memantau status pendaftaran, jadwal keberangkatan, atau

dokumen yang diperlukan. Penggunaan teknologi digital akan memberikan kemudahan bagi jamaah dan meningkatkan efisiensi operasional perusahaan.

Agar jamaah lebih yakin dengan pilihan paket dan layanan yang diberikan, Sianok dapat mengadakan sesi konsultasi pribadi bagi calon jamaah. Sesi ini akan memberikan kesempatan bagi jamaah untuk bertanya langsung mengenai hal-hal yang masih kurang jelas, sehingga mereka dapat membuat keputusan yang lebih tepat.

Untuk menjaga kualitas layanan, Sianok perlu melakukan evaluasi dan pemantauan berkala terhadap sistem informasi dan pelayanan yang diberikan. Dengan melakukan survei kepuasan pelanggan secara rutin, sianok dapat mengetahui area mana yang perlu diperbaiki dan lebih fokus pada peningkatan kualitas layanan.

Dengan menerapkan saran-saran di atas, diharapkan Sianok dapat meningkatkan pengalaman jamaah dalam proses pendaftaran umrah, serta memperkuat posisi perusahaan dalam industri travel umrah yang semakin kompetitif.

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penilitian yang telah dilakukan,Penerapan sistem informasi manajemen yang efektif di PT. Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi operasional. Dengan adanya sistem ini, waktu layanan dapat dioptimalkan karena proses pengelolaan data menjadi lebih cepat dan akurat. Sistem ini membantu mengurangi kesalahan yang sering terjadi dalam pengolahan data secara manual, sehingga kegiatan operasional berjalan lebih lancar.Selain itu, sistem informasi manajemen memungkinkan data dan informasi dikelola secara terintegrasi dan mudah diakses oleh pihak yang membutuhkan. Hal ini mempermudah koordinasi antarbagian dan mempercepat proses pelayanan kepada pelanggan. Dengan demikian, penerapan sistem ini tidak hanya mendukung kelancaran operasional, tetapi juga membantu perusahaan memberikan layanan yang lebih berkualitas dan memuaskan pelanggan. Efisiensi yang dihasilkan dari penggunaan sistem ini akan mendukung pertumbuhan bisnis PT. Sianok Indah Holiday Cabang Bukittinggi secara berkelanjutan.

B. Saran

Adapun saran yang peneliti berikan kepada travel sianok indah holiday cabang bukittinggi:

1. penting untuk meningkatkan penyampaian informasi awal kepada calon jamaah dengan menyediakan panduan yang lebih rinci dan terperinci. Panduan ini dapat mencakup informasi tentang pilihan makanan, fasilitas tambahan, dan jadwal harian, yang disampaikan melalui brosur, website, atau video promosi. Selain itu, sesi konsultasi pribadi, baik secara langsung maupun online, juga perlu diadakan agar calon jamaah dapat dengan mudah bertanya dan memahami detail layanan yang ditawarkan.

2. Selama perjalanan, PT. Sianok harus memastikan bahwa sistem informasi mampu mendukung kebutuhan darurat, seperti layanan kesehatan atau transportasi tambahan, dengan menyediakan sumber daya pendukung yang memadai. Penggunaan teknologi seperti GPS juga perlu ditingkatkan keandalannya untuk mendukung pemantauan jamaah secara real-time.
3. evaluasi rutin sangat diperlukan melalui pengumpulan feedback dari jamaah setelah perjalanan selesai. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui kelemahan layanan dan memberikan solusi yang sesuai. Dengan memanfaatkan data feedback ini, perusahaan dapat terus meningkatkan kualitas layanan mereka dan menyesuaikan sistem dengan kebutuhan jamaah di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

Rasjid, Sulaiman, Haji, Fiqh Islam (hukum fiqih lengkap), Bandung: Sinar Baru Algensindo, 1994, h. 247

Thibraya, Ahmad, Mulia, Musdah, Siti, Menyelami Selut Beluk Ibadah Dalam Islam, Jakarta: Prenada Media, 2003. h. 227

HS. Fahruddin, Pembinaan Mental Bimbingan Al-Qur'an, Jakarta: Bima Aksara, 1984, h. 107.

Yusuf Mansur, Travel Guide Haji & Umrah, (Bandung: Salamadani Pustaka Semesta, 2010), h.138

Muhammad Hamdan Rasyid, Agar Haji & Umroh Bukan Sekedar Wisata, (Depok: Zahira Press,
(2011), h. 20

Lim, Maydianto, and Muhammat Rasid Ridho. "Rancang Bangun Sistem Informasi Point of Sale
Dengan Framework Codeigniter Pada CV Powershop." Computer And Science Industrial Engineering (COMASIE) 4.2 (2021): 46-55.

Wahid, Hidayah Nur. "Pengertian Penerapan Kurikulum." Universitas Muhammadiyah Sidoarjo (2021).

Lim, Maydianto, and Muhammat Rasid Ridho. "Rancang Bangun Sistem Informasi Point of Sale
Dengan Framework Codeigniter Pada CV Powershop." Computer And Science Industrial Engineering (COMASIE) 4.2 (2021): 46-55.

Nasution, Wahyu Rusbandi Huni, Muhammad Irwan Padli Nasution, and Sri Suci Ayu Sundari.
"9 Pendapat Ahli Mengenai Sistem Informasi Manajemen." Jurnal Inovasi Penelitian 3.4
(2022): 5893-5896.

Blake, J. R. (2001). Microbiological fluid mechanics: a tribute to Sir James Lighthill. Mathematical methods in the applied sciences, 24(17-18), 1469-1483.

Jhon, Y. I., No, K. T., & Jhon, M. S. (2006). The molecular-level relationship between the properties of liquid water molecules and orientational order. Fluid phase equilibria, 244(2), 160-166.

Komaryatin, Nurul. 2006. Analisis Efisiensi Teknis Industri BPR di EksKaresidenan Pati. Semarang : Pasca Sarjana Universitas Diponegoro D. Wahyu Ariani, Manajemen Operasional Jasa edisi I, hal 1-9.

Badri Munir sukoco, Manajemen Administrasi Perkantoran Modern, (Jakarta: PT. Gelora Aksara
Pratama, 2007), hal 31

Rahayu, R.M & Martinah, T.S. (2022). Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik di
Unit Layanan Pengadaan Biro Umum, Sekretariat Presiden. Journal of Business Administration Economic & Entrepreneurship, 4(2), 57-67

Abdul Aziz,, Skripsi. Analisis Dampak Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pada Efisiensi Proses Bisnis Di Kemenag RI Jakarta:UIN Syarif Hidayatullah, 2020)

Muhammad Naufal Haykal,Skripsi: Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran Jemaah haji & umroh berbasis website pada travel PT. Nur Mekahiyah Wisata, (Universitas Muhammadiyah Riau 2019)

Dina Ichsan, Dkk. Pengaruh Sistem Informasi Terhadap Efisiensi Operasional Perusahaan. Dipetik November, 2018, 17: 2019.

Trio Waluyo, Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Umroh Di Al

Ma’wa Nu Tour. (Institut Agaman Islam Negeri (IAIN) Purwokerto 2021)
Ines Heidiani Ikasari,Dkk Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional pada Perusahaan Skala Menengah(Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Indonesia 2023)
Adhicipta Raharja Wirawan, Dkk Analisis & Perancangan Sistem Informasi Untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional Pt Azahro Tour.(Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan 2020)
Farida Nugrahani, Metode Penelitian dalam Penelitian Pendidikan Bahasa, (Solo: Cakra Books, 2014), hal.4
Sudyarno, Metodologi Penelitian Sosial, (Bandung: Mandar Maju, 2011), hal. 51
Suryani & Hendrayadi, Metode Riset Kuantitanif, Jakarta: Kencana, 2016), hat. 171