

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Haji merupakan rukun Islam yang kelima dan menjadi kewajiban bagi setiap orang Islam untuk melaksanakannya, terutama yang memiliki kemampuan, baik secara finansial maupun kesehatan jasmani. Syarat-syarat wajib haji itu sendiri yaitu islam, berakal sehat, baligh, mampu dan merdeka. Sedangkan umrah di sunahkan bagi umat muslim yang mampu, dan umrah bisa dilakukan kapan saja kecuali hari tasyrik dan hari arafah.

Seiring dengan antusiasme penduduk muslim untuk melaksanakan ibadah haji maupun umrah, sekarang ini banyak bermunculan biro jasa perjalanan haji dan umrah di Indonesia. Hal ini sangat membantu bagi calon jama'ah haji karena dapat merencanakan ibadah hajinya sesuai dana yang dimiliki dan fasilitas yang diinginkan seperti kota keberangkatan, transportasi yang digunakan, durasi perjalanan, penginapan yang disediakan, konsumsi dan fasilitas pendukung lainnya selama melaksanakan ibadah haji. Kebutuhan konsumen terhadap suatu informasi sangat penting, informasi yang cepat, akurat dan relevan merupakan tantangan yang harus dihadapi oleh setiap perusahaan untuk memaksimalkan segala potensi yang dimiliki untuk memenuhi kebutuhan informasi pada era globalisasi saat ini. Sehingga dapat lebih berkompeten untuk mengatasi persaingan yang timbul antara perusahaan jasa Tours & Travel.

PT. Tunas Rizki Semesta adalah Agen Perjalanan Umrah dan Haji Islami (plus), yang didirikan pada tahun 1997. PT. Tunas Rizki Semesta memiliki izin resmi sebagai penyelenggara Umrah dan haji khusus dari kementerian agama RI dengan No. PHU/HK.3200/VIII/2011 dan berkantor pusat di JL. Prof. Dr. Soepomo SH, No. 1788, Tebet Jakarta Selatan.

Di tahun 2015, PT. Tunas Rizki Semesta mengalami perubahan status kepemilikan dan manajemen, serta pemindahan kantor pusat ke kantor baru dengan alamat Gedung Grha Persada 2 Lt 1 Lobby Unit B, Jl. KH Noer Ali no. 89A, Bekasi 17144.

**Tabel 1. 1 Data Keberangkatan Haji dan Umrah**

Tahun Pendaftaran	Tahun Keberangkatan	Jumlah Jamaah	Tunda Pandemi Covid 19	Status Keberangkatan
2016	2021	120	1 Tahun	Sukses Berangkat 2022
2017	2022	260	1 Tahun	Sukses Berangkat 2023
2018	2023	270	1 Tahun	Di Berangkatkan 2024
2019	2024	45	1 Tahun	Di Berangkatkan 2025
2020	2025	60	1 Tahun	Di Berangkatkan 2026
2021	2026	120	1 Tahun	Di Berangkatkan 2027
2022	2027	180	1 Tahun	Di Berangkatkan 2028

**Sumber:** Hasil Penelitian (2022)

Perkembangan dan penggunaan teknologi komputer telah merambah ke berbagai bidang yang tidak dapat dihindari. Salah satu bentuknya ialah Sistem Pendukung Keputusan (SPK). Sistem ini adalah suatu sistem berbasis komputer yang menghasilkan berbagai alternatif keputusan untuk membantu dalam menangani berbagai permasalahan yang semi terstruktur ataupun tidak terstruktur dengan menggunakan data dan model

Bayesian classification adalah pengklasifikasian statistik yang dapat digunakan untuk memprediksi probabilitas keanggotaan suatu class. Bayesian classification didasarkan pada teorema Bayes yang memiliki kemampuan klasifikasi serupa dengan decesion tree dan neural network. Bayesian classification terbukti memiliki akurasi dan kecepatan yang tinggi saat diaplikasikan ke dalam database dengan data yang besar.

Sistem informasi merupakan elemen penting dalam proses bisnis yang mempengaruhi pendapatan dari suatu perusahaan. Sehingga perlu dilakukan proses audit pada kegiatan perusahaan ini dapat berjalan dengan baik dan lebih mudah. Namun dikarenakan sistem kepuasan jamaah yang dilakukan masih menggunakan sistem secara manual. Salah satu upaya mengatasi permasalahan tersebut dengan sistem

terkomputerisasi, PENERAPAN ALGORITMA NAÏVE BAYES UNTUK MENGETAHUI KEPUASAN JAMAAH HAJI TERHADAP LAYANAN HAJI & UMRAH PADA PT TUNAS RIZKI SEMESTA dapat dilakukan secara otomatis. Dengan ini yang dilakukan tidak akan membutuhkan waktu yang lama dan pengontrolan data dapat berjalan secara efektif dan efisien.

### 1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan latar belakang tersebut, penulis akan mengidentifikasi masalah yang akan diteliti, sebagai berikut :

1. PT Tunas Rizki Semesta belum memiliki sistem yang cepat dalam menentukan kepuasan pelayanan haji dan umrah
2. Mengetahui hasil klasifikasi kepuasan terhadap pelayanan pada algoritma *Naïve Bayes*.
3. Menerapkan algoritma NaiveBayes dalam kepuasan terhadap pelayanan haji dan Umrah.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu:

1. Perlunya membuat sistem penentu kepuasan pelayanan haji dan umrah
2. Bagaimana melakukan perancangan dan pembangunan sistem pendukung kepuasan pelayanan haji dan umrah?
3. Bagaimana parameter penentu kepuasan pelayanan haji dan umrah yang baik?

### 1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Objek penelitian adalah jamaah haji dan umrah.
2. Klasifikasi data kepuasan pelayanan dibagi menjadi dua kelompok yaitu Puas dan Tidak Puas.
3. Perhitungan untuk menentukan penilaian hanya menggunakan kriteria service karyawan, pembimbing / ustaz, hotel, makanan, penerbangan, dan perlengkapan.

## **1.5 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Tujuan Penelitian**

- 1 Merancang dan membangun sistem kepuasan jamaah haji terhadap layanan haji dan umrah dengan algoritma Naïve Bayes berbasis website
- 2 Mengimplementasikan metode *Naive bayes* untuk mengklasifikasikan penilaian kepuasan jamaah haji terhadap layanan haji dan umrah
- 3 Memberikan hasil analisis kepuasan jamaah haji terhadap layanan haji dan umrah terhadap pengguna metode Baive Bayes

### **1.5.2 Manfaat Penelitian**

1. Memahami hasil akurasi yang dicapai dengan menggunakan algoritma Naive Bayes.
2. Mempermudah analisis data yang besar, sehingga dapat diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi klasifikasi kepuasan pelayanan jamaah haji dan umrah.
3. Membangun sistem pendukung keputusan untuk membantu meningkatkan kepuasan pelayanan jamaah haji dan umrah.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk memperoleh gambaran yang utuh mengenai penulisan penelitian ini, maka diperlukan sistematika penulisan yang akan dibagi menjadi lima bab dengan rincian sebagai berikut:

### **BAB I**

#### **PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan diuraikan latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tempat dan waktu penelitian, metode penelitian dan metode konsep pengembangan software, serta sistematika penulisan.

**BAB II****LANDASAN TEORI**

Pada bab ini akan diuraikan tentang teori-teori dasar terkait Penelitian.

**BAB III****METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini akan diuraikan tentang metode yang digunakan dalam penelitian. Meliputi obyek penelitian, kerangka penelitian, analisis sistem berjalan, permasalahan, analisis usulan sistem, analisis kebutuhan sistem.

**BAB IV****PERANCANGAN SISTEM DAN IMPLEMENTASI**

Bab ini menjelaskan implementasi dari analisis dan perancangan yang telah dibuat kedalam bentuk perangkat lunak, kemudian melakukan pengujian terhadap perangkat lunak yang dibangun.

**BAB V****PENUTUP**

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran untuk melengkapi dan menyempurnakan penyusunan Tugas Akhir.



