



Evaluasi Efektivitas Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Pengelolaan Umrah pada PT. Arabia Nusantara Raya Kota Padang

Elimardiana, Tartila Devy

UIN Sjech M. Djamil Djambek, Indonesia

Email: elimardiana00@gmail.com, tartiladevy@uinbukittinggi.ac.id

Abstrak

Peningkatan peminat umrah menciptakan persaingan antar PPIU, sehingga penerapan SIM yang efektif sangat penting untuk optimalkan pengelolaan layanan secara keseluruhan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pengelolaan umrah. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan kualitatif, yang dilakukan melalui pengamatan lapangan dan bersifat deskriptif. Untuk mengumpulkan data, peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi, pada PT. Arabia Nusantara Raya Kota Padang terkait dengan evaluasi efektivitas sistem informasi manajemen dan komponen sistem informasi manajemen : perangkat keras, perangkat lunak, data, prosedur, dan orang / *people* (*Human Resource*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi manajemen di PT. Arabia Nusantara Raya Kota Padang telah diterapkan secara terpadu melalui lima komponen utama, yaitu perangkat keras, perangkat lunak, data, prosedur, dan sumber daya manusia. Perusahaan telah meningkatkan infrastruktur teknologi, mengimplementasikan perangkat lunak pendukung operasional, serta mengelola data jamaah secara sistematis. Prosedur operasional telah disusun secara terintegrasi, dan didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten. Namun, terdapat beberapa kekurangan seperti keterbatasan sistem *backup* data, belum tersedianya monitoring *real-time* untuk jamaah, dan kurangnya integrasi *platform* digital untuk komunikasi langsung. Untuk mengatasi hal tersebut, disarankan implementasi sistem *backup* data otomatis, pengembangan aplikasi *mobile* untuk komunikasi *real-time*, peningkatan kapasitas perangkat keras, dan pelatihan berkelanjutan SDM dalam penguasaan teknologi informasi. Penerapan sistem ini secara keseluruhan terbukti meningkatkan efisiensi, akurasi pengelolaan data, serta kualitas pelayanan umrah, meskipun masih diperlukan optimalisasi untuk mengatasi hambatan teknis dan operasional tertentu.

Kata Kunci: Evaluasi Efektivitas Sistem Informasi Manajemen, Komponen Sistem Informasi Manajemen

Abstract

The increase in Umrah enthusiasts creates competition between PPIUs, so the effective implementation of SIM is very important to optimize the overall management of services. The purpose of this study is to evaluate the management information system in improving the management of Umrah. In this study, the author uses a qualitative approach method, which is carried out through field observation and is descriptive. To collect data, the researcher used three data collection techniques, namely observation, interview, and documentation, at PT. Arabia Nusantara Raya Kota Padang is related to the evaluation of the effectiveness of management information systems and management information system components: hardware, software, data, procedures, and people (Human Resource). The results of the study show that the management information system at PT. Arabia Nusantara Raya Kota Padang has been implemented in an integrated manner through five main components, namely hardware, software, data, procedures, and human resources. The company has improved its technology infrastructure, implemented operational support software, and systematically managed pilgrim data. Operational

procedures have been prepared in an integrated manner, and supported by competent human resources. However, there are several shortcomings such as limited data backup systems, the lack of real-time monitoring for pilgrims, and the lack of integration of digital platforms for direct communication. To overcome this, it is recommended to implement an automatic data backup system, the development of mobile applications for real-time communication, hardware capacity building, and continuous training of human resources in the mastery of information technology. The overall implementation of this system has been proven to improve the efficiency, accuracy of data management, and the quality of Umrah services, although optimization is still needed to overcome certain technical and operational obstacles.
Keywords: *Evaluation of the Effectiveness of Management Information Systems, Management Information System Components*

PENDAHULUAN

Ibadah umrah merupakan ritual suci dalam Islam yang diperintahkan oleh Allah SWT, sebagaimana termaktub dalam Al-Qur'an yang menegaskan bahwa pelaksanaannya harus didasari niat yang tulus karena Allah SWT. Dalam konteks penyelenggaraan ibadah umrah, PT Arabia Nusantara Raya Kota Padang berkomitmen untuk memfasilitasi jamaah yang telah memenuhi kriteria isthitho'ah, yaitu kemampuan baik secara fisik maupun finansial, serta terjaminnya keamanan perjalanan (Chen & Wang, 2024). Untuk mendukung penyelenggaraan ibadah yang optimal, perusahaan membutuhkan sistem informasi manajemen yang dapat mengelola data jamaah secara komprehensif, mulai dari pendaftaran, pemeriksaan kelengkapan persyaratan, hingga pemantauan pelaksanaan ibadah umrah (Anderson, Smith, & Roberts, 2022).

Pertumbuhan minat masyarakat terhadap ibadah umrah di Indonesia, telah mendorong peningkatan jumlah penyelenggara perjalanan umrah atau travel umrah (Lee & Patel, 2022). Berdasarkan data Kementerian Agama tahun 2024, tercatat sebanyak 2.800 travel haji dan umrah di Indonesia, yang menciptakan lingkungan bisnis yang semakin kompetitif. Kondisi ini menuntut PT Arabia Nusantara Raya Kota Padang untuk mengoptimalkan pengelolaan layanan umrah melalui implementasi sistem informasi manajemen yang efektif dan efisien (Davis & Singh, 2023).

Penelitian terdahulu yang relevan dengan studi ini antara lain penelitian oleh Afandi dan Susilo (2021) yang menganalisis efektivitas Sistem Informasi Manajemen Penerimaan Pengelolaan Permohonan Administrasi Kependudukan (Simp3Ak) pada Dinas Pencatatan Sipil Kota Magelang. Penelitian tersebut menemukan bahwa integrasi sistem informasi dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik (Garcia, Lopez, & Thompson, 2023). Penelitian lain oleh Farhanah (2023) mengkaji efektivitas penggunaan SISKOPATUH dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah pada Pusat Informasi Haji Provinsi Sumatera Selatan, yang menunjukkan bahwa sistem informasi khusus dapat meningkatkan akurasi data dan kepatuhan regulasi. Selain itu, Rochaety (2017) dalam bukunya "Sistem Informasi Manajemen" memberikan kerangka teoritis tentang pentingnya integrasi sistem informasi dalam meningkatkan kinerja operasional organisasi.

PT. Arabia Nusantara Raya Kota Padang memiliki tanggung jawab untuk dapat memberangkatkan 3.000 jamaah setiap tahun/musim (Kumar, Patel, & Ahmed, 2024). Pencapaian target ini tidak hanya menjadi indikator kinerja perusahaan, tetapi juga memerlukan dukungan sistem informasi manajemen yang efektif dalam mengelola data jamaah, monitoring pencapaian, dan evaluasi layanan umrah secara keseluruhan. Implementasi

sistem informasi manajemen yang tepat diharapkan dapat mengoptimalkan proses pencapaian target sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah (Johnson, Wilson, & Clark, 2024).

PT. Arabia Nusantara Raya pernah mengalami *Crowded Visa* atau kepadatan visa. *Crowded Visa* atau kepadatan visa adalah jenis visa khusus yang dikeluarkan oleh suatu negara untuk mengendalikan jumlah imigran atau pendatang asing di wilayahnya, terutama di daerah-daerah yang sudah padat penduduk. *crowded visa* mempunyai karakteristik utama yang membatasi jumlah pengeluaran visa setiap tahunnya yang bertujuan untuk mengurangi tekanan demografis, biasanya diberlakukan di negara-negara maju yang memiliki kepadatan penduduk yang tinggi salah satunya adalah Unit Emirat Arab. Penyebab terjadinya *crowded visa* salah satunya yaitu pertimbangan demografis dan kependudukan (Farhanah, 2023; Saragih, 2024).

Data visa jamaah PT Arabia mencakup jamaah yang dijadwalkan berangkat pada 11 April 2024 (11 Syawal 1445 H). Pada periode Syawal tersebut, terjadi fenomena *crowded visa* yang berdampak pada seluruh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), termasuk PT Arabia Nusantara Raya. Kondisi ini mengakibatkan pembatasan kuota jamaah umrah akibat tingginya kepadatan pengunjung di Kota Mekkah.

Berikut ini adalah tabel keberangkatan jamaah umrah PT. Arabia Nusantara Raya Kota Padang dari 3 tahun terakhir dan data visa jamaah sebagai berikut:

Tabel 1. Data Keberangkatan Jamaah

No	Bulan	Jumlah Jamaah		
		2022	2023	2024
1	Januari	-	89	134
2	Februari	-	32	93
3	Maret	-	19	115
4	April	-	89	85
5	Mei	-	-	-
6	Juni	-	-	-
7	Juli	-	41	-
8	Agustus	-	175	48
9	September	19	77	162
10	Oktober	107	190	142
11	November	-	22	-
12	Desember	58	140	-
Jumlah		184	874	779

Sumber : PT Arabia Nusantara Raya, 2024

Tabel 2. Data Visa Jamaah Arabia

no	Full of Name (PASPOR)	Paspor Number	GEN	Date of Birth
1	Ahmad Lidra	C6310461	M	31-Mar-1993
2	Syafri Katar Adam	E6805139	M	24-Nov-1952
3	Wahyu Kusumaningsih Soehadi	E6804221	F	4-Feb-1974
4	Salma Athiyya	E6804339	F	15-Jul-2000
5	Muhammad Nabil	E6802635	M	16-Jan-2003
6	Musthofa Akram	E6804340	M	3-Jul-2007
7	Hendriwal Sepriwildo	E6804708	M	7-Oct-1994
8	Saini Salieh Adam	E6804730	M	5-May-1954
9	Mismar Cimik Adam	E6804705	F	5-Jul-1955
10	Afnita Basir Naib	E6799654	F	11-Sep-1959
11	Yon Hadi Ramon	E2238624	M	12-Oct-1986
12	Fadhila Sari	E1150656	F	8-Dec-1986

no	Full of Name (PASPOR)	Paspor Number	GEN	Date of Birth
13	Khalila Aufa Kayyisa	E1150661	F	14-Feb-2013
14	Khansa Alifia Khairy	E1150662	F	1-Dec-2015
15	Muhammad Khalid Attaqi	E1150657	M	11-Jul-2017
16	Nurdjani	X2898967	F	17-Jun-1944
17	Rusfian	X1488474	M	17-Aug-1974
18	Rachmiyati Banyo	X1488719	F	26-Jun-1978

Sumber : PT Arabia Nusantama Raya, 2025



Gambar 1. Visa Jamaah

Sumber: PT Arabia Nusantama Raya, 2025

Sistem informasi termasuk komponen integral dari operasional perusahaan di dunia usaha. Karakteristik dunia usaha dibentuk oleh tingkatan ketergantungan yang erat antara kedua domain ini. Manajemen mencontohkan hubungan antara kedua elemen ini: perusahaan dijadikan penggerak (drive) terhadap sistem bisnis, dan sistem informasi perusahaan dijadikan penentu (enabler) kinerja operasionalnya.

Sistem informasi manajemen mempunyai begitu banyak manfaat dalam keseharian sehingga sistem ini dimanfaatkan di hampir tiap industri. Banyak industri, termasuk pendidikan, transportasi, ekonomi, manajemen, beserta produksi memanfaatkan sistem informasi manajemen untuk menjalankan pekerjaan sesuai dengan struktur organisasi suatu perusahaan. Terdapat 2 faktor yang berkontribusi terhadap pekerjaan yang tidak sesuai dengan jobdesknya, yakni tidak spesifiknya deskripsi pekerjaan beserta kurangnya prosedur standar operasional.

Dalam melakukan administrasi disebuah perusahaan, terutama pada PT. Arabia Nusantama Raya masih melakukan administrasi secara manual salah satunya yaitu pendaftaran umroh masih ditulis secara manual, sehingga berkas tersebut bisa saja hilang atau tercecer. Penyebabnya karna masih belum menerapkan sistem pendaftaran secara online atau keterbatasan infrastruktur digital.

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus evaluasi yang komprehensif terhadap lima komponen sistem informasi manajemen (perangkat keras, perangkat lunak, data, prosedur, dan sumber daya manusia) secara terintegrasi dalam konteks penyelenggaraan ibadah umrah di

perusahaan travel khusus. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak berfokus pada instansi pemerintah atau aspek tertentu saja, penelitian ini mengembangkan model evaluasi yang spesifik untuk industri travel umrah dengan mempertimbangkan karakteristik unik penyelenggaraan ibadah umrah yang membutuhkan koordinasi multidimensi antara aspek spiritual, administratif, dan operasional.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi efektivitas sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pengelolaan umrah pada PT. Arabia Nusantara Raya Kota Padang dengan menganalisis kesiapan dan implementasi kelima komponen sistem informasi manajemen. Manfaat penelitian ini adalah sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam melakukan perbaikan dan pengembangan sistem informasi manajemen, serta sebagai referensi bagi industri travel umrah secara umum dalam mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan jamaah umrah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan Kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penyusun berupa metode observasi dan studi literatur. Studi literatur digunakan penyusun untuk mencari dan menambah sumber data sekunder yang mendukung penelitian. Adapun analisis data yang digunakan oleh penyusun yaitu analisis deskriptif. Lokasi penelitian bertempat di PT. Arabia Nusantara Raya Kota Padang yang beralamat di Jln. Prof. Dr. Hamka No.364, Parupuk Tabing, Kec. Koto Tengah, Kota Padang, Sumatera Barat 25586. Dalam penelitian ini, sumber data primer adalah data yang penulis dapat secara langsung dari responden terpilih baik secara lisan maupun tulisan, dokumentasi maupun wawancara dengan beberapa responden yang terdapat di PT. Arabia Nusantara Raya. Sedangkan data sekunder adalah data atau informasi yang penulis dapat bersumber dari jurnal, brosur, internet serta sumber-sumber buku lainnya yang berkaitan dengan penelitian penulis. Informan dalam penelitian ini penulis menjadikan PT. Arabia Nusantara Raya sebagai informasi penelitian yang di dalamnya terdapat sekelompok orang yang dapat memberikan informasi representatif, yang terdiri dari Manager Operasional PT. Arabia Nusantara Raya dan staff.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yang pertama yaitu observasi yang bertujuan untuk mendeskripsikan keadaan yang sebenarnya. Kedua wawancara yang bertujuan untuk memperoleh informasi dari seseorang dengan mengajukan beberapa pertanyaan dengan tujuan tertentu. Sedangkan yang ketiga dokumentasi yang bertujuan untuk pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. Metode pengumpulan data dokumentasi ini bisa berupa catatan, foto, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, dan sebagainya.

Teknik analisis data yang digunakan adalah menggunakan reduksi data yang berarti meringkas, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan mencari tema dan pola. Data yang telah direduksi memberikan gambaran yang jelas dan memudahkan pengumpulan data bagi peneliti. Langkah selanjutnya adalah mendisplay data, dalam penelitian kualitatif, penyajian informasi dapat berupa uraian singkat, diagram, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Terakhir yaitu verifikasi (penarikan keasimpulan).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perangkat Keras

Perangkat keras yang digunakan PT. Arabia berupa laptop dan printer. PT. Arabia menyediakan platform yang krusial untuk pemrosesan dan pengelolaan data. PT. Arabia memiliki aset teknologi utama terdiri dari 3 unit yaitu, 1 unit laptop Hp dengan prosesor AMD Ryzen 7 7730U with Radeon Graphics, RAM 16 GB, dengan penyimpanan SSD 477 GB, 2 unit laptop Asus Vivobook dengan prosesor AMD Ryzen 3 7320U with Radeon Graphics, RAM 8 GB, dengan penyimpanan SSD 477 GB yang mendukung operasi multi-tasking para staff manajemen dan operasional. Untuk kebutuhan komputasi yang lebih intensif, Perusahaan mengoperasikan 2 unit workstation Asus Tuf Gaming F15 dengan prosesor Intel® Core™ i5 – 10300H CPU @ 2.50GHz dan 1 unit yang digunakan oleh tim desain.

Jaringan pencetakan didukung oleh 2 unit printer multifungsi yaitu, 1 unit Canon G-3730 yang terdistribusi di berbagai departemen dan fitur pemindai dokumen resolusi tinggi. Untuk kebutuhan pencetakan dokumen teknis, PT. Arabia menggunakan 1 unit printer Hp Smart Tank 520 yang mampu menghasilkan cetakan hingga dengan presisi tinggi.

Perangkat Lunak

PT. Arabia telah mengimplementasikan suatu perangkat lunak yang terintegrasi dan komprehensif untuk mendukung seluruh kebutuhan administrasi Perusahaan. Pada sistem operasi, perusahaan menerapkan standarisasi platform dengan menggunakan windows 11. Untuk pengelolaan data, PT. Arabia mengoperasikan sistem manajemen basis data Microsoft Office. Untuk mendukung kolaborasi internal, Perusahaan memanfaatkan Microsoft Office dengan implementasi penuh. Divisi desain dan dokumentasi teknis menggunakan CorelDraw 2019.

Data

Data merupakan bahan mentah yang menjadi fondasi informasi dalam operasional PT. Arabia Nusantara Raya. Perusahaan telah mengembangkan struktur data terintegrasi yang mencakup berbagai aspek operasional. PT. Arabia mengelola data yang saling terhubung dalam mendukung layanan umrah.

Data keberangkatan jamaah PT. Arabia Nusantara Raya dari tahun 2022 – 2024 mengalami peningkatan. Data yang terkumpul dimanfaatkan dalam berbagai inisiatif strategi perusahaan. Melalui implementasi data PT. Arabia Nusantara Raya mengidentifikasi pola permintaan musiman yang memungkinkan optimasi kapasitas dengan tingkat keakuratan umpan balik jamaah yang telah menghasilkan pemahaman mendalam tentang aspek layanan yang paling dihargai, dengan aspek kenyamanan transportasi dan kualitas bimbingan ibadah sebagai faktor dengan korelasi tertinggi terhadap kepuasan jamaah.

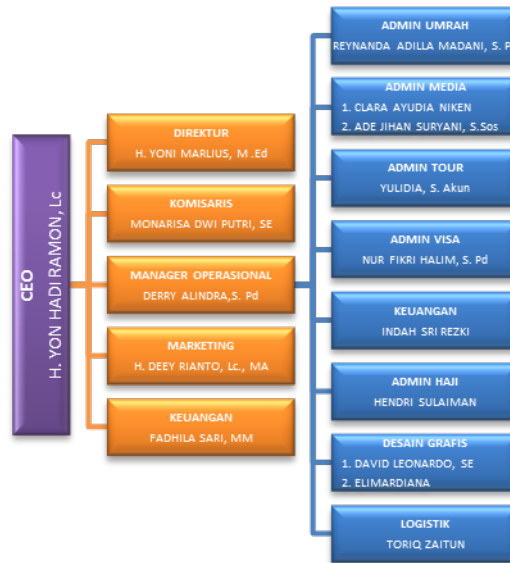
Prosedur

Prosedur merupakan Langkah-langkah atau instruksi yang mengatur bagaimana diproses menjadi informasi yang berguna. Prosedur juga merupakan rangkaian protokol operasional yang menjadi informasi dalam Perusahaan.

PT. Arabia Nusantara Raya telah mengimplementasikan prosedur yang terintegritas secara vertical dan horizontal untuk menjamin keunggulan operasional dalam penyelenggaraan ibadah umrah.

Orang / People (Human Resource)

PT. Arabia Nusantara Raya mengoperasikan struktur organisasi yang terdiri dari 12 karyawan tetap, dan 27 personil lapangan (muthawif / pembimbing ibadah) dengan komposisi demografis yang mencerminkan keberagaman kompetensi dan pengalaman.



Gambar 2. Struktur Organisasi

Sumber: PT. Arabia Nusantara Raya, 2025

Sistem Informasi Manajemen

Faktanya di PT. Arabia Nusantara Raya didapat dari hasil wawancara pada manager operasional PT. Arabia Nusantara Raya yaitu Bang Derry Alindra menyebutkan bahwa saat ini sistem informasi manajemen telah mengintegrasikan data sumber daya manusia (SDM) dan pengelolaan jamaah dalam satu platform Microsoft Office, namun belum memiliki integrasi yang mulus antara fungsi pendaftaran, pemesanan akomodasi, transportasi, dan keuangan. Data dikelola secara terpisah dan belum ada sistem database terpusat yang menghubungkan semua fungsi operasional secara langsung. Akibatnya, perusahaan masih terdapat kesenjangan signifikan dalam integrasi antar fungsi operasional utama. Kondisi ini mengakibatkan pengelolaan data yang tidak efisien diaman setiap fungsi operasional seperti pendaftaran, pemesanan akomodasi, transportasi, dan keuangan beroperasi secara independent tanpa sinkronisasi yang memadai (Farhanah, 2023; Saragih, 2024).

Sebaiknya dapat mengoptimalkan penggunaan untuk mencapai integrasi yang komprehensif, PT. Arabia Nusantara Raya perlu mengimplementasikan sistem ERP (Enterprise Resource Planning) yang dirancang khusus untuk industri travel haji dan umrah. Sitem ERP akan mengintegrasikan semua aspek bisnis mulai dari Customer Relationship Management (CRM), Inventory Management iuntuk akomodasi dan trasnportasi, financial management, human resource management, hingga compliance management untuk regulasi

Kementrian Agama dan otoritas Arab Saudi. Implementasi ERP ini akan memungkinkan workflow otomatis melalui referensi data yang menggunakan software khusus umroh seperti aplikasi SIMPU (Sistem Informasi Manajemen Pelaporan Umrah) yang dikembangkan oleh Kementrian Agama RI. Pengembangan API (Application Programming Interface) untuk integrasi dengan sistem eksternal seperti portal Kementrian Agama RI. Sistem ini dapat terintegrasi untuk pendaftaran jamaah secara otomatis memicu proses pemesanan akomodasi, penugasan pembimbing, status perjalanan, jadwal, dan informasi penting lainnya.

Manajemen Operasional

Manajemen operasional adalah kegiatan mengelola sumber daya yang menghasilkan dan memberikan produk dan layanan. Pada wawancara yang dilakukan peneliti lakuakn di PT. Arabia Nusantara Raya dengan manager operasional menyebutkan fakta bahwa sistem informasi manajemen membantu manajemen operasional melalui pengelolaan data jamaah yang terstruktur memungkinkan perencanaan jadwal berdasarkan kapasitas dan ketersediaan pembimbing Rodriguez & Kim, 2023; Afandi & Susilo, 2021). Data 27 pembimbing ibadah dengan jadwal penugasan masing-masing memfasilitasi sumber daya yang tepat. Namun, perencanaan masih dilakukan secara manual melalui spreadsheet tanpa sistem otomatisasi jadwal. Akibatnya, kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan data yang memadai dengan sistem otomatisasi yang belum optimal. Ketergantungan pada proses manual dalam penjadwalan berpotensi menimbulkan sifat tidak efisien, human error, dan kesulitan dalam optimalisasi alokasi sumber daya, terutama Ketika volume jamaah meningkat atau terjadi perubahan mendadak dalam jadwal keberangkatan (Fadli Zul et al., 2024; Hartin, Penggabean, & Ichsan, 2023; Janto Tjah et al., 2025; Purnawati et al., 2024; Rochaety, 2017).

Sebaiknya PT. Arabia Nusantara Raya perlu mengembangkan sistem manajemen jadwal berbasis web yang dapat diakses oleh berbagai stakeholder secara langsung. Sistem ini dapat dibangun menggunakan platform seperti Microsoft Power Platform (Power Apps dan Power Automate). Implementasi sistem berbasis web akan memungkinkan pembimbing untuk mengupdate ketersediaan mereka secara langsung, manager operasional dapat melakukan penjadwalan dengan drag-and-drop (menyeret dan melepaskan item, seperti file ke area tertentu di halaman web), dan jamaah dapat melihat informasi pembimbing yang ditugaskan kepada mereka.

Proses Sistem Informasi Manajemen

Proses sistem informasi manajemen melibatkan pengumpulan data, pemrosesan data, penyimpanan data, analisis pengelolaan informasi, pengajuan informasi, pengambilan keputusan, dan implementasi dan umpan balik. Proses ini bertujuan untuk mendukung fungsi manajemen dalam suatu organisasi.

Faktanya pada wawancara yang dilakukan peneliti di PT. Arabia Nusantara Raya dengan Reynanda Adila Madani sebagai admin di PT. Arabia Nusantara Raya menyebutkan bahwa proses input data dilakukan secara manual melalui form Microsoft Office yang mencakup data personal, dokumen perjalanan, dan preferensi layanan. Data kemudian diverifikasi dengan dokumen pendukung dan disimpan dalam struktur file yang terorganisir. Namun belum ada sistem validasi otomatis yang terintegrasi. Akibatnya, meskipun Perusahaan

telah menggunakan form Microsoft Office untuk mengumpulkan data personal, dokumen perjalanan, dan preferensi layanan jamaah, proses ini masih sangat bergantung pada sistem manual yang berpotensi menimbulkan kesalahan input dalam proses verifikasi (Afandi & Susilo, 2021).

Sebaiknya, PT. Arabia Nusantara Raya perlu mengembangkan sistem input data berbasis web yang dapat diakses langsung oleh jamaah untuk memasukkan data personal mereka secara mandiri (Billah & Santos, 2021). Sistem ini dapat dibangun menggunakan platform seperti Google Form Advanced yang memungkinkan implementasi validasi yang real-time. Real-time validation (validasi secara langsung) dapat mencakup pengecekan format NIK, validasi nomor paspor, dan validasi data personal dengan dokumen yang diupload. Sistem dapat dilengkapi dengan progress yang menunjukkan tingkat kelengkapan data dan pengingat otomatis untuk dokumen yang belum disubmit atau perlu diperbaiki (Zhang & Brown, 2021).

Efektivitas Sistem Informasi Manajemen

Efektivitas sistem informasi mengukur seberapa baik pemberian layanan beserta produktivitas. Aktivitas ini melibatkan input, process, beserta output data ataupun peristiwa menurut aktivitas perusahaan saat ini (Williams, Brown, & Taylor, 2022).

Faktanya di PT. Arabia Nusantara Raya pada wawancara dijelaskan bahwa implementasi sistem informasi manajemen telah meningkatkan efisiensi pemrosesan data dan mengurangi kesalahan manual dalam pengelolaan data jamaah. Peningkatan efisiensi terlihat dari kemampuan menganalisis pola permintaan dan optimasi alokasi sumber daya. Namun, peningkatan masih terbatas karena belum ada otomatisasi penuh dan masih bergantung pada proses manual yang intensif. Akibatnya, terdapat gap signifikan antara potensi optimal yang dapat dicapai dengan kondisi saat ini, Dimana peningkatan efisiensi masih terbatas karena ketergantungan pada proses manual yang intensif dan belum adanya otomatisasi penuh (Rodriguez & Kim, 2023).

Sebaiknya PT. Arabia Nusantara Raya bisa menggunakan teknologi Robotic Process Automation (RAP) atau yang biasa disebut dengan Bot untuk menggantikan pekerjaan-pekerjaan yang berulang dan masih dikerjakan secara manual. Penerapan teknologi Bot ini dapat dimulai dari hal-hal sederhana seperti memasukkan data jamaah secara otomatis, membuat laporan harian tanpa perlu dibuat manual, dan mencocokkan data antara satu bagian dengan bagian lainnya (Thompson & Martinez, 2023). Perusahaan dapat menggunakan software seperti Microsoft Power Automate untuk membuat robot digital yang bisa menyalin data, mengisis formulir, dan memproses informasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di PT. Arabia Nusantara Raya, sistem informasi manajemen (SIM) yang diterapkan telah memberikan dampak positif terhadap efektivitas operasional perusahaan dalam pengelolaan data jamaah, sumber daya manusia, dan proses administrasi umrah. Meskipun perusahaan telah memanfaatkan perangkat keras dan lunak yang memadai serta memiliki struktur data yang terorganisir, masih terdapat kelemahan signifikan dalam hal integrasi antar bagian seperti pendaftaran, keuangan, akomodasi, dan transportasi karena belum adanya sistem terpusat. Proses manajemen operasional dan pengelolaan data

yang masih dilakukan secara manual menggunakan spreadsheet membatasi kemampuan perusahaan untuk meningkatkan produktivitas dan akurasi dalam skala yang lebih besar, serta belum ada pemanfaatan teknologi otomatis yang lebih canggih seperti sistem input berbasis web atau Robotic Process Automation (RPA). Implementasi rekomendasi perbaikan melalui pengembangan sistem berbasis web menggunakan Microsoft Power Platform dan penerapan teknologi RPA melalui Microsoft Power Automate, serta optimalisasi integrasi data menggunakan VLOOKUP, Power Query, dan Microsoft SharePoint, dapat menciptakan ekosistem informasi yang lebih terpadu dan responsif. Transformasi digital yang berkelanjutan ini tidak hanya akan meningkatkan efisiensi internal perusahaan, tetapi juga berdampak pada peningkatan kualitas layanan kepada jamaah melalui sistem yang lebih transparan, akurat, dan cepat. Keberhasilan implementasi sistem informasi manajemen yang terintegrasi akan menjadi fondasi yang kuat bagi PT. Arabia Nusantara Raya untuk mengembangkan layanan ibadah umrah yang lebih profesional dan kompetitif di masa depan, sekaligus memenuhi tuntutan regulasi yang semakin ketat dari Kementerian Agama RI dan otoritas Arab Saudi.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, Panji, & Susilo, G. F. A. (2021). Analisis efektivitas sistem informasi manajemen penerimaan pengelolaan permohonan administrasi kependudukan (Simp3Ak) pada Dinas Pencatatan Sipil Kota Magelang. *KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi*, 12(2), 288–296.
- Anderson, P., Smith, J., & Roberts, K. (2022). Information systems effectiveness in hospitality and tourism management. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 48, 234–248. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2022.05.012>
- Billah, R., & Santos, F. (2021). Sistem pengolahan data jamaah haji & umrah PT. Ghifary Anugerah Tour & Travel. *Jurnal Sistem Informasi Indonesia*, 6(2), 145–158.
- Chen, L., & Wang, R. (2024). Enhancing tourism management through big data: Design and implementation of an integrated information system. *Tourism Management*, 102, 104–118. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2024.01.005>
- Davis, R., & Singh, P. (2023). Process automation and management effectiveness in travel service organizations. *Journal of Information Technology*, 38(4), 412–428. <https://doi.org/10.1177/02683962231187456>
- Fadli, Z., Andaria, A. C., dkk. (2024). *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*. Sumatera Barat: Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.
- Farhanah, N. (2023). Efektivitas penggunaan SISKOPATUH dalam penyelenggara perjalanan ibadah umrah pada Pusat Informasi Haji Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(5), 1841–1852.
- Garcia, R., Lopez, M., & Thompson, B. (2023). Digital innovation in travel management: The role of information systems in operational excellence. *Journal of Business Research*, 158, 113–125. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.02.041>
- Hartin, F. V., Penggabean, N. R., & Ichsan, R. N. (2023). *Sistem Informasi Manajemen*. Medan: CV. Sentosa Deli Mandiri.
- Janto, T., Yulistiawan, B. S., dkk. (2025). *Sistem Informasi Manajemen*. Jawa Barat: Widina Media Utama.
- Johnson, M., Wilson, A., & Clark, D. (2024). Decision support systems for resource allocation in tourism management. *Decision Support Systems*, 178, 114–127. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2024.01.008>
- Kumar, S., Patel, N., & Ahmed, R. (2024). An empirical study on ERP travel, trade, and tourism systems. *International Journal of Enterprise Information Systems*, 20(1), 89–105.

- <https://doi.org/10.4018/IJEIS.2024010105>
- Lee, S., & Patel, A. (2022). Automated workflow systems in travel industry: Design and implementation challenges. *Information Systems Research*, 33(3), 987–1002. <https://doi.org/10.1287/isre.2022.1124>
- Purnawati, N. W., Arsana, I. N. A., dkk. (2024). *Sistem Informasi Manajemen: Teori dan Implementasi Sistem Informasi di Berbagai Bidang*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Rochaety, E. (2017). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Rodriguez, M., & Kim, H. (2023). Management information systems in religious tourism: A comprehensive framework. *Tourism Management Perspectives*, 46, 101–115. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2023.03.006>
- Saragih, D. R. U. (2024). *Manajemen Operasional Strategi dan Praktik Terbaik*. Jakarta: PT. Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Thompson, A., & Martinez, C. (2023). Digital transformation in travel management: Information systems perspective. *Information & Management*, 60(2), 234–248. <https://doi.org/10.1016/j.im.2023.01.012>
- Williams, J., Brown, S., & Taylor, R. (2022). Enterprise information systems state of the art: Past, present and future trends. *Computers in Industry*, 142, 103–118. <https://doi.org/10.1016/j.compind.2022.07.014>
- Wibowo, A. (2020). *Yayasan Prima Agus Teknik Operasional*. Yayasan Prima Agus Teknik.
- Zhang, L., & Brown, K. (2021). Operational efficiency through integrated management information systems in service industries. *International Journal of Information Management*, 58, 102–116. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.02.034>



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).