



## **Perancangan Proses Bisnis Travel Haji Umroh Menggunakan Pendekatan Metode Design Thinking Dalam Website Islamic Vibes**

Hendra Dharmawan\*  
Universitas Islam Indonesia

\*18523059@students.uii.ac.id

### **Abstrak**

Digitalisasi menjadi sebuah kebutuhan bagi agen travel haji dan umroh. Dengan besarnya kebutuhan digital, para agen travel haji umroh harus lebih selektif dan efektif terhadap fitur paket dan register. Dengan adanya *Islamic Vibes* diharapkan bisa membantu para agen travel haji umroh. *Islamic Vibes* menyediakan berbagai kebutuhan digital untuk para agen travel haji umroh yang berbasis *website*. *Islamic Vibes* akan memberikan *reward* jika jamaah dapat mengundang jamaah yang lain tergantung dengan ketentuan travel yang berlaku dan menjadi *affiliate marketing* dalam bidang haji dan umroh. *Islamic Vibes* dikembangkan dalam platform *website* dengan menggunakan pendekatan *design thinking* yang terdiri dari lima tahapan yaitu: *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*. Dengan menggunakan metode pendekatan *design thinking* dapat membuka jalan ide kreatif dan solusi inovatif upaya untuk mengetahui permasalahan yang ada di travel haji dan umroh.

**Kata Kunci:** *startup*, *website*, *design thinking*, *agen travel*.

### **Abstract**

*Digitalization is a necessity for hajj and umrah travel agents. With the huge digital need, Hajj and Umrah travel agents must be more selective and effective in package and register features. With the existence of Islamic Vibes, it is hoped that it can help travel agents for Hajj and Umrah. Islamic Vibes provides various digital needs for website-based Hajj Umrah travel agents. Islamic Vibes will give a reward if the congregation can invite other pilgrims depending on the applicable travel provisions and become affiliate marketing in the field of Hajj and Umrah. Islamic Vibes is developed on a website platform using a design thinking approach which consists of five stages, namely: empathize, define, ideate, prototype, and test. By using the design thinking approach, you can pave the way for creative ideas and innovative solutions in an effort to find out the problems that exist in hajj and umrah travel.*

**Keywords:** *startup*, *website*, *design thinking*, *travel agent*.

## **PENDAHULUAN**

*Startup* merupakan perusahaan rintisan yang dirancang untuk menemukan model bisnis yang tepat dan benar dengan berkembangnya di dunia digital. Ketika perkembangan dunia digital di Indonesia menjadikan perekonomian sebagai pasar yang dinamis. Dengan adanya perkembangan *startup* yang menjadikan perusahaan rintisan dengan berbasis teknologi dalam sektor bisnis, saat ini perkembangan *startup* di Indonesia terdapat 2.319 di tahun 2021 (Jemandu, 2021). *Startup* dasarnya bergerak pada bidang penjualan produk dan penyedia jasa dengan pilihannya masing-masing.

Selain ide bisnis penjualan produk, layanan penyedia jasa merupakan inovasi ide bisnis yang dicari saat ini khususnya bidang yang menyediakan berbagai kebutuhan digital dengan

memberikan pelayanan terhadap agen travel haji dan umroh. Dengan banyaknya agen travel haji dan umroh yang akan melakukan penjualan paket dan pendaftaran terhadap calon jamaah, para agen travel haji umroh harus lebih selektif dan efektif untuk melakukan pengelolaan dalam penjualan pakatnya di masa *new normal* pandemi ini. Namun di masa *new normal* pandemi, para agen travel haji umroh harus menggunakan strategi yang praktis dalam pengelolaan penjualan paket dan register terhadap calon jamaah yang ingin menunaikan ibadah haji ataupun umroh di masa *new normal* ini. Untuk memudahkan pengelolaan penjualan paket dan register dengan baik dan benar maka dibuatlah rancangan ide bisnis *Islamic Vibes*. Selain itu *Islamic Vibes* akan memberikan *rewards* kepada jamaah dengan ketentuan agen travel haji umroh.

*Islamic Vibes* merupakan sebuah *startup* yang berisi kumpulan sistem agen travel haji dan umroh untuk menunjang aktivitas pengelolaan travel haji umroh dan para jamaahnya yang berbasis *website* khususnya pada penjualan paket dan register di masa *new normal* pandemi ini. Berdasarkan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh, terdapat 396 penyelenggara haji dan 200 penyelenggara umroh yang tersebar di seluruh provinsi Indonesia. Namun, masih terdapat keluhan terkait penjualan paket dan register yang dirasakan dari sisi jamaah maupun agen travel haji dan umroh.

Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang suatu ide bisnis berupa pengelolaan penjualan paket dan registrasi dengan menggunakan platform *website* untuk menutupi kekurangan pada agen travel haji dan umroh. *Islamic Vibes* menyediakan fitur paket dan register yang akan mempermudah travel haji dan umroh.

Pada penelitian ini menggunakan metode *design thinking* dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk merancang ide bisnis *Islamic Vibes*. Dalam metode pendekatan *design thinking* merupakan metode yang sesuai untuk penelitian ini karena metode ini berpusat kepada agen travel haji dan umroh untuk membuka jalan menuju ide kreatif dan solusi yang inovatif upaya untuk mengetahui permasalahan yang ada di agen travel haji dan umroh. Selain itu *Islamic Vibes* akan memberikan *reward* setelah berhasil mengundang jamaah dengan ketentuan travel yang dapat dikelola oleh admin sesuai yang ditetapkan agen travel haji umroh.

## Urgensi

Pada penelitian ini memiliki urgensi yang bertujuan untuk membantu agen travel haji dan umroh dalam pemasaran dan pelayanan jamaah lebih maksimal setelah melewati pandemi *covid19* yang mengakibatkan pemberangkatan jamaah haji dan umroh ditunda maupun dibatalkan. Setelah pemberangkatan boleh dilaksanakan akan ada tingginya ibadah haji dan umroh karena jamaah yang tertunda pada masa pandemi *covid19* sudah diperbolehkan untuk melaksanakan ibadah haji dan umroh. Selain itu urgensi penelitian ini terdapat keluhan setelah pandemi *covid 19* terkait penjualan paket yang dan register yang dirasakan dari sisi jamaah maupun agen travel haji dan umroh. Maka diperlukan sistem yang berbasis *website* untuk menutupi kekurangan dari sisi jamaah maupun agen travel haji umroh dengan menyediakan fitur paket dan register untuk mempermudah agen travel haji umroh.

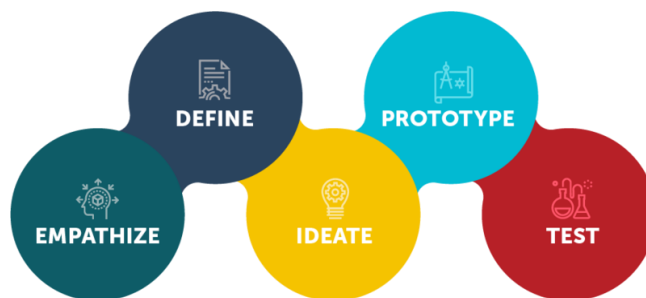
## KAJIAN PUSTAKA

Banyak pilihan yang menggunakan pendekatan dalam merancang ide bisnis *startup*. Pada kajian pustaka ini akan membahas dua jurnal yang berbeda. Penelitian yang dilakukan oleh Annisa Mursyidah, Ismiarta Aknuranda, dan Hanifah Muslimah Az-Zahra menggunakan metode *design thinking* dalam perancangan antarmuka pengguna sistem informasi prosedur pelayanan umum (Mursyidah et al., 2019). *Design thinking* merupakan suatu metode melalui cara

dengan proses pendekatan yang berpusat pada kebutuhan manusia untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Metode pendekatan *design thinking* ini berfokus pada untuk kebutuhan manusia untuk mengintegrasikan kebutuhan individu atau kelompok sebagai syarat pencapaian bisnis. *Design Thinking* memiliki elemen penting untuk fokus kepada riset calon pengguna untuk memahami manusia (*people centered*), melihat permasalahan dari sudut pandang yang berbeda dan penentuan solusi yang diinginkan dengan berbagai variasi (*highly creative*), melakukan pengujian ataupun kelayakan produk oleh tim serta mendapatkan *feedback* yang diberikan pada calon pengguna (*hands on*), hingga menghasilkan suatu produk yang baik dan berkualitas sesuai dengan kebutuhan pengguna (*Iterative*) (Adani, 2021).

Penelitian yang telah dilakukan oleh Ginanjar Wiro Sasmito menggunakan metode *waterfall* pada desain sistem informasi geografis industri Kabupaten Tegal (Sasmito, 2017). *Waterfall* merupakan metode pengembangan yang sifatnya yang natural digunakan untuk pengembangan perangkat lunak. *Waterfall* memiliki tahapan yang bertujuan untuk memahami perangkat lunak (*requirement analysis*), membantu desain dalam kebutuhan untuk mendefinisikan arsitektur sistem secara keseluruhan (*system design*), mengembangkan pada program kecil (unit) yang terintegrasi dan diuji untuk fungsionalitas sebagai unit *testing* (*implementation*), melakukan pengecekan pada sistem yang telah diuji untuk melihat setiap kegagalan maupun kesalahan (*integration & testing*), dan melakukan perbaikan implementasi pada unit sistem dan peningkatan jasa sistem sebagai kebutuhan baru (Satriawan, 2020).

Pada pembuatan ide bisnis *startup Islamic Vibes* mengkaji 2 (dua) studi kasus yaitu untuk melakukan pekerjaan dalam membantu agen Haji dan Umroh serta melakukan pemasaran dan pelayanan terhadap jamaah lebih maksimal dan menunjang aktivitas pengelolaan agen Haji, Umroh dan para jamaahnya. *Islamic Vibes* menggunakan metode *design thinking* karena pada proses pengembangan inovasi didukung dengan pemahaman dan pengamatan langsung kepada calon pengguna sebagai target untuk mengetahui kebutuhan pengguna serta menggunakan langkah-langkah yang efektif dan menentukan solusi yang kreatif.



Gambar 1. Lima Tahapan Metode Design Thinking  
Sumber: medium.com

#### *Empathize*

Pada tahapan ini peneliti melakukan observasi dan melakukan pengamatan ke pengguna. Tujuan dari tahapan ini peneliti mendapatkan pemahaman empatik dari masalah yang ingin dipecahkan dan mengetahui kebutuhan pengguna.

#### *Define*

Setelah melakukan observasi, pada tahapan ini kumpulan informasi dari observasi dianalisis dan diidentifikasi untuk menentukan inti permasalahan yang menjadi tujuan utama dalam pembuatan *website Islamic Vibes*.

### *Ideate*

Setelah menentukan inti permasalahan, pada tahapan ini masing-masing anggota tim memberikan ide-ide dan menampung semua ide untuk menemukan solusi masalah. Ide yang sudah ditampung dilakukan pengujian ide-ide dan dipilih secara efektif untuk menemukan cara terbaik dalam memecahkan masalah.

### *Prototype*

Setelah menemukan solusi, pada tahapan ini melakukan rancangan *prototype* dari ide-ide abstrak direalisasikan dan menghasilkan rancangan *prototype*. Tahapan ini ketika ada anggota tim memberikan masukan maka dilakukan perbaikan rancangan *prototype* guna menguji ide sudah sesuai atau belum.

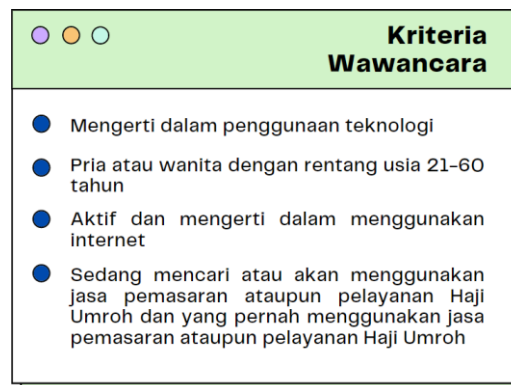
### *Test*

Setelah melakukan rancangan *prototype*, pada tahapan ini peneliti melakukan pengujian dari rancangan *prototype* kepada calon pengguna. Dari hasil pengujian menghasilkan kritik dan saran oleh tester. Tahapan ini mendapatkan hasil evaluasi dalam pengembangan *website Islamic Vibes*.

## **METODE PENELITIAN**

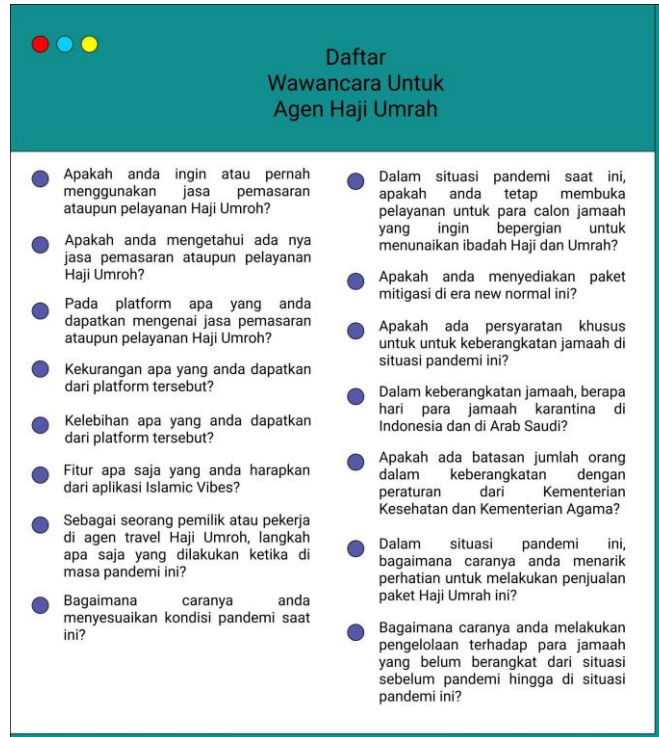
### *Empathize*

Pada tahapan ini melakukan pengamatan kepada agen haji dan umroh untuk mencari informasi awal. Pada tahapan ini dilakukan melalui wawancara terstruktur kepada calon pengguna dengan menggunakan media *zoom* dan *google form*. Data yang dikumpulkan berupa informasi kebutuhan terhadap pemasaran dan pelayanan agen Haji dan Umroh. Berikut gambar daftar kriteria wawancara.



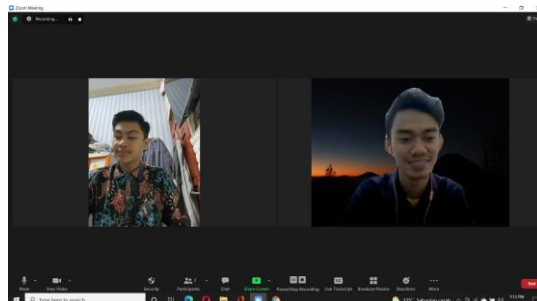
*Gambar 2. Daftar Kriteria Wawancara*

Berikut gambar daftar pertanyaan wawancara untuk agen travel haji umroh.



Gambar 3. Daftar Pertanyaan Wawancara Untuk Agen Haji Umroh.

Berikut foto dengan agen travel haji dan umroh untuk mencari informasi awal pada permasalahan yang ada di agen tersebut.



Gambar 4. Wawancara Agen Travel Haji dan Umroh

### Define

Setelah melakukan pengamatan, pada tahap ini peneliti melakukan identifikasi masalah dari data yang telah didapatkan dengan observasi melalui wawancara yang telah dilakukan untuk mengetahui keluhan dari calon pengguna dengan menghasilkan solusi yang terbaik. Peneliti dan anggota tim akan mengkategorikan inti permasalahan berdasarkan kebutuhan dan keinginan pengguna. Dalam melakukan pengamatan terhadap agen travel haji umroh terdapat beberapa permasalahan yang ada di agen travel yaitu:

1. Kurangnya platform yang menyediakan layanan digital untuk agen travel haji umroh.
2. Agen travel haji dan umroh menginginkan adanya layanan digital yang mudah dijalankan dan memiliki fitur paket dalam pemilihan paket di masa pandemi ini.

3. Agen travel haji umroh menginginkan adanya metode pendaftaran jamaahnya yang cepat dan efektif.
4. Agen travel haji umroh sangat kesulitan dalam melakukan penjualan konsep paket.

### *Ideate*

Setelah melakukan identifikasi permasalahan, pada tahap ini peneliti melakukan *brainstorming* kepada anggota tim dengan *role* nya masing-masing (*hustler, hipster, hacker*) untuk bertukar pendapat dan memberikan ide untuk menemukan cara terbaik dengan menciptakan solusi yang efektif. Anggota tim (*hustler, hipster, hacker*) menemukan beberapa solusi yang efektif yaitu :

5. Membuat sebuah platform berbagai macam kebutuhan layanan digital untuk agen travel haji umroh.
6. Membuat konsep penjualan paket untuk menarik perhatian para jamaahnya dalam melakukan penjualan paket seperti melakukan iklan atau promosi (*endorsement*).
7. Membuat konsep *reward* jika jamaah dapat mengundang jamaah dengan ketentuan travel yang berlaku (*affiliate marketing*).

### *Prototype*

Setelah menemukan solusi yang efektif, tahap ini peneliti membuat *prototype Islamic Vibes* untuk memvisualisasikan ide yang telah dirancang. Pada pembuatan *prototype* peneliti menggunakan *tools figma*. *Prototype* dibuat agar pengguna dapat berinteraksi dengan antarmuka yang diharapkan untuk memudahkan pengguna dalam mengakses *Islamic Vibes* serta mendapatkan *feedback* dari pengguna.

### *Testing*

Setelah tahap rancangan *prototype*, tahap ini akan dilakukan pengujian kepada calon pengguna sesuai dengan kriteria yang telah disebutkan pada tahap *empathize*. Pengujian akan dilakukan dengan menampilkan *prototype Islamic Vibes* kepada calon pengguna menggunakan platform *zoom* dan membagikan kuesioner menggunakan *google form*. Jika *feedback* yang diberikan oleh pengguna belum sesuai dengan keinginan, maka dilakukan kembali melalui tahapan *empathize, define, ideate*. Tetapi jika *feedback* sudah sesuai maka *prototype* yang telah diuji akan menjadi tolak ukur untuk pengembangan ide bisnis fitur paket Haji Umrah dan registrasi pada sistem *Islamic Vibes* ke tahap selanjutnya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### *Empathize*

Hasil yang telah didapatkan dari tahapan ini berupa informasi awal dari agen travel haji dan umroh yang menjadikan dasar pengembangan fitur paket dan register pada *website Islamic Vibes*. Berikut gambar 4 permasalahan yang telah disimpulkan oleh peneliti dan anggota tim dari observasi wawancara yang telah dilakukan.

Kesimpulan Permasalahan	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Para pengguna menginginkan adanya platform yang mudah untuk melakukan pengelolaan terhadap jamaahnya</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Para pengguna menginginkan adanya aplikasi yang membantu para jamaahnya dalam menunaikan ibadah Haji dan Umrah</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Para pengguna menginginkan layanan digital yang mudah dijalankan dan memiliki fitur paket dalam pemilihan paket di masa pandemi ini.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Para pengguna menginginkan adanya beberapa fitur di aplikasi jamaahnya untuk mempermudah menunaikan ibadah Haji dan Umrah</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Para pengguna menginginkan adanya metode pendaftaran jamaahnya yang cepat dan efektif.</li> </ul>	

Gambar 4. Kesimpulan Permasalahan

*Define*

Hasil yang telah didapatkan dari tahapan ini akan diklasifikasikan untuk mempermudah peneliti dalam mencari solusi yang efektif. Berikut gambar 5 yang berisikan beberapa klasifikasi permasalahan berdasarkan kebutuhan pengguna.

Permasalahan	Klasifikasi
Pengguna mengalami kesulitan dalam menentukan konsep penjualan paket	Rekomendasi konsep penjualan paket
Pengguna mengalami kesulitan terhadap metode pendaftaran yang digunakan	Sistem pendaftaran

Gambar 5. Klasifikasi Permasalahan

*Ideate*

Setelah melakukan *brainstorming* dengan anggota tim, pada tahapan ini peneliti mendapatkan tujuan untuk pembuatan *website Islamic Vibes* berupa fitur-fitur yang akan dikembangkan. Gambar 6 solusi terhadap permasalahan yang ada.

Permasalahan	Solusi
Pengguna mengalami kesulitan dalam menentukan konsep penjualan paket	Merancang fitur untuk memberikan rekomendasi konsep penjualan paket Haji dan Umrah
Pengguna mengalami kesulitan terhadap metode pendaftaran yang digunakan	Merancang sistem pendaftaran yang efektif

Gambar 6. Solusi Permasalahan

## Prototype



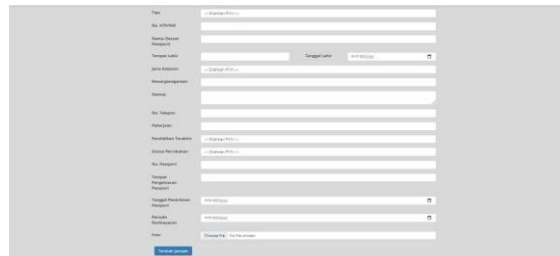
Gambar 5. Prototype Layanan Produk Paket

Gambar 5 menampilkan tampilan layanan produk pada *website Islamic Vibes* yang berisikan berbagai macam paket haji dan umroh.



Gambar 6. Prototype Detail Paket

Gambar 6 menampilkan tampilan detail paket yang berisikan fasilitas paket, harga, dan disertai informasi paket.

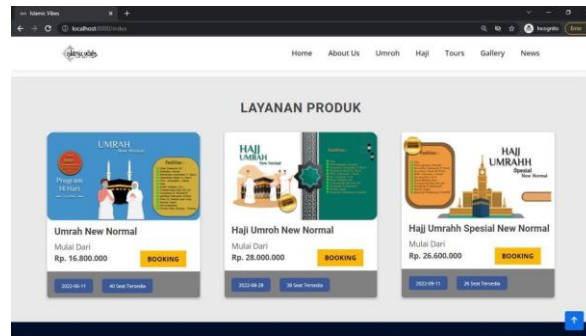


Gambar 7. Prototype Register Jamaah

Gambar 7 menampilkan tampilan registrasi jamaah yang berisikan data diri.

## Testing

Pada tahapan *testing* akan dilakukan pengujian terhadap kesesuaian dari *prototype* yang telah diterapkan pada *website*. Pengujian dilakukan kepada calon pengguna sesuai dengan kriteria yang telah disebutkan pada tahap *empathize*. Pengujian akan dilakukan dengan menampilkan *prototype Islamic Vibes* kepada calon pengguna menggunakan platform *zoom* dan membagikan kuesioner menggunakan *google form*. Jika *feedback* yang diberikan oleh pengguna belum sesuai dengan keinginan, maka dilakukan kembali melalui tahapan *empathize*, *define*, *ideate*. Tetapi jika *feedback* sudah sesuai maka *prototype* yang telah diuji akan menjadi tolak ukur untuk pengembangan ide bisnis fitur paket haji umroh dan registrasi pada sistem *Islamic Vibes* ke tahap selanjutnya.

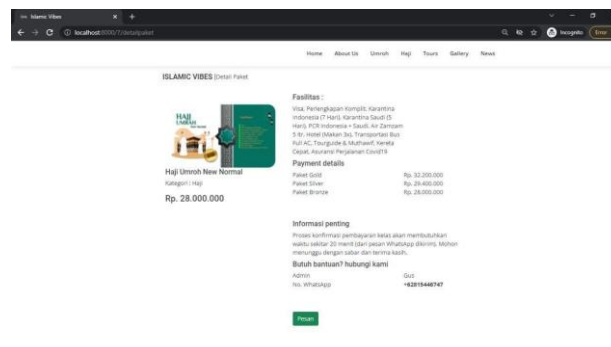


Gambar 8. Layanan Produk Paket

Berikut pada gambar 8 menunjukkan hasil pengujian dari layanan produk paket. Pada tabel 1 menunjukkan fungsi menu layanan produk paket.

Tabel 1. Fungsi Menu Layanan Produk Paket

Nama Fungsi	Fungsionalitas
Booking	Menunjukkan hasil detail paket

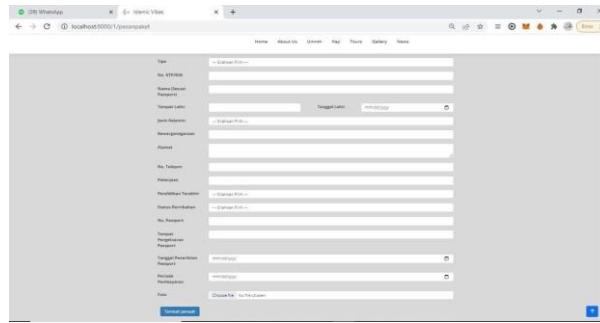


Gambar 9. Detail Paket

Berikut pada gambar 9 menunjukkan hasil pengujian dari detail paket. Pada tabel 2 menunjukkan fungsi menu detail paket.

Tabel 2. Detail Paket

Nama Fungsi	Fungsionalitas
Pesan	Melakukan pemesanan paket



Gambar 10. Register Jamaah

Berikut pada gambar 10 menunjukkan hasil pengujian dari register jamaah. Pada tabel 3 menunjukkan fungsi menu register jamaah.

Tabel 3. Register Jamaah

Nama Fungsi	Fungsionalitas
Tambah Jamaah	Memungkinkan jika ada tambahan jamaah

## SIMPULAN

Penelitian ini menerapkan metode *design thinking* yang membantu peneliti dalam menentukan permasalahan dan solusi untuk melakukan perancangan proses bisnis fitur paket dan register dalam *website Islamic Vibes*. Tujuan *Islamic Vibes* dengan perancangan proses bisnis fitur paket dan register ini diharapkan bisa mempermudah calon pengguna dalam penjualan paket dan register terhadap jamaahnya. Peneliti dan anggota tim akan melakukan pengujian langsung kepada calon pengguna. Hasil dari pengujian kepada calon pengguna nantinya akan mendapatkan *feedback* dan melakukan evaluasi untuk perancangan proses bisnis fitur paket dan register ini. Setelah makalah ini dibuat, peneliti mempunyai harapan kepada peneliti selanjutnya untuk mengembangkan sistem ini mampu menjadi solusi untuk agen travel haji dan umroh.

## DAFTAR PUSTAKA

Jemadu, L. (2021, December 11). *OJK: Jumlah Startup Indonesia Capai 2.319*. Suara.com. Retrieved March 8, 2022, from <https://www.suara.com/tekno/2021/12/11/185854/ojk-jumlah-startup-indonesia-capai-2-319>

Mursyidah, A., Aknuranda, I., & Az-Zahra, H. M. (2019, Februari 6). *Perancangan Antarmuka Pengguna Sistem Informasi Prosedur Pelayanan Umum Menggunakan Metode Design Thinking (Studi Kasus: Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya)*. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*. Retrieved March 8, 2022, from <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/5071>

Adani, M. R. (2021, March 3). *Design Thinking: Pengertian, Elemen, Metode, dan Contohnya*. Sekawan Studio. Retrieved March 8, 2022, from <https://sekawanstudio.com/blog/design-thinking/>

Sasmito, G. W. (2017, Januari 1). *Penerapan Metode Waterfall Pada Desain Sistem Informasi Geografis Industri Kabupaten Tegal | Wiro Sasmito | Jurnal Informatika: Jurnal Pengembangan IT*. e-Journal Politeknik Tegal. Retrieved March 8, 2022, from <http://ejournal.poltektegal.ac.id/index.php/informatika/article/view/435>

Satriawan, N. (2020, September 28). *Pengertian Metode Waterfall dan Tahap-Tahapnya*. Ranah Research. <https://ranahresearch.com/metode-waterfall/>