

**ANALISIS PROSES BISNIS PADA BIRO TRAVEL UMRAH  
DAN HAJI (STUDI KASUS : MADINAH DAARUL SHAFI  
AMANAH *TOUR AND TRAVEL*)**

**TUGAS AKHIR**



**EKOS FEBRIANS BAGAS  
1182002013**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER**

**Jakarta**

**2025**

**ANALISIS PROSES BISNIS PADA BIRO TRAVEL UMRAH  
DAN HAJI (STUDI KASUS : MADINAH DAARUL SHAF  
AMANAH *TOUR AND TRAVEL*)**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem  
Informasi Universitas Bakrie**



**EKOS FEBRIANS BAGAS**

**1182002013**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU  
KOMPUTER JAKARTA**

**2025**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya penulis sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah penulis nyatakan dengan benar.**

**Nama** : Ekos Febrians Bagas  
**NIM** : 1182002013



**Tanda Tangan** : .....  
**Tanggal** : 02 September 2025

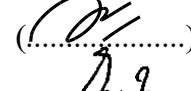
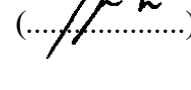
## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Ekos Febrians Bagas  
NIM : 1182002013  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Teknik Dan Ilmu Komputer  
Judul Skripsi : Analisis Proses Bisnis Pada Biro Travel Umrah Dan Haji  
(Studi Kasus : Madinah Daarul Shafa Amanah *Tour And Travel*)

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik Dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie**

### DEWAN PENGUJI

|              |                                               |                                                                                           |
|--------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pembimbing 1 | : Prof. Dr. Siti Rohajawati, S. Kom., M. Kom. | (  ) |
| Pembimbing 2 | : Zakiul Fahmi Jailani, S. Kom., MSc.         | (  ) |
| Penguji 1    | : Dita Nurmadewi, S. Kom., M. Kom.            | (  ) |
| Penguji 2    | : Dr. Shidiq Al Hakim, S. T., M. Eng.         | (  ) |

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 02 September 2025

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer Program Studi Sistem Informasi pada Fakultas Teknik Dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangat sulit bagi penulis untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Siti Rohajawati, S.Kom., M.Kom. dan Zakiul Fahmi Jailani, S.Kom., MSc., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan Penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Dita Nurmadewi, S. Kom., M. Kom. dan Dr. Shidiq Al Hakim, S. T., M. Eng. selaku dosen penguji yang telah memberikan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Prof. Dr. Hoga Saragih, S.T., M.T, IPM., CIRR., MIEEE., M.Th, Ph.D. Selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Pihak Madinah Daarul Shafa Amanah *Tour And Travel* yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang Penulis perlukan.
5. Kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan, mendidik serta mendoakan Penulis hingga menjadi saat ini dan adik laki-laki Penulis yang selalu mendukung dan mendoakan Penulis untuk menyelesaikan tugas akhir.
6. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Putri Awalia terima kasih telah berkontribusi dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga maupun waktu kepada penulis yang telah mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah, dan memberikan semangat untuk pantang menyerah kepada Penulis.
7. Terima kasih kepada diri Penulis sendiri sudah bertahan sejauh ini.

Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah untuk mencoba. Terima kasih karena telah memutuskan untuk tidak menyerah sesulit apa pun proses penyusunan proposal skripsi ini dan telah menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut di rayakan untuk diri sendiri.

8. Teman Penulis yang selalu memberikan dukungan, dan tempat bertukar pikiran serta memberikan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Penulis mohon maaf jika penulisan tugas akhir masih jauh dari sempurna, karena itu kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini sangat penulis harapkan. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 02 September 2025

Penulis



Ekos Febrians Bagas

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai *civitas* akademik Universitas Bakrie, Penulis yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ekos Febrians Bagas  
NIM : 1182002013  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Teknik Dan Ilmu Komputer  
Jenis Tugas Akhir : Karya Ilmiah

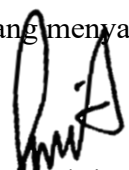
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty - Free Right*)** atas karya ilmiah Penulis yang berjudul: Analisis Proses Bisnis Pada Biro Travel Umrah Dan Haji (Studi Kasus : Madinah Daarul Shafa Amanah *Tour And Travel*) beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Penulis selama tetap mencantumkan nama Penulis sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini Penulis buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 02 September 2025

Yang menyatakan



(Ekos Febrians Bagas)

# **ANALISIS PROSES BISNIS PADA BIRO TRAVEL UMRAH DAN HAJI (STUDI KASUS : MADINAH DAARUL SHAF AMANAH *TOUR AND TRAVEL*)**

**Ekos Febrians Bagas**

**1182002013**

---

## **Abstrak**

Persaingan dalam industri travel umrah dan haji semakin intensif, dengan jumlah PPIU resmi di Indonesia mencapai 1.143 pada 2023, naik 15% dari tahun sebelumnya. Kondisi ini mendorong biro travel untuk meningkatkan efisiensi dan layanan digital guna memperoleh keunggulan kompetitif. Analisis proses bisnis menjadi strategi penting untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan operasional sebagai dasar pengembangan strategi. Pada saat ini perusahaan masih terkendala dalam proses bisnis pada bagian pemesanan *travel* untuk umrah dan haji pada Madinah Daarul Shafa Amanah *Tour And Travel*, hal ini yang membuat kurang efektif dan efisien ketika melakukan pemesanan pada Madinah Daarul Shafa Amanah *Tour And Travel* bagi para calon pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi bisnis proses pada bagian pemesanan *tour and travel* umrah dan haji yang dilaksanakan oleh perusahaan. Metode yang digunakan adalah pemodelan proses bisnis berbasis *Business Process Model and Notation*. Hasil dari penelitian ini adalah proses bisnis yang terdapat pada PT. Madinah Daarul Shafa Amanah masih perlu mengalami perbaikan demi efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaannya. Kesimpulannya proses bisnis yang ada saat ini harus mengalami perbaikan, serta seluruh tahapannya harus dibuat sistem atau aplikasi untuk mempermudah pengguna dalam menjalankan proses bisnisnya.

**Kata kunci:** Proses Bisnis, BPMN, Madinah Daarul Shafa Amanah, Umrah dan Haji, *Tour and Travel*



***BUSINESS PROCESS ANALYSIS IN UMRAH AND HAJJ  
TRAVEL AGENCIES (CASE STUDY: MADINAH DAARUL  
SHAF A AMANAH TOUR AND TRAVEL)***

**Ekos Febrians Bagas**

**1182002013**

---

***Abstract***

*Competition in the Umrah and Hajj travel industry is intensifying, with the number of official PPIUs in Indonesia reaching 1,143 in 2023, a 15% increase from the previous year. This condition encourages travel agencies to improve efficiency and digital services to gain a competitive advantage. Business process analysis is an important strategy to identify operational strengths and weaknesses as a basis for strategy development. Currently, the company is still constrained in the business process in the travel booking section for Umrah and Hajj at Madinah Daarul Shafa Amanah Tour And Travel, this makes it less effective and efficient when making reservations at Madinah Daarul Shafa Amanah Tour And Travel for potential customers. The purpose of this study is to identify the business process in the Umrah and Hajj tour and travel booking section carried out by the company. The method used is business process modeling based on Business Process Model and Notation. The results of this study are business processes in PT. Madinah Daarul Shafa Amanah still need to be improved for effectiveness and efficiency in their implementation. In conclusion, the current business process must be improved, and all stages must be made into a system or application to make it easier for users to carry out their business processes.*

***Keywords:*** *Business Process, BPMN, Madinah Daarul Shafa Amanah, Umrah and Hajj, Tour and Travel*

## DAFTAR ISI

|                                                                                    |             |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>                                       | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>                                                    | <b>iv</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                                                        | <b>v</b>    |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>                              | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                                               | <b>viii</b> |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                                              | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                                            | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                                          | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                                                         | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                                       | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                                                     | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....                                                           | 1           |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....                                                     | 2           |
| 1.3 Batasan Masalah .....                                                          | 2           |
| 1.4 Rumusan Masalah .....                                                          | 3           |
| 1.5 Tujuan Penelitian .....                                                        | 3           |
| 1.6 Manfaat Hasil Penelitian .....                                                 | 3           |
| 1.7 Sistematika Penulisan .....                                                    | 4           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>                                               | <b>6</b>    |
| 2.1 Proses Bisnis .....                                                            | 6           |
| 2.2 <i>Business Process Modelling</i> .....                                        | 6           |
| 2.3 <i>Business process model and notation (BPMN)</i> .....                        | 7           |
| 2.3.1 <i>Flow Objects</i> .....                                                    | 7           |
| 2.3.2 <i>Connecting Objects</i> .....                                              | 9           |
| 2.3.3 <i>Swimlanes</i> .....                                                       | 10          |
| 2.3.4 <i>Artifacts</i> .....                                                       | 11          |
| 2.4 Penelitian Terdahulu .....                                                     | 13          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                                             | <b>16</b>   |
| 3.1 Kerangka Penelitian .....                                                      | 16          |
| 3.2 Metode Pengumpulan Data .....                                                  | 17          |
| 3.2.1 Sumber Data .....                                                            | 17          |
| 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data .....                                                | 17          |
| 3.3 Metode <i>Business Process Model Notation (BPMN)</i> .....                     | 19          |
| 3.4 Teknik Analisa Data .....                                                      | 20          |
| 3.5 Objek Penelitian .....                                                         | 21          |
| 3.5.1 Madinah Daarul Shafa Amanah <i>Tour and Travel</i> .....                     | 21          |
| 3.5.2 Visi dan Misi .....                                                          | 22          |
| 3.5.3 Struktur Organisasi Madinah Daarul Shafa Amanah <i>Tour and Travel</i> ..... | 23          |
| 3.6 Waktu Penelitian .....                                                         | 23          |
| <b>BAB IV ANALISA DAN HASIL PEMBAHASAN .....</b>                                   | <b>24</b>   |
| 4.1 Gambaran Responden .....                                                       | 24          |

|                                                                                          |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.1.1 Karakteristik Responden .....                                                      | 24        |
| 4.1.2 Rangkuman Wawancara Dengan Responden .....                                         | 24        |
| 4.2 Diagram BPMN .....                                                                   | 26        |
| 4.2.1 Identifikasi Proses Bisnis Madinah Daarul Shafa Amanah Bagian<br>Pemesanan.....    | 26        |
| 4.2.2 Pemodelan Proses Bisnis Madinah Daarul Shafa Amanah.....                           | 27        |
| 4.2.3 Pemodelan Proses Bisnis Madinah Daarul Shafa Amanah Pada<br>Bagian Pemesanan ..... | 30        |
| 4.2.4 Proses Penting Yang Dapat Dijadikan Sistem .....                                   | 30        |
| 4.2.5 Saran Perbaikan .....                                                              | 31        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                                  | <b>37</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                                                                     | 37        |
| 5.2 Saran .....                                                                          | 37        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                              | <b>38</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                                     | <b>40</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu ..... | 13 |
|---------------------------------------|----|

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2. 1 Flow Objects BPMN .....                                                            | 8  |
| Gambar 2. 2 Connecting Objects BPMN.....                                                       | 9  |
| Gambar 2. 3 Swimlanes BPMN .....                                                               | 11 |
| Gambar 2. 4 Artifacts BPMN .....                                                               | 12 |
| Gambar 3. 1 Kerangka Penelitian .....                                                          | 16 |
| Gambar 3. 2 Logo Perusahaan .....                                                              | 22 |
| Gambar 4. 1 Diagram BPMN Bagian Pemesanan Madinah Daarul Shafa Amanah<br>.....                 | 28 |
| Gambar 4. 2 Saran Perbaikan Diagram BPMN Bagian Pemesanan Madinah<br>Daarul Shafa Amanah ..... | 33 |
| Gambar 4. 3 Database Pemesanan .....                                                           | 34 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian.....                  | 40 |
| Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....                       | 41 |
| Lampiran 3 Alokasi Waktu Penelitian .....                   | 42 |
| Lampiran 4 Transkrip Wawancara.....                         | 43 |
| Lampiran 5 Surat Pernyataan Penerimaan Hasil Wawancara..... | 46 |
| Lampiran 6 Dokumentasi .....                                | 47 |