

Evaluasi Kinerja Web Haji Dan Umrah NSK Group Pekanbaru Perspektif Pengguna Menggunakan Framework Cobit 2019

Harisman Efendi ¹, Muhammad Raihan ², Diky Supadly ³, Nanda Kito Baguno ⁴,
Megawati Megawati ⁵

¹⁻⁵ Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Alamat: Jl. HR. Soebrantas No.Km. 15, RW.15, Simpang Baru, Kota Pekanbaru, Riau 28293

Korespondensi penulis: harismanef24@email.com

Abstract. *This research is grounded in the importance of websites in providing services for Hajj and Umrah pilgrimages, reflecting the role of technological advancement in delivering information and facilities to pilgrims. The primary aim of this study is to understand the role of websites in facilitating Hajj and Umrah services and to evaluate their effectiveness in enhancing the experiences and satisfaction of pilgrims. A qualitative descriptive methodology was employed, gathering data through direct observation and questionnaires, supplemented by an analysis of relevant literature. The findings indicate that effective and user-friendly websites enhance pilgrim experiences and simplify the processes of booking, accommodation, and transportation. An analysis using the COBIT 2019 framework underscores the significance of IT management in improving website performance. The implications of this study highlight the need for continuous innovation and improvement in data security, incident management, and business process efficiency of websites to increase customer satisfaction and ensure the efficient and secure provision of Hajj and Umrah services.*

Keywords: COBIT 2019, Hajj and Umrah Services, IT Management, Pilgrim Experience, Website Effectiveness

Abstrak. Penelitian ini berlatar belakang pada pentingnya website dalam menyediakan layanan haji dan umrah, mengingat kemajuan teknologi yang berperan dalam menyajikan informasi dan fasilitas kepada jamaah. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk memahami peran website dalam memfasilitasi layanan haji dan umrah, serta mengevaluasi efektivitasnya dalam meningkatkan pengalaman dan kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan pengumpulan data melalui observasi langsung dan kuisioner, serta analisis literatur terkait. Temuan penelitian menunjukkan bahwa website efektif dan ramah pengguna meningkatkan pengalaman jamaah dan memudahkan proses pemesanan, akomodasi, dan transportasi. Analisis menggunakan framework COBIT 2019 menggarisbawahi pentingnya manajemen TI dalam meningkatkan kinerja website. Implikasi dari penelitian ini adalah perlunya inovasi dan perbaikan berkelanjutan pada aspek keamanan data, manajemen insiden, dan efisiensi proses bisnis website untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan memastikan penyediaan layanan haji dan umrah yang efisien dan aman.

Kata kunci: COBIT 2019, Efektivitas Website, Layanan Haji dan Umrah, Manajemen TI, Pengalaman Jamaah

LATAR BELAKANG

Website telah menjadi penting karena kemajuan teknologi untuk menyediakan informasi, layanan, dan dukungan yang penting bagi jamaah yang melakukan perjalanan haji dan umrah (Sulistiyanto, Saprudin, Sutomo, & Hartono, 2021). Keberadaan website yang efektif dan ramah pengguna telah terbukti secara signifikan meningkatkan pengalaman jamaah, serta menyederhanakan proses pemesanan, akomodasi, pengaturan transportasi, dan layanan catering yang diperlukan. Penyelenggara haji dan umrah harus terus berubah karena dinamika industri yang terus berubah. Mereka harus menggunakan teknologi terkini untuk membantu jamaah lebih mudah melakukan perjalanan suci mereka (KESY, 2022).

Analisa mendalam tentang subjek ini menekankan pentingnya website dalam layanan haji dan umrah, melihat bagaimana hal itu berdampak pada manajemen layanan dan tingkat kepuasan pelanggan (Astrilia, 2015). Untuk memahami peran penting website dalam memfasilitasi layanan haji dan umrah, termasuk penyediaan informasi yang akurat, kemudahan pemesanan, dan dukungan terus-menerus bagi pelanggan, evaluasi menyeluruh terhadap efektivitas penggunaan website dalam konteks ini difokuskan pada kemampuan website untuk menyajikan informasi yang relevan, mempermudah proses pemesanan manajemen layanan, dan memberikan kontribusi keseluruhan pengalaman jamaah (Yahya, 2023).

Sangat penting untuk menemukan area perbaikan dan inovasi dalam penggunaan website, menurut analisis kesenjangan yang telah dilakukan. Hal ini menjadi penting untuk meningkatkan kualitas layanan (Prasetyo, Adnan, & Syahputra, 2022). Diharapkan hasil penelitian ini akan membangun pemahaman yang lebih baik tentang peran penting yang dimainkan oleh website dalam menyediakan layanan haji dan umrah, serta mengevaluasi secara menyeluruh seberapa efektif mereka dalam menyampaikan informasi yang tepat, memudahkan proses pemesanan, dan menyediakan dukungan pelanggan yang optimal (Bhakti, Ahmad, & Adrian, 2022).

Selain itu, tujuan penelitian ini adalah untuk menemukan area perbaikan yang dapat menghasilkan inovasi dalam penggunaan situs web, yang pada gilirannya akan menghasilkan kualitas layanan yang lebih baik (Krisna, Sasmita, & Putri, 2020). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bermanfaat bagi penyelenggara haji dan umrah tentang bagaimana membuat dan mengelola situs web mereka. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan, meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan, dan memberikan keunggulan yang signifikan di pasar yang semakin ketat.

KAJIAN TEORITIS

Web Haji Umrah dan Perspektif Pengguna

Dalam konteks Web Haji dan Umrah, platform digital ini menjadi teras penting bagi jamaah dalam menjalani perjalanan ke tanah suci secara digital. Perspektif pengguna sangat vital karena menekankan pada pengalaman dan kebutuhan mereka selama proses ini (Tujni & Syakti, 2019). Fokus pada pengalaman pengguna pada platform web telah menjadi salah satu bidang penelitian yang terus berkembang dalam pengembangan web dan interaksi manusia-komputer. Hal ini menggarisbawahi betapa esensialnya pemahaman mendalam terhadap pengguna dalam menciptakan pengalaman digital yang memuaskan dalam konteks perjalanan suci Haji dan Umrah (Albert & Tullis, 2022).

Framework COBIT 2019

Fokus Control Objectives for Information and Related Technologies (COBIT 2019) meletakkan dasar untuk manajemen dan tata kelola teknologi informasi organisasi. Dengan menekankan elemen penting seperti tata kelola, risiko, nilai, dan pengukuran kinerja, framework ini berfokus pada prinsip-prinsip yang mendukung pengelolaan TI yang efisien. Alat seperti Framework COBIT 2019 memungkinkan perusahaan untuk menemukan dan memahami tujuan bisnis, menghubungkannya dengan penggunaan teknologi informasi, dan menetapkan kontrol dan proses yang diperlukan untuk mencapainya. Buku "COBIT 2019 Framework: Introduction and Methodology", diterbitkan oleh ISACA, berisi dasar teoritis utama untuk Framework COBIT 2019 ("COBIT® 2019 Framework," n.d.).

Penerapan COBIT 2019 (Domain Deliver, Support, and Service - DSS)

Domain Deliver, Support, and Service (DSS) dalam COBIT 2019 adalah kerangka kerja yang fokus pada pengiriman layanan TI yang efektif, dukungan operasional, dan optimalisasi layanan bagi pengguna. Deliver (Antar) menekankan pengiriman layanan tepat waktu dan inovatif, Support (Dukungan) mencakup infrastruktur dan manajemen dukungan teknis, sementara Service (Pelayanan) berkaitan dengan penyediaan layanan yang mendukung kebutuhan bisnis. Melalui pendekatan terstruktur, COBIT 2019 DSS membantu organisasi memperbaiki kualitas layanan, meningkatkan kepuasan pengguna, dan memastikan TI mendukung tujuan bisnis secara efektif ("COBIT® 2019 Framework," n.d.).

Rekomendasi untuk Peningkatan Kinerja Web Haji Umrah

Serangkaian saran untuk peningkatan telah disusun secara menyeluruh berdasarkan hasil evaluasi yang cermat dan analisis menyeluruh yang dilakukan menggunakan struktur

COBIT 2019. Rekomendasi ini berfokus pada elemen penting yang memengaruhi pengalaman pengguna dan kinerja platform web Haji Umrah secara keseluruhan. Dalam hal pengalaman pengguna, perbaikan dapat mencakup navigasi yang lebih mudah dipahami, konten informasi yang lebih relevan dan terbaru, dan penyederhanaan proses reservasi dan pembayaran (Essa, 2022).



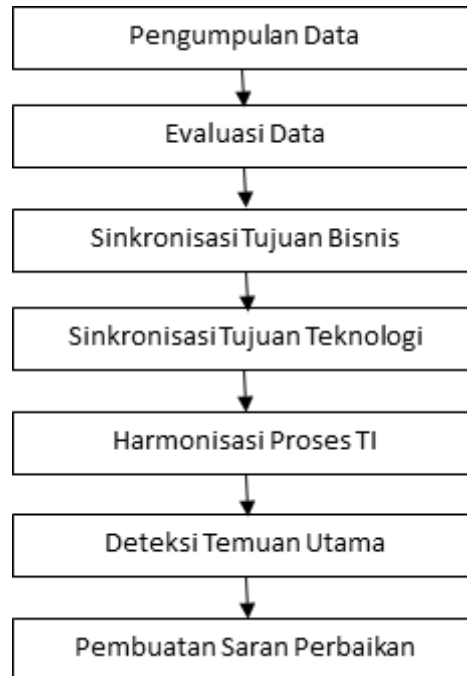
Sumber: (“Using COBIT 2019 to Plan and Execute an Organization’s Transformation Strategy,” n.d.)

Gambar 1. COBIT 2019 Core Model

METODE PENELITIAN

Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian ini menyelidiki penggunaan dan efektivitas situs web haji dan umrah di Indonesia. Data dikumpulkan melalui metode primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari pengamatan langsung terhadap operasional website haji dan umrah, serta dari kuisioner yang dibagikan kepada beberapa pengguna website tersebut. Penelitian ini juga melibatkan pengamatan langsung pada haji dan umrah. Data sekunder diperoleh dari studi literatur dan survei yang relevan. Setelah data dikumpulkan, analisis dilakukan untuk menemukan hasil penting. Hasilnya menunjukkan bahwa penelitian ini bertujuan untuk menggunakan framework COBIT 2019 untuk

mengintegrasikan Tujuan Bisnis, Tujuan Teknologi Informasi (TI), dan Proses TI sistem website haji dan umrah. Langkah berikutnya adalah mengembangkan saran yang dapat digunakan untuk meningkatkan atau memperbaiki kinerja website tersebut. Gambar 2 menunjukkan proses penelitian secara keseluruhan.



Gambar 2. Tahapan Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mengelola dan menjalankan situs web haji dan umrah melibatkan banyak komponen penting yang memastikan alur bisnis berjalan dengan lancar dan efisien. Beberapa komponen utama ini dijelaskan lebih lanjut di sini:

Galeri Foto dan Video

Elemen ini berfungsi sebagai jendela visual ke perjalanan haji dan umrah sebelumnya, memberikan pengunjung gambaran langsung tentang apa yang diharapkan dari perjalanan tersebut. Galeri ini dapat berisi berbagai foto dan video yang mengabadikan momen penting dan suasana ibadah, memberikan calon jamaah gambaran realistis tentang pengalaman spiritual tersebut.

FAQ (Frequently Asked Questions)

Bagian ini dibuat untuk mengatasi kebingungan dan pertanyaan yang sering diajukan oleh calon jamaah. Dengan memberikan jawaban yang mudah diakses untuk pertanyaan umum, FAQ membantu mengurangi kebutuhan akan interaksi langsung dan mempercepat proses mendapatkan informasi.

Blog atau Artikel

Website ini menyediakan sumber daya berharga berupa tips, panduan, dan informasi terbaru tentang perjalanan haji dan umrah melalui konten tertulis seperti artikel atau blog. Konten ini dapat mencakup berbagai topik, mulai dari persiapan perjalanan hingga refleksi spiritual.

Testimoni Pelanggan

Ulasan dan komentar pelanggan yang telah menggunakan layanan di website ini berfungsi sebagai bukti sosial yang membantu calon pengguna membuat keputusan. Ulasan ini dapat menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan dan kualitas layanan.

Informasi dan Pendaftaran

Bagian penting dari website ini menyediakan semua informasi yang diperlukan tentang paket perjalanan, seperti detail, fasilitas, dan harga. Selain itu, ada fasilitas untuk mendaftar atau memesan layanan, sehingga pengguna dapat lebih mudah memesan layanan.

Manajemen Keamanan

Menjaga keamanan data pelanggan sangat penting. Untuk melindungi data sensitif pengguna, sistem keamanan yang kuat, seperti penggunaan kata sandi dan enkripsi, sangat penting.

Sistem Pembayaran

Untuk menjamin proses transaksi yang lancar dan lancar, sangat penting untuk menggunakan berbagai metode pembayaran yang aman dan mudah digunakan.

Manajemen Konten

Untuk memastikan bahwa informasi yang disajikan selalu akurat dan bermanfaat bagi pengunjung, Anda harus mengelola konten yang relevan dan terkini.

Kolaborasi dan Kemitraan

Bagian ini dapat mencakup fitur seperti forum atau platform interaktif di mana pelanggan dapat berbagi pengalaman, bertanya, atau berbagi tips. Kerja sama ini dapat meningkatkan rasa komunitas di antara jamaah dan meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Fitur Pencarian

Fitur pencarian yang mudah digunakan membantu pengguna menemukan informasi spesifik seperti rincian paket perjalanan, fasilitas, atau jadwal dengan cepat.

Sistem manajemen website haji dan umrah sangat penting untuk membantu perjalanan keagamaan karena mudah digunakan, cepat mendapatkan informasi, dan dapat digunakan dari berbagai tempat dan waktu. Namun, ada beberapa masalah dengan sistem ini, terutama berkaitan dengan keamanan sistem dan proses manajemen. Hasil dari pengguna situs web haji dan umrah termasuk:

Survei menunjukkan bahwa jemaah sering merasa tidak percaya dengan situs web haji dan umrah, kesulitan menemukan informasi yang dibutuhkan, dan prosedur pendaftaran atau pembayaran yang rumit. Ketakutan lain meliputi kemungkinan data pribadi akan bocor, situs web yang tidak berjalan dengan baik, dan ketidakjelasan informasi tentang layanan yang diberikan.

Pengguna website ini seringkali hanya mendapatkan gambaran umum tentang layanan tanpa dapat memastikan kualitas atau detail layanan secara langsung. Akibatnya, hasilnya sering tidak sesuai dengan ekspektasi. Misalnya, informasi tentang akomodasi, transportasi, atau fasilitas yang ditawarkan mungkin tidak sesuai dengan yang dijanjikan, yang dapat dianggap sebagai penipuan. Dalam mengelola situs web haji dan umrah, ada kemungkinan bahwa layanan akan rusak atau kekurangan karena kelalaian penyedia atau mitra layanan. Ini termasuk kegagalan proses bisnis dan dapat merugikan anggota kelompok.

Pembayaran untuk layanan haji dan umrah dapat dilakukan secara elektronik, tetapi ini menimbulkan masalah untuk kenyamanan pengguna dan keamanan pembayaran. Misalnya, prosedur pembayaran yang kompleks dan kekhawatiran tentang keamanan rekening dan data pribadi. Tantangan tambahan termasuk kurangnya perlindungan hukum atas data pengguna dan kemungkinan penyalahgunaan data oleh pihak tak bertanggung jawab, yang mengurangi kepercayaan pengguna terhadap website. Selain itu, komunikasi yang tidak efisien sering terjadi antara jemaah dan penyedia layanan, terutama ketika pertanyaan atau masalah diajukan melalui chat atau sistem komunikasi lainnya.

Untuk menghindari masalah di masa depan, evaluasi kinerja dan manajemen risiko teknologi informasi yang digunakan harus dilakukan, termasuk inovasi dan pengembangan sistem untuk meningkatkan operasional back-end dan front-end. Penanganan manajemen event dan respons cepat terhadap masalah yang dihadapi pengguna juga penting. Terakhir, evaluasi kinerja TI seperti COBIT 2019 dapat membantu menganalisis dan mengatasi berbagai masalah.

Tabel 1. Enterprise Goals Sistem Haji dan Umrah

Perspektif BSC	Tujuan Strategis
Perspektif Keuangan	• Meningkatkan Efisiensi Biaya: Mengurangi biaya operasional melalui otomatisasi dan efisiensi proses. • Meningkatkan Pendapatan: Menciptakan sumber pendapatan baru melalui layanan tambahan atau premium.
Perspektif Pelanggan	• Kepuasan Pelanggan: Menyediakan layanan yang memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan. • Loyalitas Pelanggan: Membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan.
Perspektif Proses Bisnis Internal	• Optimisasi Proses: Meningkatkan efisiensi proses bisnis internal seperti pendaftaran, pembayaran, dan layanan pelanggan. • Manajemen Kualitas: Menjaga standar tinggi dalam semua aspek layanan
Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	• Pengembangan Karyawan: Menyediakan pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan. • Budaya Organisasi: Membangun budaya organisasi yang berorientasi pada inovasi dan pembelajaran berkelanjutan. • Teknologi dan Infrastruktur: Investasi dalam teknologi terbaru untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan.

Setelah mengevaluasi tujuan bisnis platform haji dan umrah, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis terhadap tujuan bisnis tersebut untuk menyesuaikannya dengan tujuan perusahaan sesuai dengan kerangka COBIT 2019. Proses analisis ini akan memfokuskan pada hubungan dan kesesuaian antara tujuan bisnis platform haji dan umrah dengan tujuan perusahaan yang diuraikan dalam COBIT 2019. Pilihan Enterprise Goals yang relevan tercantum di bawah ini, sebagaimana tercakup dalam kerangka COBIT 2019.

Tabel 2. Enterprise Goals Terpilih

No	Enterprise Goals COBIT 2019	Deskripsi Enterprise Goals COBIT 2019	Keterkaitan dengan Tujuan Bisnis Sistem Website Haji dan Umrah
1.	EG1	Stakeholder Value of Business Investment	Tidak terkait
2.	EG2	Portfolio of Competitive Products and Services	Ada keterkaitan
3.	EG3	Managed Business Risks (Safeguarding Assets)	Ada keterkaitan
4.	EG4	Compliance with External Laws and Regulations	Tidak terkait
5.	EG5	Financial Transparency	Tidak terkait
6.	EG6	Customer Oriented Service Culture	Ada keterkaitan
7.	EG7	Business Service Continuity and Availability	Ada keterkaitan
8.	EG8	Agile Responses to a Changing Business Environment	Ada keterkaitan
9.	EG9	Information-Based Strategic Decision Making	Ada keterkaitan
10.	EG10	Optimization of Service Delivery Costs	Ada keterkaitan
11.	EG11	Optimization of Business Process Functionality	Ada keterkaitan
12.	EG12	Optimization of Business Process Costs	Tidak terkait
13.	EG13	Managed Business Change Programmes	Ada keterkaitan
14.	EG14	Operational and Staff Productivity	Tidak terkait
15.	EG15	Compliance with Internal Policies	Tidak terkait
16.	EG16	Skilled and Motivated People	Tidak terkait
17.	EG17	Product and Business Innovation Culture	Ada keterkaitan

Setelah menetapkan tujuan perusahaan yang relevan berdasarkan COBIT 2019, langkah berikutnya dalam penelitian ini adalah memilih proses TI yang akan menjadi fokus utama.

Penelitian ini berfokus pada manajemen operasional website haji dan umrah yang menggunakan model proses Agile dalam operasionalnya. Untuk tujuan ini, Domain Deliver, Support, and Services (DSS) dipilih, yang mencakup enam proses TI atau sub domain. Pemilihan ini didasarkan pada kebutuhan untuk mengelola secara efektif pengiriman, dukungan, dan layanan teknologi informasi yang terkait dengan situs web haji dan umrah. Tujuan utama adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional situs web, memastikan bahwa jemaah dan orang-orang yang menggunakannya dapat dilayani dengan lancar dan efisien. Fokus penelitian ini adalah Sub Domain DSS ini, yang mencakup berbagai aspek penting dari pengelolaan teknologi informasi di website haji dan umrah, seperti pengelolaan operasi harian hingga keamanan dan keberlanjutan layanan. Berikut adalah rincian tabel 3 Proses TI atau Sub Domain DSS, yang disesuaikan dengan konteks website haji dan umrah.

Tabel 3. Sub Domain Deliver, Support, and Service (DSS)

Kode Proses TI	Proses TI	Deskripsi	Aplikasi pada Website Haji dan Umrah
DSS01	Mengelola Operasi TI Harian	Memastikan operasi TI berjalan lancar	Mengelola operasi website, termasuk server, basis data, dan pemeliharaan konten
DSS02	Respon Layanan dan Insiden	Menangani permintaan dan insiden dari pengguna	Menangani permintaan layanan dan insiden yang dilaporkan oleh jemaah atau pengguna website
DSS03	Solusi Masalah TI	Identifikasi dan penanganan masalah sistematis	Mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah teknis pada website yang dapat mempengaruhi pengalaman pengguna
DSS04	Ketahanan Sistem TI	Memastikan sistem TI berkelanjutan dan resilien	Memastikan website dapat terus beroperasi dengan efisien selama periode puncak permintaan, seperti selama musim haji
DSS05	Keamanan Layanan TI	Mengelola aspek keamanan layanan TI	Melindungi data jemaah dan transaksi online dari ancaman keamanan siber
DSS06	Optimalisasi Proses Bisnis	Mengelola proses bisnis yang terkait dengan TI	Mengoptimalkan proses pendaftaran, pembayaran, dan layanan pelanggan melalui website

Tabel 4 dalam dokumen ini mencakup hasil penemuan rinci yang terkait langsung dengan Proses Teknologi Informasi atau Sub Domain dalam Domain Deliver, Support, and Services (DSS). Penemuan ini merupakan bagian penting dari penelitian yang dilakukan karena memberikan wawasan mendalam tentang berbagai elemen dan aspek yang berperan dalam proses TI. Tabel ini menjadi alat penting untuk menganalisis dan menilai proses tersebut, dan memberikan kerangka kerja untuk memahami bagaimana setiap sub domain penelitian berfungsi dan berinteraksi satu sama lain.

Tabel 4. Temuan

Kode Proses TI	Temuan Parafrase untuk Website Haji dan Umrah
DSS01	Website belum konsisten dalam menyediakan respon cepat. Tim pemeliharaan website kurang untuk pemantauan 24/7.
DSS02	- Fasilitas pengelolaan insiden pada transaksi belum ada di semua website. - Kesulitan dalam memenuhi permintaan pengguna secara efektif.
DSS03	Tidak ada dokumentasi untuk isu yang muncul di website.
DSS04	Beberapa penyedia layanan belum mempunyai cadangan data untuk kelangsungan bisnis.
DSS05	Keamanan data pengguna, termasuk informasi pribadi dan transaksi, belum sepenuhnya terjamin.
DSS06	Banyak website belum menerapkan SOP untuk proses bisnis sesuai standar.

Ada kebutuhan untuk membuat rekomendasi untuk meningkatkan kinerja dan efektivitas layanan haji dan umrah dengan mempertimbangkan hasilnya. Rekomendasi yang dibuat berdasarkan framework COBIT 2019 disesuaikan dengan Proses TI atau Sub Domain DSS yang menjadi fokus penelitian ini. Untuk mengatasi berbagai masalah yang muncul dalam sistem layanan haji dan umrah, Tabel 5 menyajikan rekomendasi.

Tabel 5. Rekomendasi

Proses TI / Sub Domain	Rekomendasi untuk Website Haji dan Umrah
DSS01 – Mengelola Operasi	- Pentingnya waktu respon cepat pada website untuk memastikan kepuasan pengguna. - Perlu ada tim yang bertugas untuk memonitor website secara berkesinambungan, memastikan layanan yang lancar dan responsif.
DSS02 – Mengelola Permintaan Layanan dan Insiden	- Website harus memiliki sistem manajemen insiden untuk menangani masalah yang terjadi selama proses pemesanan atau layanan. - Penting untuk memahami kebutuhan spesifik jemaah dan menyesuaikan layanan sesuai dengan kebutuhan tersebut.
DSS03 – Mengelola Masalah	Harus ada dokumentasi yang terorganisir dari masalah yang dihadapi, untuk memudahkan penyelesaian masalah serupa di masa depan.
DSS04 – Mengelola Keberlanjutan	Pentingnya memiliki cadangan data dan rencana pemulihan untuk memastikan website tetap beroperasi dalam situasi darurat.
DSS05 – Mengelola Keamanan Layanan	Keamanan data pengguna, termasuk informasi pribadi dan transaksi, harus dijamin dengan protokol keamanan yang kuat.
DSS06 – Mengelola Kontrol Proses Bisnis	Website harus memiliki prosedur operasional standar (SOP) yang jelas untuk memastikan efisiensi dan kepatuhan terhadap standar industri.

KESIMPULAN DAN SARAN

Website memegang peran kunci dalam meningkatkan pengalaman dan layanan bagi jamaah haji dan umrah. Website efektif dan ramah pengguna terbukti meningkatkan kepuasan pelanggan, mempermudah proses pemesanan, dan menyediakan informasi yang akurat. Analisis menunjukkan bahwa ada ruang penting untuk inovasi dan perbaikan dalam penggunaan website untuk lebih meningkatkan kualitas layanan. Penggunaan framework COBIT 2019 dalam studi ini menggarisbawahi pentingnya manajemen TI yang baik,

mengintegrasikan tujuan bisnis dengan teknologi informasi. Rekomendasi yang diberikan berfokus pada peningkatan keamanan data, efisiensi proses bisnis, dan pengelolaan insiden untuk memastikan layanan yang lebih efektif dan aman bagi jamaah haji dan umrah.

DAFTAR REFERENSI

- Albert, B., & Tullis, T. (2022). *Measuring the User Experience: Collecting, Analyzing, and Presenting UX Metrics*. Morgan Kaufmann.
- Astrilia, I. (2015). Analisis Pengukuran Kapabilitas Manajemen Layanan TI pada Domain Build, Acquire, Implementation dan Delivery, Service, Support Menggunakan Kerangka Kerja ITIL V3 2011 dan COBIT 5 di PT XYZ Head Office Indonesia Divisi Global Technology Services (Journal:eArticle, Bakrie University; Vol. 3, p. 253473). Bakrie University. Retrieved from <https://www.neliti.com/publications/253473/>
- Bhakti, F. K., Ahmad, I., & Adrian, Q. J. (2022). PERANCANGAN USER EXPERIENCE APLIKASI PESAN ANTAR DALAM KOTA MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING (STUDI KASUS: KOTA BANDAR LAMPUNG). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 3(2). <https://doi.org/10.33365/jtsi.v3i2.1597>
- COBIT® 2019 Framework: Introduction and Methodology. (n.d.). Retrieved December 15, 2023, from Docslib website: <https://docslib.org/doc/5909264/cobit%C2%AE-2019-framework-introduction-and-methodology>
- Essa, M. (2022). Analisis Kinerja Pelayanan Ibadah Haji Dan Umrah Dalam Membangun Citra Positif. *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, 2(2), 180–192. <https://doi.org/10.32332/multazam.v2i2.5863>
- KESY, A. (2022). *EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN HAJI DAN UMROH DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN JAMAAH DI PT. ANUGERAH QUBA MANDIRI BENGKULU TAHUN 2021* (Diploma, UIN FATMAWATI SUKARNO BENGKULU). UIN FATMAWATI SUKARNO BENGKULU. Retrieved from <http://repository.iainbengkulu.ac.id/9753/>
- Krisna, A. A. M., Sasmita, G. M. A., & Putri, G. A. A. (2020). *Perbaikan Tata Kelola Teknologi Informasi pada Lembaga Pemerintah Daerah X*. 1(2).
- Prasetyo, B., Adnan, F., & Syahputra, R. A. (2022). Evaluasi Kualitas Layanan Electronic Pendapatan Asli Daerah (E-PAD) Di Kabupaten Banyuwangi Menggunakan Metode E-GovQual dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Tekno Kompak*, 16(1), 83–96. <https://doi.org/10.33365/jtk.v16i1.1857>
- Sulistiyanto, M., Saprudin, U., Sutomo, B., & Hartono, T. B. (2021). Pendampingan Pembuatan Website Menggunakan Content Management System & Plugin bagi Mahasiswa Manajemen Haji dan Umroh Institut Agama Islam Negeri Metro. *Ilmu Komputer untuk Masyarakat*, 2(2). <https://doi.org/10.33096/ilkomas.v2i2.1066>

- Tujni, B., & Syakti, F. (2019). IMPLEMENTASI SISTEM USABILITY SCALE DALAM EVALUASI PERSPEKTIF PENGGUNA TERHADAP SISTEM INFORMASI AKADEMIK BERBASIS MOBILE. *ILKOM Jurnal Ilmiah*, 11(3), 241–251. <https://doi.org/10.33096/ilkom.v11i3.479.241-251>
- Using COBIT 2019 to Plan and Execute an Organization's Transformation Strategy. (n.d.). Retrieved December 15, 2023, from <https://www.isaca.org/resources/news-and-trends/industry-news/2020/using-cobit-2019-to-plan-and-execute-an-organization-transformation-strategy>
- Yahya, A. (2023). KREDIT BIAYA HAJI DAN UMRAH DALAM HUKUM ISLAM. *Jurnal Deflasi*, 2(2), 100–110.