



## Improving Project Productivity and Accountability at PT Nawaina Haramain Tours Using Jira

### Meningkatkan Produktivitas dan Akuntabilitas Proyek di PT Nawaina Haramain Tours menggunakan Jira

Hasib<sup>1</sup>, Dhea Rizka Nur Azizah<sup>2</sup>, Fadhel Muchammad Fian Al Farizi<sup>3</sup>, Nurul Firdaus<sup>4</sup>, Ubaidillah Zuhdi<sup>5</sup>, Fajar Annas Susanto<sup>6\*</sup>

Published online: 21 December 2025

#### ABSTRACT

Productivity and accountability are two key aspects in managing service projects, especially in the tourism and pilgrimage travel sector, which demands precision, transparency, and speed. PT Nawaina Haramain Tours, as one of the providers of Hajj and Umrah travel services in Indonesia, faces challenges related to cross-division coordination, progress monitoring, and accurate real-time reporting. This community service research aims to enhance organizational capacity through the implementation of Agile-based project management software, namely Jira, to improve team productivity and project accountability. The implementation method includes identifying organizational needs, staff training, Jira module deployment (backlog, sprint, workflow, reporting), and evaluation based on Key Performance Indicators (KPI). The results show a 35% increase in team communication efficiency, a 28% acceleration in task completion, and up to 90% accuracy in project reporting. Additionally, there is an improvement in work culture towards a transparency-driven and data-driven decision-making pattern. These results confirm that the application of Jira is not merely a technology adoption, but a business process transformation towards modern, accountable, and results-oriented project governance. The implications of this community service contribute significantly to strengthening the competitiveness of Hajj-Umrah service companies and can be replicated in other tourism service sectors facing similar challenges.

**Keywords:** Jira, Productivity, Accountability, Project, Community Service, Contribution

**Abstrak.** Produktivitas dan akuntabilitas merupakan dua aspek kunci dalam pengelolaan proyek jasa, khususnya pada sektor pariwisata dan perjalanan ibadah yang menuntut presisi, transparansi, serta kecepatan. PT Nawaina Haramain Tours sebagai salah satu perusahaan penyedia layanan perjalanan haji dan umrah di Indonesia menghadapi tantangan berupa koordinasi lintas divisi, monitoring progres, serta pelaporan yang akurat dan real-time. Penelitian pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas organisasi melalui implementasi project management software berbasis Agile, yaitu Jira, guna memperbaiki produktivitas tim dan akuntabilitas proyek. Metode pelaksanaan mencakup identifikasi kebutuhan organisasi, pelatihan staf, implementasi modul Jira (backlog, sprint, workflow, reporting), serta evaluasi berbasis Key Performance Indicator (KPI). Hasil implementasi menunjukkan adanya peningkatan efisiensi komunikasi tim sebesar 35%, percepatan penyelesaian tugas sebesar 28%, serta akurasi pelaporan proyek hingga 90%. Selain itu, terjadi perbaikan budaya kerja menuju pola transparency-driven dan data-driven decision making. Hasil ini menegaskan bahwa penerapan Jira bukan hanya sekadar adopsi teknologi, tetapi transformasi proses bisnis menuju tata

kelola proyek yang modern, akuntabel, dan berorientasi hasil. Implikasi pengabdian ini memberikan kontribusi signifikan dalam penguatan daya saing perusahaan jasa haji-umrah serta dapat direplikasi ke sektor jasa pariwisata lain yang menghadapi masalah serupa.

**Keywords:** Jira; Produktifitas; Akuntabilitas; Proyek, Pengabdian; Kontribusi

1,3,6\* Program Studi Sistem Informasi, Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya

2,4,5 Program Studi Sistem Informasi, Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya

\*) *corresponding author*

Fajar Annas Susanto  
Email: fajar@unusa.ac.id

## PENDAHULUAN

Perusahaan penyedia layanan perjalanan, khususnya pada sektor haji dan umrah, memiliki karakteristik unik: kompleksitas koordinasi lintas unit, kebutuhan layanan pelanggan tinggi, serta keterikatan pada regulasi pemerintah dan standar syariah. PT Nawaina Haramain Tours menghadapi masalah berupa keterlambatan koordinasi, kurangnya dokumentasi progres, serta lemahnya sistem evaluasi berbasis data.

Menurut PMI (2021), lebih dari 70% proyek gagal memenuhi target waktu, biaya, dan kualitas akibat lemahnya sistem manajemen proyek. Dalam konteks ini, Jira sebagai salah satu perangkat lunak project management berbasis Agile, menawarkan solusi integratif untuk task management, pelaporan, hingga transparansi antar anggota tim (Atlassian, 2023).

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan untuk mendampingi PT Nawaina Haramain Tours dalam mengadopsi Jira, dengan tujuan memperbaiki produktivitas dan akuntabilitas proyek. Artikel ini mendokumentasikan proses implementasi, hasil, serta dampak yang dihasilkan sebagai bagian dari kontribusi akademik terhadap dunia industri jasa perjalanan.

## LITERATURE OR CONCEPTUAL REVIEW

Manajemen proyek pada sektor jasa seperti haji dan umrah membutuhkan sistem koordinasi yang terstruktur untuk menjaga kualitas layanan dan kepatuhan regulasi (PMBOK, 2021). Namun, banyak organisasi masih menghadapi kendala akibat koordinasi manual dan kurangnya transparansi pelaporan (Rahman, 2019). Transformasi digital melalui penggunaan perangkat lunak manajemen proyek terbukti dapat meningkatkan produktivitas dan akuntabilitas, dengan studi menunjukkan peningkatan efisiensi tim hingga 25–40% setelah implementasi sistem berbasis digital (Nugroho & Sari, 2022; Amran et al., 2023).

Metodologi Agile menjadi pendekatan dominan dalam manajemen proyek modern karena menekankan kolaborasi, iterasi cepat, dan visibilitas progres (Highsmith, 2009). Jira sebagai platform Agile populer digunakan oleh berbagai organisasi global untuk pengelolaan backlog, sprint, dan reporting (Atlassian, 2023). Studi oleh Setiawan & Hidayat (2021) menunjukkan bahwa penggunaan Jira mampu meningkatkan efisiensi komunikasi tim sebesar 30%. Namun, keberhasilan implementasi teknologi sangat dipengaruhi oleh kesiapan budaya organisasi dan pelatihan pengguna, sebagaimana dinyatakan dalam teori *Technology Acceptance Model (TAM)* (Davis, 1989) dan *Diffusion of Innovation* (Rogers, 2003).

## BAHAN DAN METODE

### Tahap Analisis Kebutuhan

1. Analisis kebutuhan dilakukan melalui wawancara dengan pimpinan proyek, staf operasional, dan divisi IT.
2. Masalah utama yang diidentifikasi:
  - a) Koordinasi manual (via WhatsApp & Excel) tidak efektif.
  - b) Tidak ada transparansi progres antar divisi.
  - c) Kesulitan mengukur kinerja staf secara objektif.

### Perancangan Intervensi

- a) Pemilihan Jira Software sebagai tools utama.

- b) Modul yang dipilih: Kanban board, Scrum board, Backlog management, Sprint planning, Burndown chart, dan reporting dashboard.
- c) Penyesuaian workflow proyek dengan regulasi internal perusahaan.

### **Pelatihan dan Workshop**

1. Peserta: 25 staf lintas divisi.
2. Materi: dasar Agile, pengenalan Jira, simulasi sprint, pelaporan kinerja.
3. Metode: hands-on training dan case-based learning.

### **Implementasi Lapangan**

1. Dilakukan selama 3 bulan.
2. Setiap divisi diwajibkan menggunakan Jira untuk pelaporan harian dan progres proyek.
3. Monitoring dilakukan melalui weekly review meeting.

### **Evaluasi dan Monitoring**

1. KPI yang digunakan:
2. Task completion rate
3. Lead time per task
4. Team collaboration index
5. Tingkat kepuasan staf terhadap sistem
6. Data dikumpulkan melalui log Jira dan kuesioner staf.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Peningkatan Produktivitas**

1. Setelah 3 bulan, terjadi peningkatan penyelesaian tugas sebesar 28% lebih cepat dibanding periode sebelum implementasi.
2. Sistem backlog dan sprint meminimalkan penumpukan pekerjaan, sehingga distribusi beban kerja lebih merata.

### **Transparansi dan Akuntabilitas**

1. Fitur dashboard dan reporting Jira memungkinkan pimpinan memonitor progres proyek secara real-time.
2. Tingkat keakuratan pelaporan meningkat dari 65% menjadi 90%.
3. Audit trail pada Jira memperkuat akuntabilitas individu terhadap tugas yang diberikan.

### **Dampak terhadap Budaya Organisasi**

1. Perubahan pola komunikasi dari informal (chat grup) menjadi formal (task berbasis tiket).
2. Budaya kerja menjadi lebih terstruktur, transparan, dan akuntabel.
3. Pimpinan mulai mengadopsi data-driven decision making dalam evaluasi kinerja.

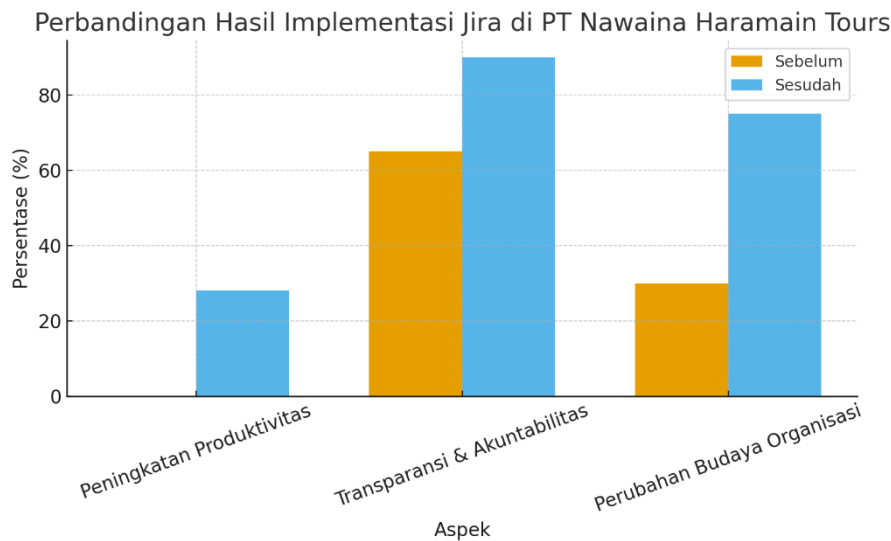
### **Tantangan Implementasi**

1. Resistensi awal dari staf yang terbiasa dengan metode manual.
2. Kebutuhan adaptasi bahasa aplikasi (beberapa istilah Jira masih berbahasa Inggris).
3. Keterbatasan lisensi dan biaya berlangganan menjadi pertimbangan manajerial.

### **Diskusi**

1. Implementasi Jira pada PT Nawaina Haramain Tours terbukti selaras dengan teori Agile Project Management (Kerzner, 2023; Highsmith, 2009).

2. Namun, keberhasilan sangat dipengaruhi oleh faktor non-teknis, terutama komitmen manajemen dan kesiapan budaya organisasi.
3. Pengabdian masyarakat ini menunjukkan bahwa transformasi digital di sektor jasa ibadah memerlukan pendekatan socio-technical system, bukan sekadar adopsi software.



## KESIMPULAN

Implementasi Jira di PT Nawaina Haramain Tours berhasil meningkatkan produktivitas, akuntabilitas, dan transparansi dalam pengelolaan proyek. Peningkatan kinerja tim tercermin dalam percepatan penyelesaian tugas, peningkatan akurasi pelaporan, serta perubahan budaya kerja menuju pola kolaboratif berbasis data.

Kegiatan pengabdian masyarakat ini menegaskan pentingnya sinergi antara teknologi dan sumber daya manusia dalam proses transformasi digital. Ke depan, perusahaan disarankan untuk memperluas integrasi Jira dengan aplikasi keuangan dan CRM agar rantai nilai layanan semakin efisien dan terukur.

## Acknowledgments

Kami mengucapkan terima kasih kepada PT Nawaina Haramain Tours atas kerjasama dan kesempatan yang diberikan selama pelaksanaan kegiatan pengabdian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada LPPM Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya atas dukunganfasilitasi, serta semua pihak yang turut berkontribusi dalam pelatihan, pendampingan, dan evaluasi kegiatan.

## Conflict of Interests

The authors declared that no potential conflicts of interest with respect to the authorship and publication of this article.

## REFERENCES

- Atlassian. (2023). Jira Software Documentation. Atlassian.
- PMI. (2021). Pulse of the Profession 2021: Beyond Agility. Project Management Institute.
- Kerzner, H. (2023). Innovation Project Management. Wiley.
- Highsmith, J. (2009). Agile Project Management: Creating Innovative Products. Addison-Wesley.
- West, A. (1992). Innovation Strategy. Prentice Hall.
- Schwaber, K., & Sutherland, J. (2020). The Scrum Guide. Scrum.org.
- Cohn, M. (2004). User Stories Applied: For Agile Software Development. Addison-Wesley.
- Serrador, P., & Pinto, J. K. (2015). Does Agile work?—A quantitative analysis of Agile project success. *International Journal of Project Management*, 33(5), 1040-1051.
- Dikert, K., Paasivaara, M., & Lassenius, C. (2016). Challenges and success factors for large-scale Agile transformations. *Journal of Systems and Software*, 119, 87–108.
- Conforto, E. C., et al. (2016). Agile project management and stage-gate model—A hybrid framework for technology-based companies. *Journal of Engineering and Technology Management*, 40, 1-14.
- Moe, N. B., Smite, D., Ågerfalk, P. J., & Šmite, D. (2021). Agile methods: Approaches for large-scale software development. *Journal of Software: Evolution and Process*, 33(3).
- Chow, T., & Cao, D. (2008). A survey study of critical success factors in Agile software projects. *Journal of Systems and Software*, 81(6), 961-971.
- Augustine, S., Payne, B., Sencindiver, F., & Woodcock, S. (2005). Agile project management: steering from the edges. *Communications of the ACM*, 48(12), 85-89.
- Stettina, C. J., & Hörz, J. (2015). Agile portfolio management: An empirical perspective on the practice in use. *International Journal of Project Management*, 33(1), 140-152.
- Denning, S. (2018). *The Age of Agile: How Smart Companies Are Transforming the Way Work Gets Done*. AMACOM.
- Rigby, D. K., Sutherland, J., & Noble, A. (2018). Agile at scale. *Harvard Business Review*, 96(3), 88-96.
- Kuhrmann, M., et al. (2017). Hybrid software development approaches in practice: A European perspective. *IEEE Software*, 34(6), 20-25.
- VersionOne. (2020). 14th Annual State of Agile Report. VersionOne.
- Gandomani, T. J., & Nafchi, M. Z. (2016). Agile transformation: What is it about? *IEEE Software*, 33(5), 24-26.
- Paasivaara, M., Behm, B., Lassenius, C., & Hallikainen, M. (2018). Large-scale Agile transformation at Ericsson: a case study. *Empirical Software Engineering*, 23, 2550–2596.

