

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah menciptakan disrupsi di hampir seluruh aspek kehidupan manusia, termasuk dalam sektor industri pariwisata dan perhotelan. Transformasi digital kini bukan lagi menjadi tren opsional, melainkan telah menjadi kebutuhan fundamental bagi organisasi yang ingin berkembang dan tetap relevan di tengah kompetisi global. Di era digital ini, ekspektasi konsumen berubah dengan cepat mereka menuntut kemudahan akses informasi, kecepatan layanan, dan pengalaman pengguna yang optimal, terutama dalam mengakses produk dan layanan secara online.

Salah satu komponen penting dalam strategi digital perusahaan adalah website. Website tidak hanya berfungsi sebagai katalog digital, tetapi juga sebagai media komunikasi, pusat informasi, serta representasi visual dari brand perusahaan. Terlebih dalam industri pariwisata, citra dan kesan pertama yang diberikan oleh sebuah website dapat menjadi penentu apakah calon wisatawan akan melanjutkan ketertarikan mereka atau berpaling ke penyedia jasa lain. Oleh karena itu, kehadiran website yang profesional, menarik secara visual, dan mudah digunakan sangat menentukan keberhasilan promosi dan pelayanan dalam perusahaan pariwisata.

PT. Duta Putri Bersaudara merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang industri wisata dan perhotelan yang menaungi beberapa unit usaha utama seperti *Saygon Waterpark*, *Saygon Hotel & Cottage*, dan *Kurma Park*. Ketiganya merupakan destinasi wisata unggulan di Jawa Timur yang menasar segmen keluarga, pendidikan, dan wisata religi. Dalam menjalankan operasionalnya, PT. Duta Putri Bersaudara terus berupaya mengembangkan infrastruktur fisik maupun digital demi mencapai visinya, yakni menjadi leisure park terlengkap di Jawa Timur.

Namun demikian, di tengah meningkatnya tuntutan akan layanan digital, perusahaan ini menghadapi beberapa tantangan signifikan. Website promosi yang lama dinilai tidak lagi relevan dengan standar desain dan teknologi saat ini. Tidak responsif, tidak mendukung perangkat seluler, serta menampilkan informasi yang kadaluarsa membuat pengalaman pengguna menjadi buruk. Sementara itu, sistem layanan hotel yang masih mengandalkan telepon kabel dalam setiap kamar juga dinilai kurang efisien, mahal dalam pemeliharaan, serta sulit untuk dimonitor dari sisi manajemen.

Melihat permasalahan tersebut, pengembangan sistem digital yang terintegrasi menjadi solusi penting dan mendesak. Mahasiswa melalui program Praktik Kerja Lapangan (PKL) diberi kesempatan untuk mengembangkan dan mengimplementasikan solusi digital nyata yang bermanfaat bagi perusahaan. Program ini dirancang untuk memberikan pengalaman kerja kepada mahasiswa secara langsung dalam lingkungan industri dengan proyek konkret, sekaligus menjadi wadah untuk menerapkan ilmu dan keterampilan yang diperoleh selama perkuliahan.

Kegiatan PKL ini mengutamakan proyek pengembangan website promosi dan sistem pelayanan hotel berbasis web, di mana mahasiswa ditugaskan untuk merancang dan membangun sistem informasi yang dapat menjawab kebutuhan bisnis perusahaan. Untuk hal ini, Laravel dipilih sebagai framework pengembangan karena keunggulannya dalam arsitektur *Model-View-Controller* (MVC), keamanan sistem, dan ekosistem pengembangannya yang luas.

Melalui proyek ini, website promosi akan menampilkan informasi destinasi wisata, paket penginapan, harga tiket, serta galeri visual yang menarik dengan dukungan desain responsif. Sementara sistem pelayanan hotel akan menyediakan antarmuka yang dapat diakses oleh tamu melalui *QR code* di kamar masing-masing untuk mengirim permintaan layanan, seperti tambahan handuk, pemesanan makanan, atau permintaan *housekeeping*. Data permintaan ini akan langsung masuk

ke dashboard admin yang dapat diakses oleh staf hotel, mempercepat proses layanan dan memberikan transparansi.

Selama pelaksanaan PKL, mahasiswa juga melakukan komunikasi lintas divisi, menganalisis kebutuhan pengguna, serta menyusun dokumentasi teknis dan panduan penggunaan. Ini adalah bentuk implementasi nyata dari pembelajaran berbasis proyek (*project-based learning*), di mana mahasiswa berperan langsung dalam proses penciptaan produk digital yang berfungsi dan berdampak pada proses bisnis perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana merancang dan mengembangkan website promosi wisata yang informatif, menarik, dan responsif terhadap berbagai perangkat (*mobile-first*)?
2. Bagaimana membangun sistem pelayanan hotel digital yang mampu menggantikan sistem konvensional seperti telepon kabel, dengan memanfaatkan teknologi *QR code* dan berbasis web?
3. Bagaimana memanfaatkan *framework* Laravel secara optimal dalam pengembangan sistem informasi agar efisien, terstruktur, dan aman?
4. Bagaimana proses *deployment* dan manajemen website dilakukan secara profesional melalui platform hosting Niagahoster agar sistem berjalan stabil dan dapat diakses oleh publik?
5. Bagaimana penerapan solusi digital ini dapat meningkatkan efisiensi pelayanan pelanggan, pengalaman pengguna, dan sekaligus memperkuat citra digital perusahaan secara keseluruhan?

1.3 Tujuan Praktek Kerja Lapangan

1. Mendesain ulang website promosi PT. Duta Putri Bersaudara dengan tampilan visual yang modern, menarik, dan sesuai dengan prinsip UI/UX berbasis *drag and drop* menggunakan niagahoster.

2. Mengembangkan sistem pelayanan hotel berbasis web yang dapat diakses melalui QR code dan mendukung berbagai layanan pelanggan, seperti room service, pemesanan makanan, serta kebutuhan housekeeping.
3. Mengimplementasikan framework Laravel dalam pengembangan website dengan pendekatan arsitektur MVC (*Model-View-Controller*) agar lebih terstruktur.
4. Mengintegrasikan database MySQL sebagai basis penyimpanan data yang efisien, cepat, dan aman untuk menangani informasi layanan, pengguna, serta aktivitas pemesanan.
5. Melatih keterampilan teknis dalam pengembangan software berbasis web serta meningkatkan pemahaman terhadap pengelolaan proyek digital end to end.
6. Membangun portofolio proyek nyata yang relevan dengan industri serta memperluas jejaring profesional dalam dunia kerja.

1.4 Manfaat Prakter Lapangan Kerja

1. Menumbuhkan sikap profesional dan tanggung dalam menyelesaikan tugas serta menghadapi tantangan selama masa PKL.
2. Memberikan kontribusi nyata dalam proses digitalisasi PT. Duta Putri Bersaudara melalui pengembangan sistem informasi berbasis web.
3. Meningkatkan efisiensi pelayanan hotel dengan meminimalkan hambatan komunikasi serta mempercepat proses pemenuhan kebutuhan pelanggan.
4. Menurunkan biaya operasional perusahaan melalui pengurangan penggunaan infrastruktur telepon kabel dan beralih ke sistem digital berbasis QR code.
5. Meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pelanggan dengan menyediakan sistem layanan dan informasi yang transparan, cepat, dan user-friendly.
6. Meningkatkan kompetensi dan kesiapan kerja mahasiswa dengan memberikan pengalaman langsung dalam pengembangan sistem digital berbasis industri.

7. Memperkuat kolaborasi antara dunia akademik dan dunia industri sebagai implementasi dari kebijakan Pembelajaran Luar Kampus (PLK)
8. Membantu perusahaan dalam membangun brand image yang lebih kuat di dunia digital dan menjangkau pasar yang lebih luas melalui platform promosi berbasis website.