

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang telah berkembang membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai sector industry, termasuk sektor transportasi. Di tengah arus digitalisasi yang semakin meluas, perusahaan dituntut untuk mampu beradaptasi dan menghadirkan layanan yang lebih responsive, efisien, serta berbasis teknologi.

PT Okka Karunia Abadi yang mempunyai anak perusahaan bernama Okka Trans, sebagai perusahaan transportasi yang telah mempunyai pengalaman sejak tahun 2000 di Kota Surabaya, melihat peluang ini sebagai kebutuhan dan juga tantangan. Okka Trans dikenal sebagai penyedia layanan bus pariwisata, travel, logistik, dan taksi telah membangun reputasi kuat melalui layanan prima, armada yang terawat, serta telah memiliki kerja sama dengan berbagai institusi besar di Indonesia. Namun, di tengah kompetisi yang semakin ketat dan ekspektasi pelanggan yang semakin tinggi, inovasi dalam bentuk pengembangan sistem layanan pelanggan berbasis digital menjadi sangat penting.

Transformasi digital dalam sektor layanan pelanggan kini telah menjadi salah satu kunci utama dalam mempertahankan loyalitas konsumen. Konsumen di era modern saat ini menginginkan layanan yang cepat, praktis, dan dapat diakses kapan saja, terutama melalui perangkat digital. Oleh karena itu, Okka Trans perlu melakukan pembaruan dan pengembangan sistem ke website agar tidak hanya menarik secara visual, tetapi juga mampu memfasilitasi interaksi pelanggan yang lebih efektif. Pengembangan system layanan pelanggan ini menjadi penting sebagai bagian dari strategi digitalisasi perusahaan. Sistem yang dirancang berbasis website ini akan menjadi salah satu media interaktif utama antara pelanggan dan perusahaan, sehingga penting untuk dibangun arsitektur modern yang

mengedepankan user experience (UX) dan efisiensi dalam proses pemesanan layanan.

Dalam konteks inilah, Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang dilakukan penulis di PT Okka Karunia Abadi (Okka Trans) diarahkan untuk berkontribusi pada pengembangan fitur layanan pelanggan berbasis website. Proyek ini tidak hanya menjadi media penerapan ilmu yang telah dipelajari selama perkuliahan, tetapi juga sebagai bentuk kontribusi nyata dalam proses inovasi dan digitalisasi layanan perusahaan. Dengan memanfaatkan framework CodeIgniter3, native JavaScript, dan Tailwind CSS, diharapkan sistem yang dikembangkan mampu menghadirkan tampilan antarmuka yang modern, responsif, dan mudah digunakan di berbagai perangkat. Selain itu, kombinasi desain minimalis atraktif dengan penggunaan warna identitas perusahaan (merah, putih, dan kuning) diharapkan menciptakan kesan professional sekaligus meningkatkan kenyamanan pengguna dalam menavigasi layanan.

Lebih jauh, pengembangan sistem ini tidak hanya berfokus pada aspek visual atau estetika, melainkan juga mencakup penyempurnaan fungsionalitas seperti fitur pemesanan online, cek harga layanan, serta pengelolaan data pelanggan. Semua fitur ini dirancang untuk mendukung efisiensi operasional dan mempermudah proses bisnis internal, sekaligus memberikan akses yang lebih cepat dan akurat kepada pelanggan. Pengembangan ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam hal pengambilan keputusan bisnis.

Dengan demikian, proyek pengembangan fitur layanan pelanggan berbasis website ini merupakan langkah strategis yang menggabungkan aspek teknologi, kenyamanan pengguna, dan kebutuhan bisnis. Hasil pengembangan sistem ini diharapkan tidak hanya memberikan dampak langsung terhadap peningkatan layanan Okka Trans, tetapi juga menjadi salah satu pondasi bagi pengembangan sistem digital yang lebih luas di masa mendatang. Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini sekaligus menjadi

bukti kolaborasi positif antara dunia akademik dan industri dalam menciptakan solusi yang aplikatif dan berdampak nyata bagi dunia usaha.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana merancang dan mengembangkan fitur layanan pelanggan berbasis website yang modern, responsif, dan mudah digunakan bagi customer Okka Trans?
2. Apa saja tantangan teknis dan non-teknis yang dihadapi dalam pengembangan website di Okka Trans, dan bagaimana solusi untuk mengatasinya?
3. Bagaimana pengembangan sistem layanan pelanggan ini dapat mendukung efisiensi operasional dan proses bisnis di PT Okka Karunia Abadi (Okka Trans)?

1.3 Batasan Masalah

Dalam kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini, ruang lingkup permasalahan sengaja dibatasi agar proses perancangan dan pengembangan sistem dapat berjalan lebih terfokus dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Pengembangan difokuskan hanya pada fitur layanan pelanggan berbasis website milik Okka Trans, khususnya untuk mendukung tampilan antarmuka dan fungsionalitas dasar seperti pemesanan online, fitur cek harga layanan, serta formulir kontak pelanggan. Sistem ini dikembangkan menggunakan teknologi CodeIgniter3 sebagai kerangka kerja backend, Tailwind CSS untuk tata letak dan tampilan visual, serta PHP untuk mendukung interaktivitas pada sisi pengguna. Adapun sistem yang dirancang bersifat prototype dan belum terintegrasi secara penuh dengan sistem atau database aktual milik perusahaan, namun tetap mencerminkan kebutuhan operasional yang nyata. Pengujian sistem dilakukan terbatas pada aspek tampilan antarmuka (UI), kemudahan penggunaan (UX), serta fungsionalitas dasar layanan pelanggan, tanpa mencakup aspek performa server, keamanan data, atau integrasi dengan sistem pihak ketiga. Selain itu, sistem ini hanya ditujukan untuk layanan yang disediakan oleh pihak

perusahaan seperti bus pariwisata, travel, dan penyewaan mobil lainnya. Dengan batasan-batasan ini, diharapkan proyek PKL dapat diselesaikan dengan baik dalam waktu yang tersedia dan memberikan kontribusi nyata bagi perusahaannya.

1.4 Tujuan Praktek Kerja Lapangan

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dilaksanakannya Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT Okka Karunia Abadi (Okka Trans) adalah guna memberikan wadah pembelajaran bagi penulis sebagai mahasiswa agar dapat menerapkan ilmu pengetahuan, keterampilan teknis, dan pemahaman konseptual yang telah diperoleh selama masa perkuliahan ke dalam dunia kerja yang sesungguhnya. Melalui keterlibatan langsung dalam lingkungan industri transportasi yang dinamis, penulis sebagai mahasiswa diharapkan memperoleh pemahaman lebih dalam mengenai proses bisnis, struktur organisasi, serta tantangan yang dihadapi oleh perusahaan dalam menjalankan operasionalnya. Dalam konteks ini, PKL bukan hanya berfungsi sebagai sarana pengenalan dunia kerja, tetapi juga sebagai media kontribusi nyata mahasiswa terhadap kebutuhan secara riil perusahaan, khususnya dalam aspek teknologi informasi dan transformasi digital.

PT Okka Karunia Abadi sebagai mitra industri memiliki ekosistem kerja yang kompleks, termasuk kebutuhan akan sistem layanan pelanggan yang efisien dan berbasis digital. Dengan demikian, kegiatan PKL ini dapat menjadi salah satu kesempatan strategis penulis sebagai mahasiswa untuk mengembangkan solusi teknologi berupa sistem layanan pelanggan berbasis website yang dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan terhadap konsumennya. Selain itu, melalui pelaksanaan PKL di Okka Trans, mahasiswa juga dilatih untuk bekerja dalam tim, menyelesaikan permasalahan nyata, berkomunikasi secara profesional, serta menyusun dokumentasi teknis yang baik dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan segala pengalaman ini, kegiatan PKL

diharapkan dapat membentuk mahasiswa menjadi individu yang lebih siap menghadapi tantangan dunia kerja setelah menyelesaikan studi, sekaligus menjadi jembatan antara dunia akademik dan dunia industri dalam menciptakan inovasi yang aplikatif dan relevan.

2. Tujuan Khusus

Dengan fokus pada tujuan khusus Program Kerja Lapangan (PKL) di PT Okka Karunia Abadi (Okka Trans) yang berkaitan dengan pengembangan website, berikut adalah poin-poin dan Penjelasannya:

a. Merancang sistem layanan pelanggan berbasis website yang modern dan responsif:

- Tujuan ini berkaitan dengan kebutuhan perusahaan akan platform digital yang mampu memberikan pengalaman terbaik bagi pelanggan. Mahasiswa diharapkan dapat membuat rancangan antarmuka (UI) dan pengalaman pengguna (UX) yang lebih ramah, cepat diakses, serta kompatibel di berbagai perangkat, baik desktop maupun mobile. Dengan demikian, pelanggan dapat memesan layanan, mengecek harga, atau menghubungi pihak perusahaan dengan lebih mudah dan nyaman.

b. Mengimplementasikan teknologi frontend dan backend sesuai dengan kebutuhan operasional perusahaan:

- Dalam proyek ini, mahasiswa diberi kesempatan untuk menerapkan berbagai teknologi web seperti Tailwind CSS untuk desain antarmuka yang fleksibel dan elegan, PHP untuk interaktivitas, serta CodeIgniter 3 sebagai kerangka kerja backend yang ringan dan efisien. Implementasi ini diharapkan mampu menghasilkan sistem yang tidak hanya fungsional, tetapi juga stabil, cepat, dan mudah dikembangkan lebih lanjut.

c. Membangun fitur pemesanan layanan secara online yang terintegrasi dengan data pelanggan dan menyediakan fitur cek harga layanan secara mandiri dan transparan untuk pelanggan :

- Salah satu tujuan utama dari pengembangan website ini adalah menghadirkan fitur pemesanan yang dapat digunakan secara mandiri oleh pelanggan. Dengan kedua fitur ini, proses administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual dapat dipersingkat. Sistem akan mengelola data pemesanan secara otomatis dan tersimpan secara rapi, sehingga dapat mempercepat respon perusahaan terhadap permintaan pelanggan dan juga pelanggan tidak perlu lagi menghubungi pihak perusahaan secara langsung hanya untuk mengetahui tarif layanan. Informasi mengenai harga perjalanan, sewa armada, atau layanan tambahan lainnya bisa diakses langsung di website. Hal ini akan meningkatkan transparansi dan mempermudah proses pengambilan keputusan bagi pelanggan.

Dengan memfokuskan PKL pada aspek-aspek ini, kegiatan PKL ini tidak hanya menjadi wadah pembelajaran bagi mahasiswa, tetapi juga menjadi sarana strategis bagi Okka Trans untuk mengembangkan sistem layanan pelanggan yang lebih modern, efisien, dan kompetitif dalam menghadapi era digital. Mahasiswa dapat memberikan kontribusi riil yang berdampak langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan citra profesional perusahaan di mata pelanggan.

1.5 Manfaat/Kegunaan

Adapun manfaat dari Praktek Kerja Lapangan ini adalah :

1. Bagi Universitas/Prodi:

- Praktek Kerja Lapangan memberikan manfaat besar bagi Universitas maupun Program Studi, terutama dalam menjembatani antara teori akademik dan praktik industri. Melalui PKL, universitas dapat

memastikan bahwa kurikulum yang diterapkan benar-benar relevan dengan kebutuhan dunia kerja. Ini juga menjadi indikator efektivitas pengajaran dan kesiapan lulusan dalam menghadapi tantangan profesional di lapangan.

- keterlibatan mahasiswa dalam proyek nyata seperti pengembangan sistem layanan pelanggan berbasis website menunjukkan kontribusi konkret dari institusi pendidikan terhadap pemecahan masalah di industri.
- PKL juga mempererat kerja sama antara universitas dengan mitra industri seperti PT Okka Karunia Abadi, membuka peluang kolaborasi lanjutan dalam bentuk riset, rekrutmen, atau program magang terpadu.

2. Bagi PT Okka Karunia Abadi (Okka Trans):

- Kegiatan PKL ini memberikan manfaat langsung dalam bentuk solusi digital berupa pengembangan sistem layanan pelanggan berbasis website yang modern, fungsional, dan sesuai kebutuhan perusahaan. Kehadiran mahasiswa dalam proyek ini membawa ide-ide segar dan pendekatan teknologi terbaru yang dapat meningkatkan efisiensi dan daya saing perusahaan di era digital.
- PKL juga menjadi ajang evaluasi internal bagi perusahaan terhadap sistem dan proses yang telah berjalan, sekaligus membuka peluang rekrutmen calon tenaga kerja yang telah memahami budaya kerja dan kebutuhan perusahaan. Dengan keterlibatan aktif dalam proses pembimbingan, PT Okka Karunia Abadi juga turut mendukung pembangunan kualitas SDM Indonesia melalui kontribusi terhadap dunia pendidikan.

3. Manfaat Secara Keseluruhan:

- Kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) menjadi sarana sinergi antara dunia pendidikan dan industri. Mahasiswa mendapatkan pengalaman kerja nyata dan peningkatan kompetensi profesional, universitas memperkuat peran pendidikan aplikatif, dan mitra industri memperoleh kontribusi riil dalam bentuk solusi teknologi maupun pengembangan SDM.
- Proyek pengembangan sistem layanan pelanggan berbasis website yang dilaksanakan di Okka Trans menunjukkan bagaimana teknologi dapat diimplementasikan secara strategis untuk mendukung transformasi digital perusahaan. Dengan hasil kerja yang nyata dan terukur. PKL ini memberikan dampak positif tidak hanya bagi pihak-pihak yang terlibat langsung, tetapi juga bagi peningkatan kualitas lulusan dan kemajuan industri transportasi secara umum.