

APLIKASI WEBSITE HELPDESK NAKULA SEBAGAI SOLUSI DALAM MEMBERIKAN LAYANAN KEPADA PENGGUNA WEBSITE DI PT. NAKULA HOSPITALITY MANAGEMENT

I. Arituddiniyah¹, C. Pramatha², dan I G. S. Rahayuda³

ABSTRAK

Indonesia memiliki keanekaragaman wisata lokal yang unik, dengan Bali sebagai wilayah yang sangat terkenal dalam pariwisata. Akses internet dan media sosial menjadi penting dalam promosi pariwisata, sementara pembuatan aplikasi website helpdesk Nakula membantu pengguna dalam mengakses layanan akomodasi. PKL di PT. Nakula Hospitality Management menggunakan pendekatan pembelajaran berbasis proyek, dan desain antarmuka pengguna dibuat dengan Figma, sedangkan pengembangan website dilakukan dengan HTML dan CSS. Situs web ini dibangun berdasarkan kebutuhan pengguna untuk memiliki pusat bantuan di situs web. Kebutuhan untuk menjawab pertanyaan mereka, sehingga penulis membangun situs ini sebagai solusi untuk memberikan informasi yang jelas dan akses mudah bagi pengguna yang mencari bimbingan dan dukungan terkait dengan layanan akomodasi di Indonesia, terutama dalam lingkungan pariwisata yang begitu beragam.

Kata kunci : Bali, Pariwisata, Website, Helpdesk, Media

ABSTRACT

Indonesia has a unique diversity of local tourism, with Bali being a very popular region in tourism. Internet access and social media are important in tourism promotion, while the creation of the Nakula helpdesk website application helps users access accommodation services. Street vendors at PT. Nakula Hospitality Management uses a project-based learning approach, and the user interface design is made with Figma, while website development is done with HTML and CSS. The website was built based on the needs of users to have a help center on the website. The need to answer their questions, so the authors built this site as a solution to provide clear information and easy access for users seeking guidance and support related to accommodation services in Indonesia, especially in such a diverse tourist environment.

Keywords: Bali, Tourism, Website, Helpdesk, Media

1. PENDAHULUAN

Indonesia memiliki keanekaragaman wisata lokal yang dapat dijadikan sebagai aset yang tidak dapat disamakan dengan wisata lokal kota lain. Wisata lokal yang dimiliki Indonesia berbeda-beda pada setiap provinsi maupun daerah. Tiap daerah memiliki ciri khas wisata, seperti objek wisata, transport atau wisata jasa, wisata kuliner dan juga cenderamata. (Rizaly & Rahman, 2021). Namun, hanya ada satu wilayah yang sangat terkenal akan pariwisatanya, yaitu Bali. Bali merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang wilayahnya terdiri atas satu pulau, yaitu pulau Bali dan beberapa

¹ Program Studi Informatika, Fakultas MIPA, Universitas Udayana, Bukit Jimbaran, Badung, iraa6d@gmail.com

² Program Studi Informatika, Fakultas MIPA, Universitas Udayana, Bukit Jimbaran, Badung, cokorda@unud.ac.id

³ Program Studi Informatika, Fakultas MIPA, Universitas Udayana, Bukit Jimbaran, Badung, igedesuryarahayuda@unud.ac.id

pulau-pulau kecil di sekitarnya. Bali memiliki beragam objek wisata, mulai dari wisata alam, wisata budaya, hingga wisata bahari.(Somantri, n.d.).

Bali merupakan salah satu pulau di Indonesia yang menjadi tujuan wisata mancanegara dan domestik. Banyak wisatawan baik wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara yang menjadikan Bali sebagai salah satu destinasi wisata favourite mereka. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah kunjungan wisatawan ke Bali. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Bali dikatakan bahwa jumlah wisatawan pada bulan Desember 2019 naik setinggi 10,94% dibandingkan dengan bulan November 2019. Bila dibandingkan dengan bulan Desember 2018, jumlah wisatawan yang datang ke Bali telah meningkat sebesar 10,74%.(Pramartha, 2020).

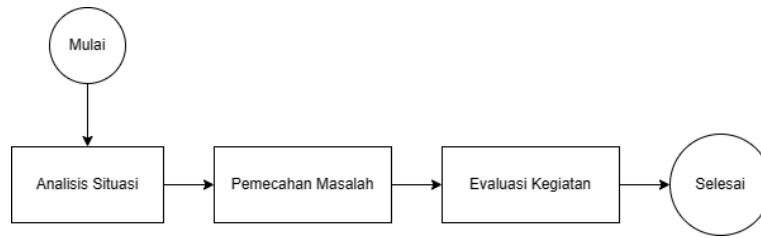
Kemudahan dalam pencarian informasi pariwisata suatu negara merupakan faktor yang dominan dalam menentukan jumlah wisatawan yang berkunjung ke negara tersebut.(Surentu et al., 2020). Saat ini, wisatawan dan masyarakat semakin mahir dalam mencari informasi mengenai tujuan wisata yang mereka inginkan. Mereka umumnya mencari informasi melalui berbagai media. Dalam era globalisasi yang pesat seperti sekarang, terdapat beberapa media yang membentuk citra pariwisata Bali, seperti majalah, televisi, surat kabar, radio, dan internet. Internet khususnya menjadi media yang banyak digunakan saat ini, baik untuk promosi maupun kegiatan bisnis di era modern. Dalam penelitian ini, media internet menjadi wadah yang sangat penting untuk menggali persepsi masyarakat mengenai citra pariwisata.(Suarez, 2015). Internet merupakan jaringan komputer global di seluruh dunia yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh publik, dan dapat diakses dari manasaja.(Lengkong et al., 2019). Dengan memanfaatkan akses Internet, yang memudahkan dalam penyebaran informasi dan komunikasi sehingga promosi destinasi wisata menjadi lebih mudah dan luas.(Budianto et al., 2022). Media sosial menggunakan teknologi internet berbasis web dan mobile untuk menciptakan berbagai hal yang tidak dibatasi oleh informasi dalam aspek geografis, sosial, politik, atau demografis melalui interaksi publik yang partisipatif dan kolaboratif.(Surtikanti et al., 2021). Website adalah halaman informasi yang disediakan melalui jalur internet, sehingga bisa diakses di manapun selama terkoneksi dengan jaringan internet.(Rochman et al., 2020). Pemesanan melalui web sangat nyaman bagi wisatawan yang sering menginap di hotel karena menyediakan mekanisme komunikasi yang efisien dan efektif. (Komalasari et al., 2020).

Salah satu layanan informasi yang pasti dibutuhkan oleh wisatawan saat berkunjung ke Bali adalah informasi terkait akomodasi. Nakula merupakan suatu penyedia layanan akomodasi berupa vila dan hotel untuk turis lokal maupun asing. Informasi terkait hotel dan vila bisa di akses melalui website Nakula. Namun, pada website ini masih belum menyediakan fitur khusus untuk pusat bantuan atau helpdesk. Oleh karena itu penulis tertarik untuk membuat aplikasi website help desk Nakula yang dapat membantu pengguna saat ada kesulitan atau kendala tertentu saat mengakses website Nakula.

2. METODE PELAKSANAAN

1.1. Pelaksanaan Kegiatan

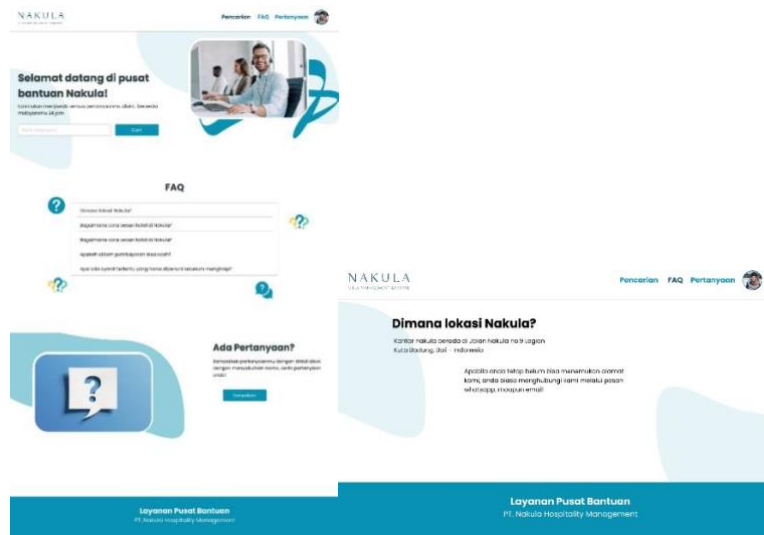
Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan di PT. Nakula Hospitality Management mengadopsi pendekatan pembelajaran berbasis proyek yang telah terbukti efektif. Program PKL ini difokuskan pada pengalaman langsung di lapangan serta penyelesaian masalah nyata di industri perhotelan di bidang IT dan terlibat dalam pekerjaan sehari-hari dan berinteraksi dengan tim untuk menyelesaikan proyek-proyek yang relevan. Melalui kolaborasi dan koordinasi yang intens, dapat mengembangkan kemampuan soft skill, seperti komunikasi, kerjasama tim, dan kepemimpinan, yang sangat diperlukan dalam dunia kerja.



Gambar 2.1. Alur Kegiatan Pengabdian

1.2. User Interface Website

Dalam upaya untuk memudahkan pengembangan dan pemahaman tampilan serta alur aplikasi, maka dirancang desain antarmuka pengguna (User Interface) yang dirancang secara khusus untuk para Software Engineer. Kami menggunakan aplikasi Figma yang terkenal karena keefisienannya dalam mendukung proses perancangan dan pengembangan desain antarmuka.

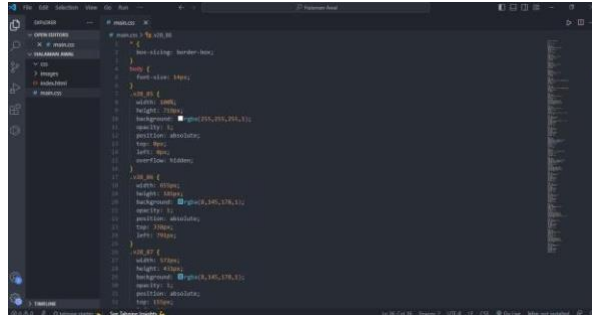


Gambar 2.2. User Interface Sistem

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam pembuatan website ini, menerapkan pendekatan Agile dengan menggunakan metodologi Kanban. Pendekatan ini membantu dalam proses mengorganisir proses pengembangan secara terstruktur dan teratur. Pada tahap pembuatan website ini terdapat beberapa fase untuk mencapai tingkat keteraturan yang optimal. Fase pertama yang dilakukan adalah fase Scaffolding, di mana pada fase ini dilakukan proses persiapan kerangka dasar website. Setelah itu, melanjutkan ke fase pengembangan fitur utama. Pada fase ini, fokus pada implementasi fitur-fitur inti dari website tanpa melibatkan data pengguna. Terakhir, melibatkan fase Refactoring untuk meninjau ulang kode yang telah dibuat

Pengembangan website dilakukan dengan menggunakan beberapa tools, diantaranya, figma yang digunakan dalam perancangan desain antar muka website. Serta Visual Studio Code yang digunakan untuk visualisasi ke dalam bentuk kode. Website ini dibangun menggunakan HTML dan CSS untuk tampilannya dengan menyesuaikan desain antar muka yang telah dirancang menggunakan tools figma sebelumnya.



Gambar 3.1. Implementasi Coding Website Helpdesk Nakula

Gambar yang ditampilkan di atas adalah sebagian codingan dari website Helpdesk Nakula yang telah dibuat menggunakan HTML dan CSS. HTML (Hypertext Markup Language) digunakan sebagai bahasa markah untuk membangun struktur dan elemen-elemen dasar dalam halaman web. Sementara itu, CSS (Cascading Style Sheets) digunakan untuk mengatur tampilan dan gaya visual dari halaman web tersebut. Dalam codingan ini, HTML digunakan untuk mengorganisir konten-konten pada halaman web, seperti header, paragraf, tautan, dan elemen lainnya. Struktur yang terbentuk melalui HTML memberikan kerangka dasar yang memungkinkan informasi dapat ditampilkan secara terstruktur dan terorganisir. Selanjutnya, CSS digunakan untuk memberikan gaya visual kepada elemen-elemen HTML. Dengan menggunakan CSS, kita dapat mengubah warna latar belakang, ukuran teks, tata letak, dan elemen-elemen desain lainnya. CSS juga memungkinkan penyesuaian yang fleksibel, sehingga website dapat disesuaikan dengan preferensi desain yang diinginkan.



Gambar 3.2. Sosialisasi kepada Pihak Mitra

Kemudian untuk memastikan proses pelaksanaan berjalan sebagaimana mestinya, maka dilaksanakan sosialisasi kepada pihak mitra yang dilaksanakan secara luring dengan datang langsung ke kantor mitra. Berikut ini adalah beberapa foto pelaksanaan sosialisasi di PT. Nakula Hospitality Management.

4. KESIMPULAN

Dalam konteks pariwisata lokal, Bali merupakan destinasi yang sangat terkenal di Indonesia. Akses internet dan media sosial memainkan peran penting dalam mempromosikan pariwisata. Pembuatan aplikasi helpdesk Nakula sebagai layanan akomodasi di Bali dapat membantu pengguna dalam mengatasi kendala. Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan di PT. Nakula Hospitality Management mengadopsi pendekatan pembelajaran berbasis proyek.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan hormat dan penuh rasa terima kasih, penulis ingin menyampaikan apresiasi yang mendalam kepada PT. Nakula Hospitality Management. Terima kasih banyak atas kesempatan berharga ini. Kontribusi yang telah

diberikan perusahaan sangat berarti bagi penulis dan juga masyarakat yang terlibat dalam proses pengabdian ini. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada Program Studi Informatika, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Udayana atas dukungan dan bimbingan yang diberikan yang telah memainkan peran penting dalam kesuksesan pelaksanaan pengabdian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Budianto, T. H., Putra, G. B., & Akhan, F. (2022). Profil Destinasi Wisata Berbasis Website di Desa Air Anyir, Bangka untuk Mendukung Pariwisata. *Aptekmas*, 5(2), 1–5.
<https://jurnal.polsri.ac.id/index.php/aptekmas/article/view/4587/1981>
- Komalasari, R., Pramesti, P., & Harto, B. (2020). Teknologi Informasi E-Tourism Sebagai Strategi Digital Marketing Pariwisata. *Altasia: Jurnal Pariwisata Indonesia*, 2(2), 163–170.
<https://doi.org/10.37253/altasia.v2i2.559>
- Lengkong, C. M., Sengkey, R., & Sugiarto, A. (2019). Sistem Informasi Pariwisata Berbasis Web di Kabupaten Minahasa. *Jurnal Teknik Informatika*, 14(1), 15–20.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/informatika/article/view/23780/23512>
- Pramatha, C. (2020). Pengembangan Ontologi Tujuan Wisata Bali Dengan Pendekatan Kulkul Knowledge Framework. *SINTECH (Science and Information Technology) Journal*, 3(2), 77–89.
<https://doi.org/10.31598/sintechjournal.v3i2.592>
- Rizaly, E. N., & Rahman, A. (2021). Ainara-LPPIP (<http://journal.ainarapress.org/index.php/jiepp>) Pengembangan Sistem Informasi Pariwisata Berbasis Website Untuk Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Terhadap Potensi Daerah Kabupaten Dompu. *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Bidang Pariwisata*, 1(1), 29–38. <http://journal.ainarapress.org/index.php/jiepp>
- Rochman, A., Hanafri, M. I., & Wandira, A. (2020). Implementasi Website Profil SMK Kartini Sebagai Media Promosi dan Informasi Berbasis Open Source. *Academic Journal of Computer Science Research*, 2(1), 46–51. <https://doi.org/10.38101/ajcsr.v2i1.272>
- Somantri, L. (n.d.). *Keunggulan pulau bali sebagai daerah tujuan wisata andalan indonesia*. 1–10.
http://file.upi.edu/Direktori/FPIPS/JUR._PEND._GEOGRAFI/132314541 - LILI_SOMANTRI/makalah_bali.pdf
- Suarez, L. Y. T. (2015). *BAB 1 Pendahuluan*. 1, 1–27.
<https://sinta.unud.ac.id/uploads/wisuda/1190771008 -2-BAB I.pdf>
- Surentu, Y. Z., Warouw, D. M. D., & Rembang, M. (2020). Pentingnya Website Sebagai Media Informasi Destinasi Wisata Di Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kabupaten Minahasa | Surentu | Acta Diurna Komunikasi. *Acta Diurna Komunikasi*, 2(4), 1–17.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/31117/29843>
- Surtikanti, S., Saputra, R. R., Pernanda, F. R., & Saputra, H. (2021). Desain website untuk pariwisata. *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 5(3), 613.
<https://doi.org/10.52362/jisamar.v5i3.475>

Halaman ini sengaja dikosongkan