

ABSTRAK

KlikHotel.com merupakan perusahaan yang bergerak dibidang *Online Travel Agent*. Terdapat permasalahan yang terjadi didalam *online travel agent* klikhotel.com yaitu 80% dari hasil penjualan kamar hotel hanya dihasilkan dari 20% *Supplier* yang bekerjasama. Dari hasil analisa tersebut pemilihan pengambilan keputusan proses *treatment* (perlakuan) yang tepat terhadap seluruh *Supplier* masih belum dapat ditentukan secara maksimal karena tidak terdapat informasi lengkap mengenai performa setiap hotel dari data *Supplier* yang sudah ada didalam database. Berdasarkan permasalahan yang terjadi pada online travel agent klikhotel.com maka dirancanglah aplikasi dashboard yang berisi seluruh informasi yang dibutuhkan klikhotel.com untuk melihat performa setiap hotel yang yang bekerja sama dengan klikhotel.com dan diharapkan dapat membantu *Online Travel Agent* KlikHotel.com untuk meningkatkan performa pengelolaan *Supplier* secara maksimal, menentukan *treatment* (perlakuan) yang tepat terhadap seluruh *Supplier* dan meningkatkan profit perusahaan.

Kata kunci: Klikhotel.com, *Supplier Performance Dashboard*, *Supplier Relationship Management*

ABSTRACT

KlikHotel.com is a company which run in the online travel agent field. The issue that occur inside the company is 80% of the sales of hotel rooms generated only by 20% of Supplier which collaborate with klikhotel.com. From the results of the analysis above, the election of an appropriate decision-making process of treatment can't be decided optimally because of an un plenty information about the hotel performance from supplier data inside a database.

Based on the issue that occur inside the online travel agent klikhotel.com, we design a dashboard application which consist all of the information that company needed to monitor all of the supplier performance which collaborate with and help company to increase the supplier performance management optimally, determine the best and appropriate treatment for all of the supplier and increase the company profit.

Key words: Klikhotel.com, Supplier Performance Dashboard, Supplier Relationship Management



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN	ii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	iii
PRAKATA	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR NOTASI	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Sumber Data	5
1.6 Sistematika Laporan	5
BAB 2. KAJIAN TEORI	7
2.1 <i>E-commerce</i>	7
2.2 Data	8
2.3 Hotel	10
2.4 <i>Travel Agent</i>	10
2.5 Sistem Informasi	11
2.6 Proses Bisnis	12
2.7 Diagram Alir (<i>Flow Chart</i>)	12
2.8 Diagram Arus Data (<i>Data Flow Diagram - DFD</i>)	13
2.9 <i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i>	16
2.10 Internet	17
2.11 Bisnis	18
2.12 <i>Web Service</i>	20

2.13	Sistem.....	21
2.14	Pengertian Sistem Informasi.....	21
2.15	Reservasi.....	22
2.16	<i>Business Intelligent</i>	22
2.17	<i>Dashboard</i>	23
2.18	Pengertian <i>Key Performance Indicator (KPI)</i>	24
2.19	<i>Supplier Segmentation Framework Based on Supplier Capabilities and Supplier Willingness</i>	24
2.20	<i>Supplier Management Relationship (SRM)</i>	27
2.21	<i>Integrated Supply Management Framework</i>	28
2.22	Metodelogi untuk <i>Supplier Segmentation</i>	29
2.23	RFM Model	30
2.24	Weighted RFM.....	31
2.25	<i>Variables Identifications</i>	31
2.25.1	<i>Supplier Capabilities Criteria</i>	32
2.25.2	<i>Supplier Willingness</i>	33
2.26	<i>Segmenting Suppliers of Klikhotel.com</i>	35
BAB 3.	ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM.....	38
3.1	<i>SRM of Hotel Rooms Provider</i>	38
3.1.1	<i>Markets of Travel Services in Indonesia</i>	38
3.1.2	<i>Implementing of the E-SRM Model in a Case – Study SME (Small Medium Enterprise)</i>	39
3.1.3	<i>The SME of Transaction Broker Case Study</i>	39
3.1.4	<i>KlikHotel.com Issues and Objective in Managing Suppliers</i>	40
3.2	<i>E-CRM Applications in e-Commerce Systems</i>	41
3.3	<i>Supplier Relationship Management (SRM)</i>	42
3.3.1	<i>The Market Intermediaries and Transaction Broker Roles</i>	42
3.3.2	<i>Transaction Broker Integrated SRM and CRM Architecture</i>	45
3.3.3	<i>Transaction Broker e-SRM</i>	46
3.4	<i>Segmentation Supplier</i>	47
3.4.1	RFM	48
3.4.2	<i>Parameter Capabilities</i>	49

3.4.3	Parameter <i>Willingness</i>	49
3.4.4	Pembobotan Nilai RFM	51
3.4.5	Perubahan pada Nilai Bobot WR	53
3.5	Proses Bisnis (<i>Flow Chart</i>)	54
3.6	<i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i>	56
3.7	<i>ER to TABLE</i>	57
3.7.1	Tabel Kategori <i>Property</i>	57
3.7.2	Tabel Kategori <i>Region</i>	57
3.7.3	Tabel Kategori <i>SubRegion</i>	58
3.7.4	Tabel Kategori <i>Order</i>	58
3.7.5	Tabel Kategori Analisisproperty	59
3.7.6	Tabel Kategori <i>Rankinghistory</i>	59
3.7.7	Tabel Kategori Login	60
3.8	Data Flow Diagram (DFD)	61
3.9	Kamus data	64
3.10	Kamus PSPEC	67
3.11	Perancangan Awal <i>User Interface</i> Aplikasi Dashboard	75
BAB 4.	HASIL PENELITIAN	80
4.1	Fitur Login.....	80
4.2	Fitur hotel <i>Segmentation</i>	81
4.3	Fitur <i>Revenue Detail</i>	84
4.4	Fitur <i>Roomnight Detail</i>	86
4.5	Fitur <i>Order Detail</i>	88
4.6	Fitur <i>Hotel Detail</i>	90
4.7	Fitur <i>Production Report</i>	92
4.8	Fitur <i>Insert New User</i>	94
BAB 5.	PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN	96
5.1	Pengujian Proses Login.....	96
5.2	Pengujian Proses Filter Pada Fitur Hotel <i>Segementation</i>	97
5.3	Pengujian Proses Filter Pada Fitur <i>Revenue Detail</i>	98
5.4	Pengujian Proses Filter Pada Fitur <i>RoomNight Detail</i>	99
5.5	Pengujian Proses Filter Pada Fitur <i>Order Detail</i>	100

5.6	Pengujian Proses Filter Pada Fitur <i>Hotel Detail</i>	101
5.7	Pengujian Proses Filter Pada Fitur <i>Production Report</i>	102
5.8	Pengujian Proses <i>insert new user</i> Pada Fitur <i>Setting User</i>	103
BAB 6.	SIMPULAN DAN SARAN	104
6.1	Simpulan.....	104
6.2	Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA.....		1



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Contoh Dari <i>Data Flow</i> dan <i>Process Symbol</i>	15
Gambar 2. 2 Contoh Dari Penggunaan <i>Data Flows</i> yang Benar dan Salah	16
Gambar 2. 3 <i>Supplier Segmentation Based on Supplier Potential</i>	25
Gambar 2. 4 <i>Variables of Suppliers Capabilities For Possible Supplier Segmentation</i>	26
Gambar 2. 5 <i>Variables of suppliers willingness for possible Supplier</i>	27
Gambar 2. 6 <i>Integrated Supply Management Framework</i>	28
Gambar 2. 7 Metodologi Untuk <i>Supplier Segmentation</i>	29
Gambar 2. 8 Metodologi Untuk <i>Supplier Segmentation</i>	30
Gambar 2. 9 <i>Define The Scalling of R-F-M Attributes</i>	31
Gambar 2. 10 <i>Weighted RFM</i>	31
Gambar 2. 11 <i>Willingness Parameter Score</i>	34
Gambar 2. 12 <i>Segmenting Suppliers</i>	35
Gambar 3. 1 RFM	48
Gambar 3. 2 <i>Supplier Willingness Score</i>	50
Gambar 3. 3 Pembobotan RFM	51
Gambar 3. 4 <i>Five Step Metodolgy To Supplier Segmentation</i>	52
Gambar 3. 5 <i>Five Step Metodolgy To Supplier Segmentation</i>	53
Gambar 3. 6 Proses Pengecekan Performa Hotel	54
Gambar 3. 7 Proses Pengecekan	55
Gambar 3. 8 ERD	56
Gambar 3. 9 <i>DFD Context Diagram</i>	61
Gambar 3. 10 DFD level 1	62
Gambar 3. 11 DFD level 1	63
Gambar 3. 13 Tampilan Form Login	75
Gambar 3. 14 Tampilan Utama Dashboard	76
Gambar 3. 15 Hotel Performance Information <i>Detail</i>	78
 Gambar 4. 1 Fitur Login	 80
Gambar 4. 2 Hotel <i>Segmentation</i>	81

Gambar 4. 3 Hotel <i>Segmentation</i>	82
Gambar 4. 4 Fitur <i>Roomnight Detail</i>	86
Gambar 4. 5 Fitur <i>Order Detail</i>	88
Gambar 4. 6 Fitur <i>Hotel Detail</i>	90
Gambar 4. 7 Fitur <i>Production Report</i>	92
Gambar 4. 8 Fitur <i>Insert New User</i>	94



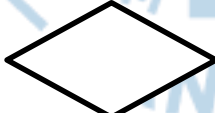
DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 <i>Supplier Capabilities Criteria</i>	32
Tabel 2. 2 <i>Supplier Willigness Criteria</i>	33
Tabel 3. 1 <i>The Electronic Market Influence of Intermediaries</i>	43
Tabel 3. 2 <i>The Electronic Market Influence of Intermediaries</i>	44
Tabel 3. 3 <i>Supplier Capabilities Criteria</i>	49
Tabel 3. 4 <i>Supplier Willingness Criteria</i>	50
Tabel 3. 5 Tabel Kategori <i>Property</i>	57
Tabel 3. 6 Tabel Kategori <i>Region</i>	57
Tabel 3. 7 Tabel kategori <i>SubRegion</i>	58
Tabel 3. 8 Tabel Kategori <i>Order</i>	58
Tabel 3. 9 Tabel Kategori Analisisproperty	59
Tabel 3. 10 Tabel Kategori <i>Rankinghistory</i>	59
Tabel 3. 11 Tabel Kategori Login	60
Tabel 3. 12 Kamus Data Login.....	64
Tabel 3. 13 Kamus Data Property.....	64
Tabel 3. 14 Kamus Data <i>Region</i>	64
Tabel 3. 15 Kamus Data <i>Subregion</i>	65
Tabel 3. 16 Kamus Data <i>Order</i>	65
Tabel 3. 17 Kamus Data AnalisisProperty	66
Tabel 3. 18 Kamus Data <i>Rankinghistory</i>	66
Tabel 3. 19 Kamus PSPEC Olah Login	67
Tabel 3. 20 Kamus PSPEC Olah Hotel <i>Segmentation</i>	68
Tabel 3. 21 Kamus PSPEC Olah <i>Revenue Detail</i>	69
Tabel 3. 22 Kamus PSPEC Olah <i>Roomnight Detail</i>	70
Tabel 3. 23 Kamus PSPEC Olah <i>Order Detail</i>	71
Tabel 3. 24 Kamus PSPEC Olah <i>Hotel Detail</i>	72
Tabel 3. 25 Olah <i>Production Report</i>	73
Tabel 3. 26 Kamus PSPEC Olah <i>New User</i>	74
Tabel 5. 1 Pengujian Proses Login.....	96

Tabel 5. 2 Pengujian Proses Filter Pada Fitur <i>Hotel Segementation</i>	97
Tabel 5. 3 Pengujian Proses Filter Pada Fitur <i>Revenue Detail</i>	98
Tabel 5. 4 Pengujian Proses Filter Pada Fitur <i>Roomnight Detail</i>	99
Tabel 5. 5 Pengujian Proses Filter Pada Fitur <i>Order Detail</i>	100
Tabel 5. 6 Pengujian Proses Filter Pada Fitur <i>Hotel Detail</i>	101
Tabel 5. 7 Pengujian Proses Filter Pada Fitur <i>Production Report</i>	102
Tabel 5. 8 Pengujian Proses <i>Insert New User</i> Pada Fitur <i>Setting User</i>	103

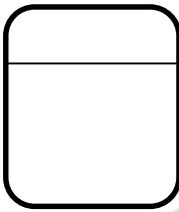
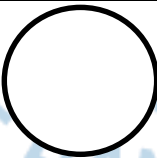


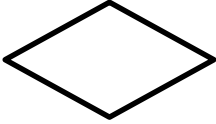
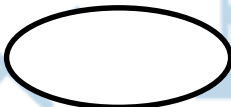
DAFTAR NOTASI

Jenis	Notasi/Lambang	Nama	Arti
Flowchart		Terminal / terminator	Memulai dan mengakhiri sebuah proses.
Flowchart		Proses / <i>process</i>	Menunjukkan aktivitas yang dilakukan sebuah fungsi/unit kerja/jabatan. Proses ini menghasilkan barang, jasa, konsep, dokumen, saran dan sebagainya dalam diagram alir.
Flowchart		Keputusan / <i>decision</i>	Menggambarkan proses pengambilan keputusan yang diambil oleh unit kerja/ jabatan. Hasilnya bisa berupa “ya” / “tidak”, atau memungkinkan untuk beberapa

Jenis	Notasi/Lambang	Nama	Arti
			alternatif jawaban.
Flowchart		Dokumen / <i>document</i>	Data yang berbentuk informasi, bisa dalam bentuk dokumen tertulis dan softcopy. Dapat merupakan hasil sebuah proses, atau merupakan masukan proses.
Flowchart		Penghubung / <i>connector</i>	Penghubung digunakan jika diagram alir tidak dapat ditampung dalam satu bagian atau satu halaman, menunjukkan penyambungan ke bagian lain atau halaman lain. Penghubung biasa didefinisikan

Jenis	Notasi/Lambang	Nama	Arti
			dengan nomor atau huruf atau gabungan keduanya, dengan kode yang sama antara bagian yang terputus dengan sambungannya.
Flowchart		Masukan / <i>input</i> atau keluaran / <i>output</i>	Masukan atau keluaran yang bukan berbentuk dokumen, data, barang, atau jasa. Masukan / keluaran kegiatan manual, mekanisasi atau computer.
Flowchart		Sub-Proses / <i>Sub-Process</i>	Menunjukkan bahwa dalam aktivitas tersebut terdapat prosedur / intruksi kerja lain yang lebih rinci, untuk dijadikan

Jenis	Notasi/Lambang	Nama	Arti
			sebagai referensi atau ditindaklanjuti
DFD (Gane and Sarson Symbols)		Proses / <i>process</i>	Menunjukkan simbol proses.
DFD (Gane and Sarson Symbols , Yourdon Symbols)		Alur data / Data Flow	Menunjukkan proses perpindahan alur. data antara 1 proses dengan proses lainnya.
DFD (Gane and Sarson Symbols)		Penyimpanan data / <i>data store</i>	Menunjukkan tempat seluruh data disimpan / database
DFD(Yourdon symbols)		Proses / <i>process</i>	Menunjukkan simbol proses.
DFD (Gane and Sarson Symbols , Yourdon Symbols)		Entitas / <i>Entity</i>	Menunjukkan sebuah entitas berisi subjek atau objek yang terlibat didalam proses.
ERD (<i>Entity Relationship Diagram</i>)		Entitas / <i>Entity</i> set	atribut yang berperan sebagai kunci

Jenis	Notasi/Lambang	Nama	Arti
			primer dan atribut deskriptif
ERD (Entity Relationship Diagram)		Relasi / relationship set	Relationship adalah hubungan di antara beberapa entity. Relationship set adalah sekumpulan relasi yang mempunyai tipe yang sama. Relationship set digambarkan dengan diamond seperti tampak pada gambar
ERD (Entity Relationship Diagram)		Atribut / Attribut	Atribut merupakan sebutan untuk mewakili suatu entity. Atribut dalam ERD dilambangkan dengan bentuk elips