

BAB 1. PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, batasan masalah, batasan masalah, sumber data, sistematika laporan.

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini tingginya tingkat pertumbuhan tempat pariwisata di Indonesia menyebabkan pertumbuhan jumlah hotel dan travel agent meningkat secara pesat. Dengan didukungnya internet yang murah dan mudah untuk diperoleh, sebanyak 82 juta orang di Indonesia menggunakan layanan internet, informasi tersebut didapat dari data statistik lembaga riset pasar e-Marketer. Bisnis travel agent pun berkembang menjadi bisnis online travel agent. Pelanggan dapat melakukan proses pemesanan kamar hotel secara online melalui *Online Travel Agent (OTA)*. Kehadiran *Online Travel Agent* sangat membantu masyarakat Indonesia dalam proses reservasi kamar hotel karena masyarakat dapat melakukan reservasi dimanapun dan kapanpun masyarakat berada melalui *gadget* dan *device* yang dimiliki.

Online Travel Agent adalah salah satu jenis dari *travel agent* yang melakukan seluruh kegiatannya melalui proses online. Jenis *Travel Agent* ini menyediakan layanan reservasi online berupa sarana yang dibutuhkan seseorang dalam melakukan perjalanan. *Online Travel Agent* hadir memberikan kemudahan untuk para khalayak yang hendak melakukan reservasi hotel dimanapun khalayak berada dengan menggunakan gadget atau *computer personal*. *Online Travel Agent* memberikan kemudahan dari segi reservasi kamar dengan fasilitas *online reservation form* dilengkapi *room availability* yang mudah dipahami dan langsung diproses melalui situs tersebut ke hotel atau restoran yang dituju. Secara umum pihak hotel yang bekerjasama dengan perusahaan *Online Travel Agent* melakukan pembayaran perbulan sesuai komisi yang disepakati 1 kamar per malam. Salah satu *Online Travel Agent* yang hadir di Indonesia adalah KlikHotel.com.

KlikHotel.com merupakan perusahaan yang bergerak dibidang *Online Travel Agent*. Suatu perusahaan yang bergerak dibidang bisnis *Online Travel Agent* memiliki struktur organisasi yang lengkap yang berfungsi untuk mendukung setiap kegiatan yang terjadi didalam proses bisnisnya.

Online travel agent KlikHotel.com berkeja sama dengan *Supplier* dalam jumlah yang besar oleh karena itu proses pengolahan informasi data *Supplier* yang benar sangat diperlukan untuk proses pengambilan keputusan *treatment* yang tepat kepada setiap *Supplier* yang berhubungan.

Dashboard adalah rangkuman informasi secara keseluruhan dalam bentuk visual dari suatu data yang menampilkan kondisi suatu bisnis berdasarkan *Key Performance Indicator* (KPI) yang sudah ditentukan. Performa dashboard diperlukan untuk mengetahui seluruh informasi performa *Supplier* yang bekerja sama dengan *online travel agent* KlikHotel.com. Dashboard memiliki keterkaitan yang kuat dengan konsep *Business intelligent*. *Business Intelligent* merupakan suatu konsep yang terdiri dari kombinasi antara produk, teknologi dan cara yang digunakan untuk mengatur kunci informasi yang berguna untuk meningkatkan profit perusahaan dan performa *Supplier* yang bekerja sama.

Supplier Management Relationship (SRM) adalah sebuah konsep yang relatif baru yang ditingkatkan dari konsep *Customer Relationship Management* (CRM). Serupa dengan Tujuan CRM, SRM adalah untuk menarik dan memperoleh pemasok, mengembangkan pemasok dan memelihara / mempromosikan loyalitas mereka. *Supplier Management Relationship* (SRM) harus fokus pada kunci membantu pemasok meningkatkan kualitas, biaya, dan kinerja sebagai serta mengintegrasikan pemasok utama ke dalam organisasi [12].

Jumlah *Supplier* yang bekerja sama dengan *online travel agent* KlikHotel.com yaitu sebanyak 2.000 hotel diseluruh Indonesia. Kebutuhan kemampuan yang baik dan benar didalam proses pengelolaan *Supplier* yang bekerjasama dengan KlikHotel.com sangat diperlukan. Penerapan konsep *Supplier Relationship Management* (SRM) diperlukan untuk menangani permasalahan yang terjadi pada *online travel agent* KlikHotel.com dalam

proses pengelolaan *Supplier* yaitu Hasil analisa yang sudah dilakukan oleh pihak KlikHotel.com memperlihatkan bahwa 80% dari hasil penjualan kamar hotel dihasilkan hanya 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 sistem ekstranet.

Berdasarkan permasalahan sesuai dengan keterangan yang terdapat diatas maka dirancanglah “Perancangan *Supplier* Performance Dashboard Dengan Menggunakan Konsep *Supplier* Relationship Management” yang 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.

1.2 Rumusan Masalah

Pada sub bab ini akan menjelaskan tentang masalah yang berhubungan dengan latar belakang yang sudah dibuat yaitu:

1. Bagaimana cara mencari atau menfilter seluruh hotel yang bekerjasama dengan KlikHotel.com berdasarkan performa setiap hotel?
2. Bagaimana menentukan segmentasi dan ranking seluruh hotel bekerjasama dengan KlikHotel.com berdasarkan spesifik *variable* dan komputasi?
3. Bagaimana cara membuat laporan umum statistic yang diperlukan untuk mengevaluasi hotel?

1.3 Tujuan

Pada sub bab ini akan menjelaskan tentang tujuan dari rumusan masalah yang telah dibuat.

1. Mencari atau menfilter seluruh hotel yang bekerjasama dengan KlikHotel.com berdasarkan performa setiap hotel.
2. Menentukan segmentasi dan ranking seluruh hotel yang bekerjasama dengan KlikHotel.com berdasarkan spesifik *variable* dan komputasi.
3. Membuat laporan umum statistic yang diperlukan untuk mengevaluasi hotel.

1.4 Batasan Masalah

Pada sub bab ini akan menjelaskan tentang batasan masalah pada penulisan laporan ini, adalah sebagai berikut:

1. Batasan Perangkat Lunak

- a. Sistem Operasi : Windows 7 atau windows 8 Home Premium 64-bit dan 32-bit
- b. Bahasa Pemrograman : PHP,HTML,CSS,JavaScript,JQuery,Ajax
- c. Editor Pemograman : Netbean IDE 8.0
- d. Basis data : PhpMyAdmin

2. Batasan Perangkat Keras

- a. Processor : Intel® Core™ i5-3330 CPU @ 3.0 GHz (atau setara)
- b. Memory(RAM) : 4 GB
- c. Harddisk : 500 - 700 GB

3. Batasan Aplikasi

1. Aplikasi yang akan dirancang dan dibuat merupakan aplikasi berbasis web.
2. Hak Akses
Admin : melihat seluruh tampilan data informasi performa *Supplier* yang sudah dikategorikan didalam *dashboard*.

3. Fitur

- Login
- Hotel *Segmentation*
- SubRegion Recap yang terdiri dari :
 - *Revenue Detail*
 - *RoomNight Detail*
 - *Order Detail*
- Hotel *Detail*
- *Production Report*

1.5 Sumber Data

Pada sub bab ini akan menjelaskan mengenai data yang digunakan untuk menyusun laporan ini.

- Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan atau tempat penelitian. Seluruh Informasi yang diperoleh melalui hasil *interview* secara langsung dengan bagian IT, Owner dan melalui beberapa dokumen yang seluruhnya berkaitan dengan proses pengelolaan data *Supplier* pada perusahaan KlikHotel.com.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sekumpulan data yang diperoleh dari sumber bacaan dan berbagai macam sumber lainnya.

1.6 Sistematika Laporan

Pada sub bab ini akan menjelaskan mengenai penjelasan setiap bab yang terdapat pada laporan ini.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan menguraikan dan menjelaskan masalah umum yang nantinya akan diperoleh suatu gambaran umum mengenai seluruh pekerjaan yang dilakukan melalui latar belakang, rumusan masalah, tujuan, ruang lingkup, dan sistematika laporan.

BAB II KAJIAN TEORI

Pada bab ini akan menguraikan tentang teori-teori yang digunakan sehubungan dengan seluruh pekerjaan didalam KlikHotel.com.

BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM

Pada bab ini akan membahas mengenai proses bisnis dilengkapi dengan flowchart, perancangan desain antarmuka pemakai dan analisis sistem yang akan dibangun.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab ini akan membahas mengenai perancangan teknologi yaitu berupa screenshot dari program dan seluruh kebutuhannya.

BAB V PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN

Pada bab ini akan membahas mengenai pengujian terhadap hasil penelitian yang dilakukan menggunakan metode whitebox testing.

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan membahas mengenai kesimpulan yang disimpulkan serta saran yang diharapkan berguna bagi *Online Travel Agent* KlikHotel.com.

