



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Pada kesempatan kerja magang kali ini, mahasiswa sebagai peserta magang berada pada *department* Operations di tim *Ops Excellence* dengan jabatan sebagai *System Analyst Support* yang dipimpin oleh Bapak Yoga Dwi Cahya Budiman dan melapor kepada *Head of Operations* yaitu Bapak Francois-Alexandre Leonard. Setiap minggunya diadakan *meeting* singkat yang bertujuan untuk membahas apa saja yang akan dikerjakan selama seminggu kedepannya. Peserta magang sebagai *System Analyst Support* memiliki pekerjaan untuk:

- Membuat dan memelihara skrip *database* untuk mendukung berbagai proses dan persyaratan pelaporan.
- Memecahkan masalah dan memperbaiki penyimpangan yang terjadi dalam sistem data yang berbeda untuk menjaga kualitas data dan memastikan pelaporan yang akurat.
- Mendukung persyaratan pelaporan dengan membuat dan memelihara laporan data.
- Mengoptimalkan dan memelihara alat Visualisasi Data.

Kegiatan kerja magang ini dilakukan di masa pandemi COVID-19, sehingga Sebagian besar kegiatan kerja magang dilakukan secara *Work from Home* (WFH) dan beberapa kali juga dilakukan secara *Work from Office* (WFO) saat keadaan pandemi mulai terkendali dan menurun.

3.2 Tugas yang Dilakukan

Kegiatan kerja magang yang dilakukan di *ZUZU Hospitality*, berfokus pada pemeliharaan data dan pembuatan *Dashboard* menggunakan *Google Data Studio* sebagai tools visualisasi dan analisis. Pemeliharaan data dilakukan menggunakan *Google Spreadsheet* yang menggunakan *script* sehingga dapat

terhubung 1 dengan yang lainnya, sedangkan untuk alat visualisasi dan *Dashboard* menggunakan *Google Data Studio*. *Dashboard* adalah alat untuk visualisasi yang dapat membantu perusahaan untuk menganalisa informasi, melacak serta memantau dalam pembuatan pendukung sebuah keputusan [7]. Pembuatan *Dashboard* bertujuan untuk memudahkan pembacaan data yang berasal dari *Google Spreadsheet* sehingga dapat lebih mudah digunakan untuk pengguna lainnya.

Tabel 3.1 merupakan *timeline* kegiatan selama kerja magang dilakukan:

Tabel 3. 1 Timeline Kegiatan Kerja Magang

Minggu ke-	Kegiatan
1	<i>Briefing</i> dan <i>overview</i> perusahaan
2	<i>Briefing</i> dan <i>training</i>
3-4	Memecahkan masalah dan memperbaiki penyimpangan dalam sistem data (<i>tracker</i>) yang berbeda.
5-6	Memecahkan masalah dan memperbaiki penyimpangan dalam sistem data (<i>tracker</i>) yang berbeda.
7-8	Memecahkan masalah dan memperbaiki penyimpangan dalam sistem data (<i>tracker</i>) yang berbeda. Menyiapkan <i>data source</i> untuk pembuatan <i>dashboard</i> .
9	Memecahkan masalah dan memperbaiki penyimpangan dalam sistem data (<i>tracker</i>) yang berbeda. Menyiapkan <i>data source</i> untuk pembuatan <i>dashboard</i> .
10-11	Memecahkan masalah dan memperbaiki penyimpangan dalam sistem data (<i>tracker</i>) yang berbeda. Membuat <i>dashboard</i> dengan <i>data source</i> yang sudah dipersiapkan.
12	Memecahkan masalah dan memperbaiki penyimpangan dalam sistem data (<i>tracker</i>) yang berbeda. Membuat <i>dashboard</i> dengan <i>data source</i> yang sudah dipersiapkan.

3.2.1 Briefing dan Overview Perusahaan

Di minggu pertama, peserta magang diminta untuk datang ke kantor ZUZU Hospitality yang berlokasi di *GoWork Coworking and Office Space*, Level 8 Chubb Square, Jl. M.H. Thamrin No.10, RT.14/RW.20 untuk *briefing* dan *overview* perusahaan. Kantor ZUZU Hospitality bisa dilihat pada gambar 3.1.

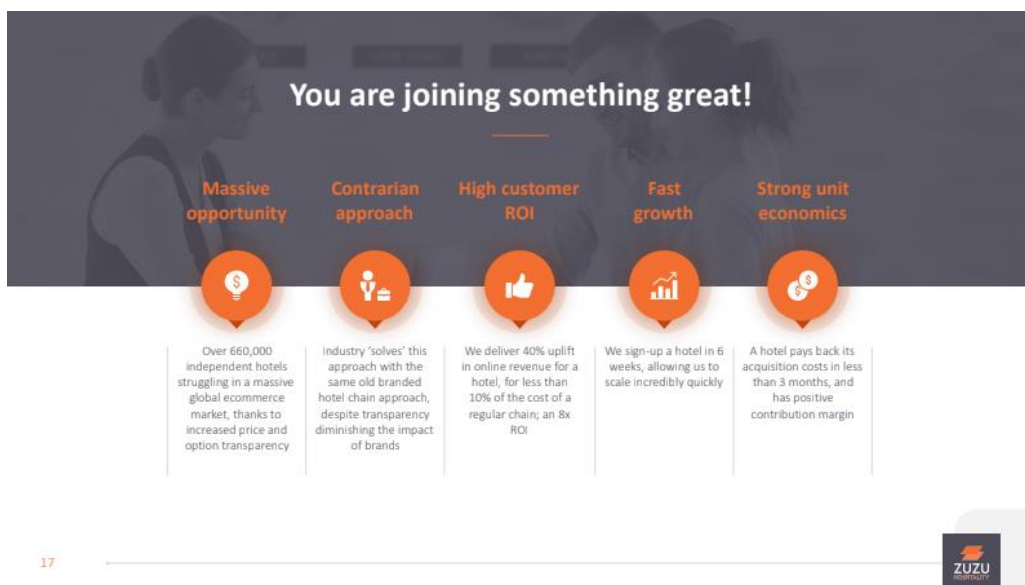


Gambar 3. 1 Kantor ZUZU Hospitality

Overview perusahaan dilakukan oleh seorang HR dengan presentasi singkat sekitar 30 menit terlihat pada gambar 3.2 dan 3.3.



Gambar 3. 2 Presentasi *Overview* Perusahaan



Gambar 3. 3 Presentasi *Overview* Perusahaan (2)

Setelah *overview* selesai dilanjutkan dengan pengenalan pada *lead* dari tim *Ops Excellence* yaitu Bapak Yoga Budiman secara *online* menggunakan aplikasi Zoom dan kemudian *briefing* tentang apa saja yang akan dikerjakan dalam masa kegiatan magang berlangsung dan pengenalan terhadap *tools-tools* yang akan digunakan.

Selain itu, dijelaskan juga tentang *telework program* yang merupakan program yang akan dilakukan pada saat pandemi COVID-19 mulai membaik dan terkendali. *Telework program* merupakan kebijakan untuk bekerja secara *Work from Home* 2 kali dalam seminggu dan akan berlangsung seterusnya yang dapat dilihat pada gambar 3.4 di bawah ini.

Telework Program will be introduced as offices open post lockdown


What is it? Flexibility to work from home for 2 days in a week

Benefits

- Better work-life balance
- Higher work productivity with increased focus
- Safer as reduces commute

Why now?

- Employees and managers have adjusted to teams working remotely
- Basic processes/KPIs in place to manage telework
- Employee safety will continue to be an important issue for foreseeable future

 ZUZU
HOSPITALITY

3

Gambar 3. 4 Telework Program

3.2.2 Briefing dan Training

Pada minggu kedua masih dilakukan *briefing* terhadap pekerjaan dan *tools-tools* yang akan digunakan beserta *training* melalui *Employee Learning Program* yang biasa diadakan seminggu sekali melalui aplikasi Zoom. *Briefing* dan *training* dilakukan agar peserta magang bisa dapat lebih mengerti cara kerja dan alur dari proses yang harus dilakukan saat melakukan pemeliharaan terhadap data pada *Google Spreadsheet*.

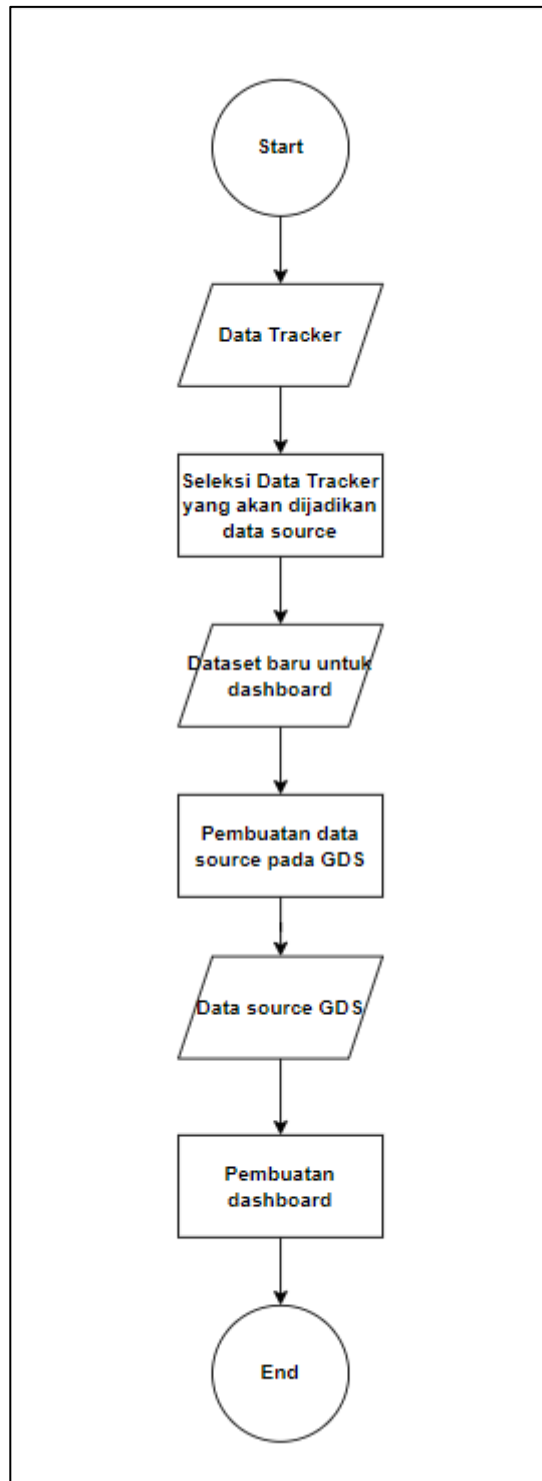
3.2.3 Memecahkan Masalah dan Memperbaiki Penyimpangan yang Terjadi dalam Sistem Data yang Berbeda

Salah satu tugas utama pada saat awal masa kegiatan magang yang diberikan kepada peserta magang adalah memelihara data yang dimiliki oleh perusahaan. Data-data ini berada pada *Google Spreadsheet* yang disebut sebagai *tracker* yang terhubung dari 1 dengan yang lainnya menggunakan script.

Google Spreadsheet adalah salah satu aplikasi *spreadsheet online* dengan beberapa kelebihanannya yaitu bisa digunakan secara bersamaan dengan orang lain serta pembaharuan-pembaharuan yang terus diberikan google seperti formula dan fitur-fitur baru lainnya [8].

Dalam melakukan pemeliharaan data, terkadang ditemukan error yang terjadi contoh seperti formula ataupun perbedaan data. Ketika ditemukan error, peserta magang akan mencoba memperbaiki error tersebut berdasarkan pengetahuan yang dimiliki dan *training* yang sudah dilakukan. Jika dirasa cukup berat, peserta magang dapat mengeskalasikan masalah tersebut kepada Bapak Yoga Budiman untuk membantu mengatasi masalah-masalah yang terjadi.

3.2.4 Mempersiapkan *Data source* untuk Pembuatan *Dashboard*



Gambar 3. 5 Flowchart Pembuatan *Dashboard*

Gambar 3.5 merupakan *flowchart* proses pengerjaan untuk pembuatan *Dashboard* menggunakan *Google Data Studio*. *Google Data Studio* adalah salah satu tools visualisasi data kolaboratif yang gratis, terintegrasi dengan komponen *Google* lainnya seperti *Google BigQuery*, *Google AdWords*, *Google Spreadsheet*, dan lainnya [9]. *Google Data Studio* dapat digunakan untuk membuat perhitungan, laporan khusus, dan *Dashboard* yang bisa dibagikan dan berkolaborasi dengan orang lainnya [9]. *Google Data Studio* dipilih sebagai tools yang digunakan untuk membuat *Dashboard* dikarenakan memiliki beberapa kelebihan yaitu:

- Gratis
- Terintegrasi dengan *Google Platform* (mengingat data-data yang digunakan juga berada pada *Google Spreadsheet*)
- Berbasis *cloud*

Pembuatan *Dashboard* pada *Google Data Studio* dimulai pada minggu ke-7 hingga 9 dengan menyiapkan *data source* yang nantinya akan digunakan. Proses ini dimulai dengan menyeleksi data dari *tracker* dan dibuat sebuah dataset baru yang diberi tanda [*For DV*]. Dari data *For DV* inilah yang akan dijadikan *data source* pada *Google Data Studio* sehingga siap digunakan untuk membuat *Dashboard*.

Pada gambar 3.6 di bawah ini adalah contoh data yang berasal dari *tracker* sebelum di seleksi dan dibuat menjadi data *For DV*. Data yang dimiliki oleh perusahaan bersifat rahasia, sehingga hanya diizinkan untuk menampilkan data

untuk hotel yang sudah *discontinued* dan data yg dimiliki biasanya sudah tidak lengkap.

Hotel information			
Status	Initial Analysis and PPT Sent to RM	Airbnb Listing Request Sent	Airbnb Listing Request Completed
Discontinued - Inv	15 May 2020 16:08	15 Oct 2020 18:04	15 Oct 2020 18:04
Discontinued - Inv	06 Apr 2020 12:48	03 Nov 2020 14:26	16 Nov 2020 18:37
Discontinued - Inv	14 Apr 2020 15:38	16 Sep 2020 09:54	16 Sep 2020 09:54
Discontinued - Inv	14 Apr 2020 17:39	23 Jun 2020 18:18	23 Jun 2020 18:18
Discontinued - Inv	06 May 2020 19:01	26 Jun 2020 23:56	26 Jun 2020 23:56
Discontinued - Inv	21 Apr 2020 17:38	15 Oct 2020 15:28	15 Oct 2020 15:28
Discontinued - Inv	06 May 2020 11:37	07 Oct 2020 13:04	07 Oct 2020 13:04
Discontinued - Inv	15 May 2020 14:42	07 Oct 2020 14:09	07 Oct 2020 14:09
Discontinued - Inv	14 May 2020 15:22	13 Jan 2021 16:24	13 Jan 2021 16:24
Discontinued - Inv	26 May 2020 11:28	29 Sep 2020 17:04	29 Sep 2020 17:04
Discontinued - Inv	20 May 2020 17:56	07 Oct 2020 17:45	07 Oct 2020 17:45
Discontinued - Inv	29 May 2020 10:47	15 Sep 2020 13:01	15 Sep 2020 13:01
Discontinued - Inv	04 Jun 2020 13:51	11 Sep 2020 18:40	11 Sep 2020 18:40
Discontinued - Inv	28 May 2020 12:48	24 Sep 2020 10:50	24 Sep 2020 10:50
Discontinued - Inv	22 Jun 2020 18:26	10 Nov 2020 10:14	10 Nov 2020 10:14
Discontinued - Vol	02 Jun 2020 11:34	07 Oct 2020 18:14	07 Oct 2020 18:14
Discontinued - Inv	03 Jun 2020 12:31	26 Oct 2020 18:14	26 Oct 2020 18:14
Discontinued - Inv	11 Jun 2020 14:19	02 Nov 2020 12:33	02 Nov 2020 12:33
Discontinued - Inv	18 Jun 2020 18:29	02 Nov 2020 14:07	
Discontinued - Inv	12 Jun 2020 18:10	24 Sep 2020 14:13	24 Sep 2020 14:13
Discontinued - Inv	24 Jun 2020 11:12	05 Feb 2021 10:57	05 Feb 2021 11:03
Discontinued - Inv	19 Jun 2020 15:58	24 Mar 2021 12:11	24 Mar 2021 12:23
Discontinued - Inv	30 Jun 2020 15:58	14 Jan 2021 17:04	14 Jan 2021 17:04
Discontinued - Vol	24 Jun 2020 18:46	11 Sep 2020 16:21	11 Sep 2020 18:12

Gambar 3. 6 Contoh Data Tracker Airbnb

Untuk pembuatan dataset *For DV*, dilakukan seleksi terhadap data yang berasal dari *tracker* tersebut. Data yang akan diambil adalah kolom data yang berisikan teks manual (*header* kolom berwarna oranye) dan kolom yang menggunakan formula (*header* kolom berwarna abu-abu dan memiliki formula pada row 8). Data yang sudah diseleksi akan membentuk dataset baru yang akan

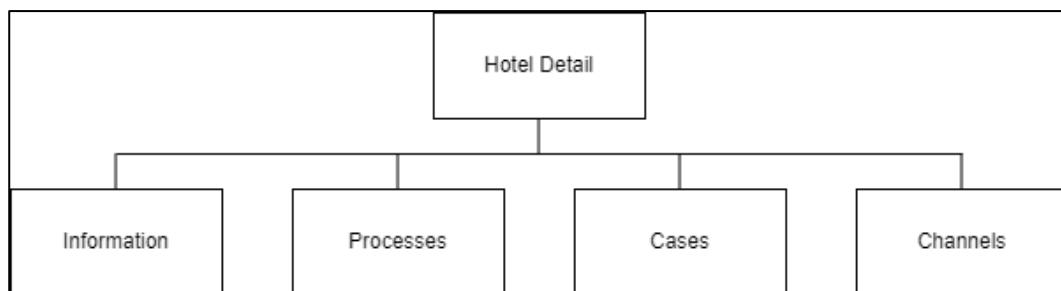
ditandai dengan tanda [For DV] pada penamaannya. Data *For DV* inilah yang akan dijadikan sebagai *data source* untuk pembuatan *dashboard* dengan Google Data Studio nantinya. Untuk contoh data *For DV* bisa dilihat pada gambar 3.7 di bawah ini. Data yang ditampilkan juga merupakan data yang berasal dari hotel-hotel yang sudah discontinued dan nama hotel juga tidak bisa diperlihatkan karena bersifat rahasia.

Airbnb in the Post-boarding Tracker	Airbnb Listing Request Sent	Airbnb Listing Request Completed
No	19 Dec 2019 08:00	28 May 2019 08:00
No	14 Feb 2020 15:00	
Yes	19 Dec 2019 09:00	24 Jun 2019 09:00
No	7 Apr 2020 12:54	7 Apr 2020 12:54
No	15 Jan 2021 16:00	15 Jan 2021 16:00
No	18 Jan 2021 11:00	18 Jan 2021 11:00
No	10 Sep 2020 15:00	10 Sep 2020 16:00
No	27 Oct 2020 17:00	27 Oct 2020 17:00
No	18 Sep 2020 10:00	18 Sep 2020 11:00
No	23 Nov 2020 16:00	23 Nov 2020 16:00
No	20 Oct 2020 12:00	20 Oct 2020 12:00
No	8 Jan 2021 10:10	8 Jan 2021 10:10
No	3 Mar 2020 10:10	3 Mar 2020 10:10
No	27 Jan 2020 15:00	27 Jan 2020 16:00
No	18 Dec 2019 16:00	29 Apr 2019 16:00
No	8 Oct 2020 15:42	8 Oct 2020 15:42
No	19 Dec 2019 09:00	13 Aug 2019 09:00
No	30 Mar 2021 11:00	30 Mar 2021 12:00
No	19 Dec 2019 09:00	13 Aug 2019 09:00
No	19 Dec 2019 09:00	13 Aug 2019 09:00
No	23 Jan 2020 13:00	23 Jan 2020 13:00
No	19 Dec 2019 09:00	12 Jul 2019 09:00

Gambar 3. 7 Contoh Data [For DV] Airbnb

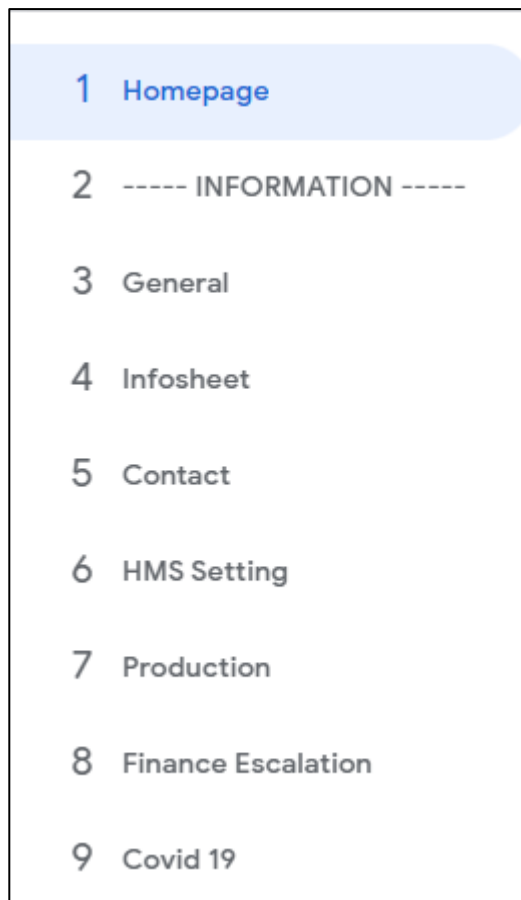
3.2.5 Membuat *Dashboard* Hotel Detail dengan *Data source* yang Sudah Dipersiapkan

Pada minggu ke-10 disaat pembuatan *data source* telah selesai, dimulailah pembuatan *Dashboard* pada *Google Data Studio*. Tujuan dari pembuatan *Dashboard* hotel detail ini adalah untuk memudahkan tim-tim lain dalam melihat data-data dari masing-masing properti itu sendiri. Pembuatan *Dashboard* ini dikerjakan bersama antara peserta magang dan Bapak Yoga Budiman. *Dashboard* yang dibuat termasuk dalam *Dashboard* operasional yang berfungsi sebagai pendukung *monitoring* dari proses bisnis yang berlangsung [10]. Pembuatan *Dashboard* hotel detail ini menghasilkan total 59 *page Dashboard* yang terdiri atas 55 *page dashboard* dan 4 *page* untuk batas tiap *section*. Struktur dari *dashboard Hotel Detail* dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3. 8 Struktur Dashboard

Gambar 3.8 menunjukkan struktur dari *dashboard Hotel Detail* yang terbagi menjadi 4 *section* yaitu *Information*, *Processes*, *Cases*, dan *Channels*. *Section-section* ini berisikan beberapa dashboard di dalamnya sesuai dengan judul dari *section* tersebut. Berikut merupakan *list* isi dari *section* yang ada dalam *dashboard Hotel Detail*:



Gambar 3. 9 List Section Information

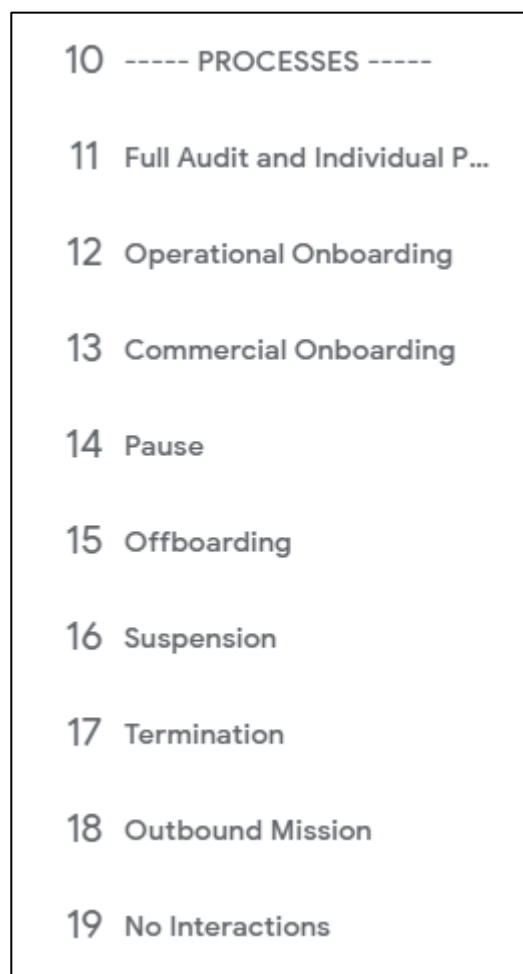
Pada gambar 3.9 memperlihatkan *list dashboard* dari *section Information* beserta homepage yang merupakan *dashboard* yang berisikan informasi secara keseluruhan. *Section Information* ini digunakan oleh seluruh tim yang ada di *ZUZU Hospitality* dan memiliki 7 *dashboard* yaitu:

General : *Dashboard* yang berisikan informasi umum untuk hotel yang dipilih.

Infosheet : *Dashboard* yang berisikan informasi tentang fasilitas-fasilitas yang dimiliki hotel.

Contact : *Dashboard* yang berisikan informasi kontak pemilik atau pengurus hotel.

- Production : *Dashboard* yang berisikan informasi produksi hotel seperti penjualan kamar dan lainnya.
- Finance Escalation : *Dashboard* yang berisikan informasi tentang urusan keuangan hotel dan perusahaan.
- Covid 19 : *Dashboard* yang berisikan informasi tentang fasilitas yang dimiliki hotel terkait dengan protokol kesehatan COVID-19.



Gambar 3. 10 List Section Processes

Pada gambar 3.10 memperlihatkan list *dashboard* pada *section Processes*. *Section Processes* ini digunakan oleh *department Operations, Commercial* dan memiliki 9 *page dashboard* yaitu:

Full Audit and Individual Processes : *Dashboard* yang berisikan informasi tentang proses audit dari hotel-hotel yang dikerjakan oleh tim *Commercial* dan *Partner Experience*.

Operational Onboarding : *Dashboard* yang berisikan informasi tentang proses *onboarding* hotel yang dilakukan oleh *department Operations*.

Commercial Onboarding : *Dashboard* yang berisikan informasi tentang proses *onboarding* hotel yang dilakukan oleh *department Commercial*.

Pause : *Dashboard* yang berisikan informasi tentang proses untuk mem-*pause* hotel.

Offboarding : *Dashboard* yang berisikan informasi tentang proses *offboarding* dari hotel.

Suspension : *Dashboard* yang berisikan informasi tentang proses *suspension* dari hotel.

Termination : *Dashboard* yang berisikan informasi tentang proses *suspension* dari hotel.

Outbound Mission : *Dashboard* yang berisikan informasi tentang *outbound call* atau panggilan keluar dari perusahaan ke hotel.

No Interactions : *Dashboard* yang berisikan informasi untuk mengetahui apakah hotel memiliki interaksi dengan perusahaan atau tidak.

20	----- CASES -----
21	Recent - Basic Cases
22	Archive - Basic Cases
23	Recent - Complex Cases
24	Archive - Complex Cases
25	Guest Cases
26	CM <> RMP
27	Price Parity
28	New Room Type or Rate Pl...
29	Promotions Ad Hoc Requ...
30	Fee Change
31	Technical Issue
32	No Show
33	Event Triggered Messages
34	Quality Assurance Check
35	Channel Cases

Gambar 3. 11 List Section Cases

Pada gambar 3.11 memperlihatkan *list dashboard* dari *section Cases*.

Section Cases ini digunakan oleh *department Operations* dan *Commercial* yang memiliki 15 *page dashboard* yaitu:

- Recent – Basic Cases* : *Dashboard* yang berisikan informasi tentang *basic cases* (*outbound* atau *inbound interactions*) dengan hotel yang sedang berjalan.
- Archive – Basic Cases* : *Dashboard* yang berisikan informasi tentang *basic cases* dengan hotel yang sudah di arsipkan.
- Recent – Complex Cases* : *Dashboard* yang berisikan informasi tentang *complex cases* (permintaan pemutusan kontrak) dengan hotel yang sedang berjalan.
- Archive – Complex Cases* : *Dashboard* yang berisikan informasi tentang *complex cases* (permintaan pemutusan kontrak) dengan hotel yang sudah diarsipkan.
- Guest Cases* : *Dashboard* yang berisikan informasi tentang *guest cases* (interaksi tamu hotel dengan perusahaan).
- CM<>RMP* : *Dashboard* yang berisikan informasi tentang interaksi oleh tim CM dan RMP.
- Price Parity* : *Dashboard* yang berisikan informasi tentang kasus perbandingan harga hotel.
- New Room Type or Rate Plan* : *Dashboard* yang berisikan informasi tentang permintaan *room type* atau *rate plan* baru.

- Promotions Ad Hoc Request* : *Dashboard* yang berisikan permintaan promosi harga dan sebagainya untuk *channel-channel*.
- Fee Change* : *Dashboard* yang berisikan informasi permintaan penggantian biaya antara hotel dan perusahaan.
- Technical Issue* : *Dashboard* yang berisikan informasi tentang *technical issue* yang terjadi pada hotel.
- No Show* : *Dashboard* yang berisikan informasi tentang kasus dimana tamu yang tidak datang di waktu yang dipesan.
- Event Triggered Message* : *Dashboard* yang berisikan informasi tentang pesan yang dikirim untuk *event-event* tertentu.
- Quality Assurance Check* : *Dashboard* yang berisikan informasi tentang *channel cases* untuk tim *channel* dan CM.
- Channel Cases* : *Dashboard* yang berisikan informasi tentang *channel cases* untuk tim *channel* dan CM.

36	----- CHANNELS -----
37	Channel Overview
38	Post-boarding Batch
39	Agoda
40	Airbnb
41	Booking
42	Booking Engine and ZUZU...
43	Corporate
44	Expedia
45	GMB
46	Go-MMT

Gambar 3. 12 List Section Channels (1)

47	GoogleMeta
48	Hostelworld
49	Hotelbeds
50	Hotels Combined
51	MGH
52	Pegipegi
53	Tiket
54	Traveloka
55	Trip
56	TripAdvisor
57	Trivago
58	Webbeds
59	NonZUZUWebsite

Gambar 3. 13 List Section Channels (2)

Pada gambar 3.12 dan 3.13 memperlihatkan list *dashboard* pada *section Channels*. *Section Channels* ini digunakan oleh *department Operations* khususnya tim *Channel* dan memiliki 23 page *dashboard* yaitu:

<i>Channel Overview</i>	: <i>Dashboard</i> yang berisikan informasi tentang <i>channel-channel</i> secara keseluruhan.
<i>Post-boarding Batch</i>	: <i>Dashboard</i> yang berisikan tentang <i>channel</i> pada <i>post-boarding batch</i> .
Agoda	: <i>Dashboard</i> yang berisikan informasi hotel yang berhubungan dengan <i>channel</i> Agoda.
Airbnb	: <i>Dashboard</i> yang berisikan informasi hotel yang berhubungan dengan <i>channel</i> Airbnb.
<i>Booking</i>	: <i>Dashboard</i> yang berisikan informasi hotel yang berhubungan dengan <i>channel</i> Booking.com.
<i>Booking Engine and ZUZU website</i>	: <i>Dashboard</i> yang berisikan informasi hotel yang berhubungan dengan <i>channel</i> Booking Engine dan ZUZU Website.
<i>Corporate</i>	: <i>Dashboard</i> yang berisikan informasi hotel yang berhubungan dengan <i>channel</i> Corporate.
Expedia	: <i>Dashboard</i> yang berisikan informasi hotel yang berhubungan dengan <i>channel</i> Expedia.
GMB	: <i>Dashboard</i> yang berisikan informasi hotel yang berhubungan dengan <i>channel</i> GMB.

Go-MMT	: <i>Dashboard</i> yang berisikan informasi hotel yang berhubungan dengan <i>channel</i> Go-MMT.
GoogleMeta	: <i>Dashboard</i> yang berisikan informasi hotel yang berhubungan dengan <i>channel</i> Google Meta.
Hostelworld	: <i>Dashboard</i> yang berisikan informasi hotel yang berhubungan dengan <i>channel</i> Hostelworld.
Hotelbeds	: <i>Dashboard</i> yang berisikan informasi hotel yang berhubungan dengan <i>channel</i> Hotelbeds.
<i>Hotels Combined</i>	: <i>Dashboard</i> yang berisikan informasi hotel yang berhubungan dengan <i>channel</i> Hotels Combined.
MGH	: <i>Dashboard</i> yang berisikan informasi hotel yang berhubungan dengan <i>channel</i> MGH.
Pegipegi	: <i>Dashboard</i> yang berisikan informasi hotel yang berhubungan dengan <i>channel</i> Pegipegi.
Tiket	: <i>Dashboard</i> yang berisikan informasi hotel yang berhubungan dengan <i>channel</i> Tiket.com.
Traveloka	: <i>Dashboard</i> yang berisikan informasi hotel yang berhubungan dengan <i>channel</i> Traveloka.

Trip	: <i>Dashboard</i> yang berisikan informasi hotel yang berhubungan dengan <i>channel</i> Trip.
TripAdvisor	: <i>Dashboard</i> yang berisikan informasi hotel yang berhubungan dengan <i>channel</i> TripAdvisor.
Trivago	: <i>Dashboard</i> yang berisikan informasi hotel yang berhubungan dengan <i>channel</i> Trivago.
Webbeds	: <i>Dashboard</i> yang berisikan informasi hotel yang berhubungan dengan <i>channel</i> Webbeds.
NonZUZUWebsite	: <i>Dashboard</i> yang berisikan informasi hotel yang berhubungan dengan <i>channel</i> NonZUZUWebsite

Dari total 59 halaman *dashboard* yang dibuat, hanya beberapa saja yang bisa ditampilkan dalam laporan ini dikarenakan data yang digunakan merupakan data perusahaan yang bersifat rahasia yang berhubungan dengan hotel yang dimiliki klien. *Dashboard-dashboards* yang akan ditampilkan juga hanya akan menggunakan data hotel yang sudah *discontinued* dan beberapa bagian akan ditutupi untuk menjaga privasi perusahaan dan klien. Berikut merupakan beberapa contoh *dashboard* yang dibuat:

Homepage		(1) ▾	BALANCE PRE ACCOUNTING	CATEGORY	MARKET	LIVE DATE	STATUS
			0	-	Singapore	2018-05-17 00:00:00	Discontinued - Inv
GENERAL NOTES		No data	L300 ENRG BEFORE ZU2U	L300 ENRG	ROOM NIGHT BOOKED SINCE ZU2U	TOTAL BASIC CASE	
			-	-	-	0	
<p>This page is a recap of the main information, processes, and open cases of the property. An information is an attribute of the property (type, number of rooms, ...) A process is a 1 to 1 relationship for a property; there can only be one off-boarding process, one suspension process, one onboarding process per hotel. A case is a 1 to n relationship for a property; there can be 0 to an infinite number of the basic case, quality check case, room type change case per hotel. Find all trackers here: Knowledge Base. If you need access to a tracker please ask Ying.</p>							
Key Information							
Identity	Property Type	FDM Onboarding Green	Followed Owner				
Singapore			Julia Wong				
Team Profiles	Subs Manager	SM A	SM P				
HMS	Env	-					
All Processes							
Pre-boarding Start Date and Time	Onboarding Start Date and Time	Hotel Signed Date	Live Date and Time				
20 Apr 2018	17 May 2018	20 Apr 2018	2018-05-17 00:00:00				
Pause Start Date and Time	Pause End Date and Time	Offboarding Start Date and Time	Offboarding End Date and Time				
-	-	2019-09-23 11:07:13	2019-09-23 11:07:00:000000				
Suspension Start Date and Time	Suspension End Date and Time	Termination Start Date and Time	Termination End Date and Time				
-	-	-					
Audit Started	Overall Finished	To Train Start Date and Time	To Train End Date and Time				
-	-	-					
Open Cases							
Basic	Complex	Owner					
No data	No data	0					
CM - SMP	Room Type Request	New Rate Plan					
0	0	0					
Fee Change	Issue Report	Disconnection or Reconnection					
0	0	0					
No show	Promotions Ad Hoc Request	Quality Assessment					
0	0	0					

Gambar 3. 14 Dashboard Homepage

No Interactions		(1) ▾	BALANCE PRE ACCOUNTING	CATEGORY	MARKET	LIVE DATE	STATUS
Hotel Name: Met A Space Pod @ Boat Quay			0	-	Singapore	2018-05-17 00:00:00	Discontinued - Inv
GENERAL NOTES		No data	L300 ENRG BEFORE ZU2U	L300 ENRG	ROOM NIGHT BOOKED SINCE ZU2U	TOTAL BASIC CASE	
			-	-	-	0	
<p>Source: No Interactions Properties Lead: Winnie</p> <p>Process: Reach out to the Partner Experience team to confirm data.</p>							
Proven Successful Interaction L45D							
Instance Cases	Inbound Case		Outbound Case				
No	No		No				
To Train	Upgrade		Upgrade - Outbound Mission				
No	No		No				
Operational Onboarding	Commercial Onboarding		Channel Cases				
No	No		No				
Suspected Interaction L45D							
CM	CM SMP		Promotion Ad Hoc Request				
No	No		No				
Fee Change	Technical Issues		Audit				
No	No		No				
HMS log in	Offboarding		Suspension				
No	No		No				
Stop sell							
No							
Process							
Status	Number of Complex Cases Opened L45D	No successful interactions in the complex case		Owner			
-	0	0					
Process status before changed to "No Interactions"	CM / PE comment	Topic to Solve		Topic Validated by LCM			
-	-						
Exit Date	Property Annual Status	HMS Training		PIC Consent Updated on Hotel Overall CDS			
-	-						

Gambar 3. 15 Dashboard No Interactions

Gambar 3.14 dan 3.15 merupakan 2 contoh dashboard dari 59 dashboard yang telah dibuat. Gambar 3.14 adalah dashboard Homepage sedangkan Gambar 3.15 adalah dashboard dari section Processes yaitu No Interactions. Tiap page dashboard memiliki 1 filter yaitu filter untuk nama hotel. ketika nama hotel sudah dipilih maka dashboard akan langsung menampilkan data-data dari hotel tersebut. Dashboard yang dibuat menggunakan Google Data Studio ini dibuat sedemikian rupa sesuai dengan request dari para penggunanya

yaitu agar data lebih mudah dibaca dan digunakan, karena itulah *dashboard* yang dibuat ini termasuk dalam jenis *dashboard* operasional.

3.3 Kendala Yang Dihadapi

Berikut merupakan kendala yang dihadapi saat kegiatan kerja magang berlangsung di PT. ZUZU Teknologi Servis (*ZUZU Hospitality*):

- a. Kegiatan kerja magang dilakukan pada waktu pandemi COVID-19 yang mengakibatkan sebagian besar kegiatan kerja magang berlangsung secara *Work from Home* menyebabkan adanya kesulitan dalam halnya komunikasi.
- b. Pegawai pada *ZUZU Hospitality* ada di beberapa negara seperti Thailand dan Filipina yang cukup menyulitkan dalam berkomunikasi dikarenakan adanya *language barrier*.
- c. Kurangnya orang pada tim *Ops Excellence* sehingga *project* proses pembuatan *Dashboard* ini memakan waktu yang cukup lama.

3.4 Solusi Atas Kendala

Berikut merupakan beberapa solusi untuk mengatasi kendala yang dihadapi saat masa kegiatan kerja magang di PT ZUZU Teknologi Servis (*ZUZU Hospitality*):

- a. Saat kegiatan kerja magang, peserta magang selalu menjalin komunikasi dengan tim maupun dengan pegawai lain menggunakan aplikasi seperti Zoom, Google Meet, Slack, dan Discord.
- b. Perusahaan menggunakan Bahasa Inggris sebagai Bahasa utama dalam berkomunikasi dengan tim dari negara lain.
- c. Merekrut orang baru sehingga pekerjaan bisa terselesaikan dengan lebih cepat.