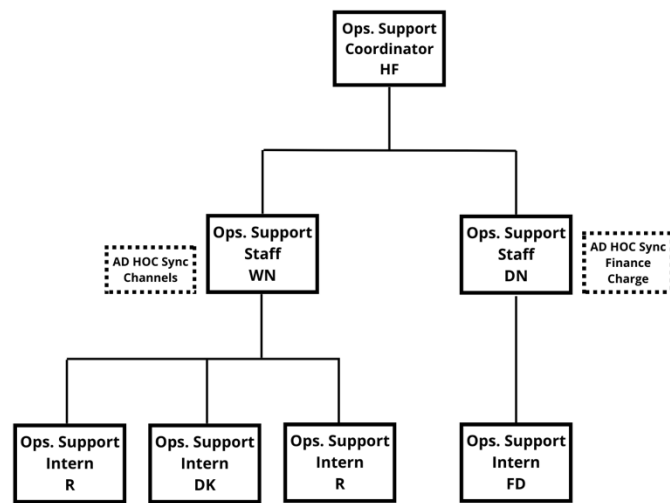


BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi



Gambar 3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Sumber: Dokumen Pribadi

Penulis menjalankan praktik kerja magang di PT Zuzu Teknologi Servis, penulis menduduki posisi sebagai *operational support intern* khususnya di bagian *operational support*. PT Zuzu Teknologi Servis berlokasi di Chubb Square, 9th Floor, Jl. M.H. Thamrin No.10, Kb. Melati, Kota Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10230, Indonesia. Dalam menjalankan pekerjaan, penulis berkoordinasi dengan Ibu DN selaku *operational support staff ad hoc finance charge*, Mba WN selaku *operational support staff ad hoc sync channels*, dan Kak HF selaku *operational support coordinator*.

3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang

Berikut merupakan tugas dan uraian kerja magang yaang penulis lakukan:

Tugas Utama					
No.	Jenis Pekerjaan	Tujuan	Koordinasi	Frekuensi	Hasil
1.	<i>Finance charge</i>	menginvestigasi dan menginput data pelanggan untuk dilakukan <i>finance charge</i> oleh Ibu DN selaku <i>operational support staff ad hoc finance charge</i> .	Kak HF <i>Ops. Support Coordinator</i> dan Ibu DN selaku <i>operational support staff ad hoc finance charge</i> .	Minggu pertama hingga akhir masa magang.	<i>Finance charge</i> yang dilakukan dapat berjalan sesuai dengan batas waktu yang ditentukan

Tugas Tambahan					
No.	Jenis Pekerjaan	Tujuan	Koordinasi	Frekuensi	Hasil
1.	<i>Ad hoc virtual credit cards (VCC) Booking.com</i>	Menyelaraskan antara data <i>extranet booking.com</i> dengan <i>spreadsheet</i>	Kak HF <i>Ops. Support Coordinator</i> dan Mba WN selaku	23 Januari 2024 - 5 Maret 2024	<i>Virtual credit cards</i> yang dilakukan dapat

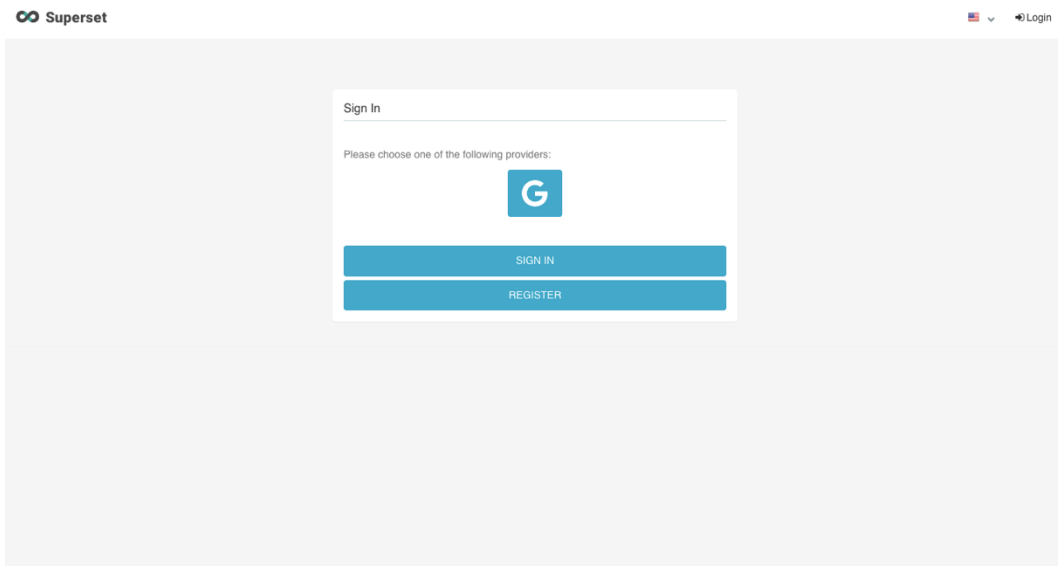
		<p><i>tracker</i> milik Zuzu, berkaitan dengan <i>virtual credit card</i> dari pelanggan yang menyewa kamar hotel.</p>	<p><i>operational support staff ad hoc sync channels</i></p>		<p>berjalan sesuai dengan batas waktu yang ditentukan</p>
2.	<p><i>Ad hoc manual no-show Booking.com dan Agoda.</i></p>	<p>menyelaraskan antara sistem extranet booking.com & agoda.com dengan software hotel management system (HMS) milik Zuzu Hospitality dan spreadsheet tracker</p>	<p>Kak HF <i>Ops. Support Coordinator</i> dan Mba WN selaku <i>operational support staff ad hoc sync channels</i></p>	<p>12 Februari 2024 - 5 Maret 2024</p>	<p><i>Manual no-show</i> yang dilakukan dapat berjalan sesuai dengan batas waktu yang ditentukan</p>
3.	<p><i>Ad hoc pre-fill booking</i></p>	<p>pembuatan google form dan pengiriman email berkaitan</p>	<p>Kak HF <i>Ops. Support Coordinator</i></p>	<p>18 Maret 2024 - 18 April 2024</p>	<p><i>Pre-fill booking</i> yang dilakukan dapat berjalan</p>

		dengan identitas diri dan email pengingat apabila belum diisi			sesuai dengan batas waktu yang ditentukan
--	--	---	--	--	---

Tabel 3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang

3.2.1 Finance charge

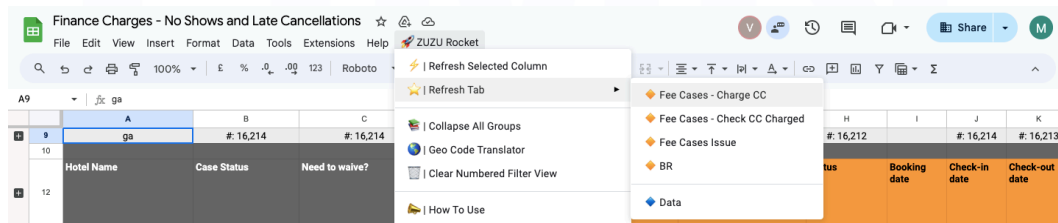
Selama melakukan kerja magang, penulis utamanya bertanggung jawab terhadap *finance charge credit card*, diawali dengan ditariknya data internal perusahaan melalui *website Superset*, penarikan data dilakukan oleh Ibu DN selaku *operational support staff ad hoc finance charge*, data yang ditarik merupakan data terbaru berkaitan dengan pelanggan hotel yang membatalkan atau tidak hadir (*no-show*) ketika masa *check-in*, data tersebut berupa *booking id*.



Gambar 3.2.1.1 Tampilan Superset

Sumber: Dokumen Perusahaan

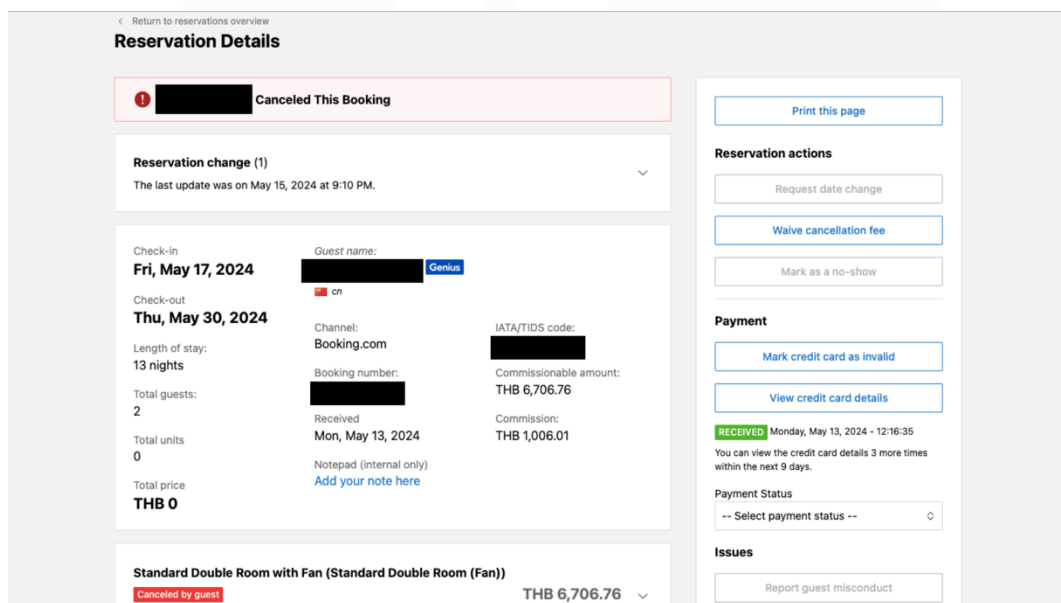
Setelah data ditarik, kemudian data akan dibuka menggunakan *Google Spreadsheet*, dan dipindahkan ke tracker *Google Spreadsheet* milik internal perusahaan PT Zuzu Teknologi Servis, ketika data sudah dipindahkan (*extract*) data akan di proses dalam *Google Spreadsheet* milik internal menggunakan format yang sudah disesuaikan, untuk merubah dari hanya *booking id*, menjadi timbul jenis *online travel agencies (OTA)* yang digunakan.



Gambar 3.2.1.2 Tampilan Tracker Finance Charge

Sumber: Dokumen Perusahaan

Setelah data berhasil diproses, kemudian penulis melakukan investigasi terkait *booking id* tersebut, investigasi diawali dengan membuka *booking id* tersebut melalui *online travel agencies* (OTA) yang digunakan pelanggan, ketika berhasil masuk ke server internal *online travel agencies* (OTA) yang digunakan, penulis kemudian mencari *booking id* tersebut untuk melihat apakah pembatalan atau ketidakhadiran (*no-show*) dikenakan *charge* mengikuti peraturan yang dimiliki masing-masing hotel.



Gambar 3.2.1.3 Tampilan Internal OTA Booking.com

Sumber: Dokumen Perusahaan

Apabila hotel memiliki aturan untuk bebas biaya pembatalan, maka penulis akan mencantumkan pada *Google Spreadsheet* milik internal sesuai dengan peraturan tersebut, dan menyatakan bahwa *booking id* tersebut bebas biaya sehingga tidak perlu dilakukan *charging* terhadap *credit card* milik pelanggan, dan penulis juga akan menghapuskan biaya yang harus dibayarkan PT Zuzu Teknologi Servis kepada hotel pada *website internal* perusahaan yaitu *Hotel Management System (HMS)*.

	Revised (MYR)						Original (MYR)						
	Total	Base amount	Hotel taxes	Split	Basis	ZUZU service taxes	Total	Base amount	Hotel taxes	Split	Basis	ZUZU service taxes	Source
Gross amount	114.30	114.30	0.00	0.00			114.30	114.30	0.00	0.00			
Original gross amount	228.60	228.60	0.00				228.60	228.60	0.00				
Less refund to traveller for cancellation	114.30	114.30	0.00				114.30	114.30	0.00				
Hotel funded channel commissions				18.00	Gross amount including taxes					18.00	Gross amount including taxes		Value passed over the XML
Original hotel funded channel commission													
Less waived hotel funded commission for cancellation													
ZUZU funded channel commissions	-20.58						-20.58						
Original ZUZU funded channel commission	-41.15						-41.15						

Gambar 3.2.1.4 Tampilan Internal HMS

Sumber: Dokumen Perusahaan

Kemudian, apabila hotel memiliki peraturan pembatalan atau ketidakhadiran (*no-show*) dengan mengenakan biaya, maka penulis akan menginput pada *tracker Google Spreadsheet* milik internal, diawali dengan memasukan nama pelanggan, tanggal *check in* dan *check out*, nomor credit card, tanggal kadaluarsa credit card, dan biaya pembatalan atau ketidakhadiran (*no-show*) yang dikenakan.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
11	Country	Hotel	Channels	Name	Entity name	Channel booking confirmation number	Clean Ref ID	ZUZU room confirmation number	Arrival date	Departure date
5851	Thailand		Bcom						11/05/2024	13/05/202
5852	Thailand		Bcom						25/05/2024	26/05/202
5853	Malaysia		Bcom						12/05/2024	19/05/202
5854	Malaysia		Bcom						10/05/2024	11/05/202
5855	Malaysia		Bcom						10/05/2024	11/05/202
5856	Indonesia		Bcom						07/07/2024	26/07/202
5857	Indonesia		Bcom						07/07/2024	26/07/202
5858	Indonesia		Bcom						10/05/2024	11/05/202
5859	Indonesia		Expedia						10/05/2024	06/06/202
5860	Malaysia		Bcom						10/05/2024	17/05/202
5861	Malaysia		Bcom						09/05/2024	10/05/202
5862	Thailand		Bcom						08/05/2024	12/05/202
5863	Singapore		Bcom						10/05/2024	14/05/202
5864	Indonesia		Bcom						12/05/2024	26/05/202
5865	Indonesia		Bcom						11/05/2024	12/05/202
5866	Indonesia		Bcom						12/05/2024	19/05/202
5867	Thailand		Bcom						05/05/2024	31/05/202
5868	Thailand		Bcom						08/05/2024	20/05/202
5869	Thailand		Bcom						01/06/2024	03/06/202
5870	Malaysia		Bcom						13/05/2024	14/05/202
5871	Vietnam		Bcom						12/05/2024	13/05/202
5872	Malaysia		Bcom						25/05/2024	26/05/202
5873	Malaysia		Bcom						17/05/2024	20/05/202
5874	Malaysia		Rcom						14/05/2024	15/05/202

Gambar 3.2.1.5 Tracker CC details

Sumber: Dokumen Perusahaan

Dan data pembatalan atau ketidakhadiran (*no-show*) yang dikenakan biaya akan diproses oleh Ibu DN selaku *operational support staff ad hoc finance charge*, proses pengenaan biaya menggunakan aplikasi pihak ketiga bernama *Reddot*, dan tugas utama penulis telah selesai.

3.2.2 Ad hoc virtual credit cards (VCC) Booking.com

Kegiatan dilakukan diawal masa kerja penulis, kala itu penulis ditugaskan karena tim memerlukan tambahan *manpower* dalam proses penginputan VCC, VCC sendiri merupakan penyelarasan antara data *extranet booking.com* dengan *spreadsheet tracker* milik Zuzu, berkaitan dengan virtual credit card dari pelanggan yang menyewa kamar hotel.

	A	B	J	K	L	N	O
	Country	Hotel	Departure date	Stripe Description	Credit Card No.	Credit Card Expiry	Amount to be Charged
5862	Thailand		12/05/2024				5,359.32
5863	Singapore		14/05/2024				491.78
5864	Indonesia		26/05/2024				1,714.948
5865	Indonesia		12/05/2024				376.147
5866	Indonesia		19/05/2024				626.467
5867	Thailand		31/05/2024				27,179.80
5868	Thailand		20/05/2024				993.28
5869	Thailand		03/06/2024				790.2
5870	Malaysia		14/05/2024				70.14
5871	Vietnam		13/05/2024				800,000
5872	Malaysia		26/05/2024				75.12
5873	Malaysia		20/05/2024				275.83
5874	Malaysia		15/05/2024				117.36
5875	Thailand		21/05/2024				2,242.17
5876	Thailand		21/05/2024				2,279.79
5877	Thailand		12/07/2024				7,173.27
5878	Thailand		06/07/2024				4,301.84
5879	Philippines		29/12/2024				21,229.13
5880	Thailand		20/05/2024				1,470.65
5881	Malaysia		14/05/2024				121.07
5882	Malaysia		16/05/2024				256.28
5883	India		12/05/2024				1,795.50
5884	Thailand		30/05/2024				6,706.76
5885							

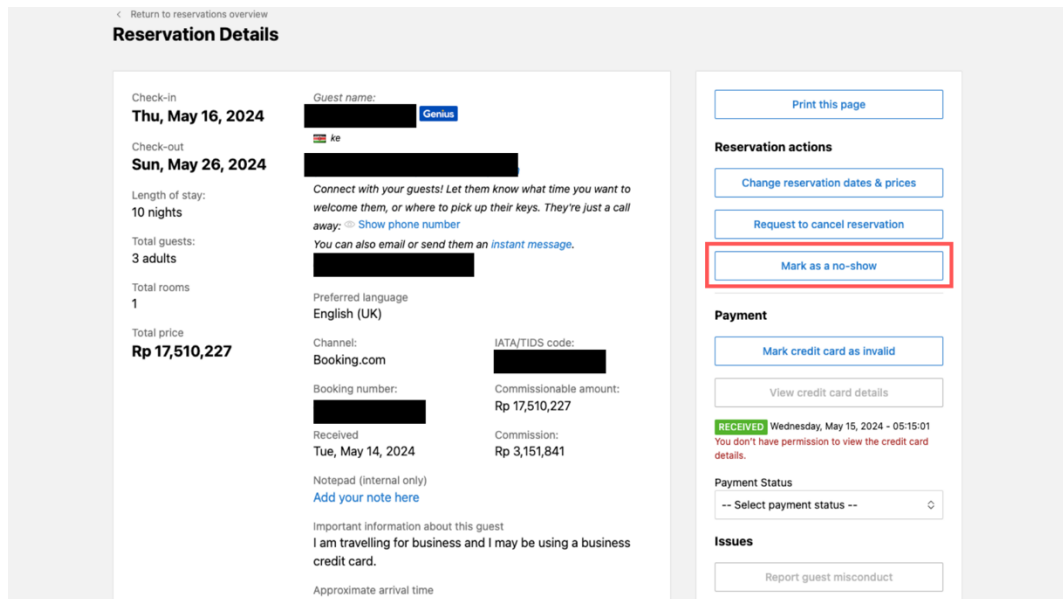
Gambar 3.2.2.1 Tampilan *Tracker VCC*

Sumber: Dokumen Perusahaan

Apabila data tersebut sudah diinput, kemudian Mba WN selaku *operational support staff ad hoc sync channels* akan melanjutkan proses tersebut ke *tim channels*

3.2.3 *Ad hoc manual no-show Booking.com dan Agoda.*

Manual no-show Booking.com dan Agoda adalah kegiatan penyelarasan antara sistem *extranet booking.com & agoda.com* dengan *software hotel management system (HMS)* milik Zuzu dan *spreadsheet tracker*, berkaitan dengan pelanggan hotel yang tidak hadir 24 jam pasca jadwal check-in (*no-show cases*), guna untuk hotel dapat membuka kembali kamar yang disewa agar dapat disewakan kepada calon pelanggan lain.



Gambar 3.2.3.1 Tampilan Internal OTA Booking.com

Sumber: Dokumen Perusahaan

Kegiatan dilakukan dengan tujuan untuk memperbarui tampilan pada *online travel agencies* (OTA) untuk para pelanggan yang tidak melakukan pembatalan, namun tidak pula hadir pada hari *check in* hingga 24 jam kemudian, penulis ditugaskan karena tim memerlukan tambahan *manpower* dalam proses pengerjaan *manual no-show*, VCC sendiri merupakan penyelarasan antara data *extranet booking.com* dengan *spreadsheet tracker* milik Zuzu, berkaitan dengan virtual credit card dari pelanggan yang menyewa kamar hotel.

Channel Ref ID	Hotel Name	Market	HMS ID	Status	Cash Only Present?	Channels	Check-in Date	Check-out Date	Unified Status	Owner	Waive because cash only property?	Done already before CST checked timestamp	Done manually timestamp
# 46,695	# 46,697	# 46,697	# 46,696	# 46,697	# 42,702	# 46,696	# 46,696	# 46,696	# 46,697	# 44,293	# 46,697	# 28,721	# 17,832
0500													11 Jul 2023 15:35
0501													11 Jul 2023 15:29
0502													11 Jul 2023 15:29
0503													10 Jul 2023 06:28
0504													11 Jul 2023 15:45
0505													11 Jul 2023 14:53
0506													10 Jul 2023 10:55
0507													11 Jul 2023 15:45
0508													10 Jul 2023 09:09
0509													11 Jul 2023 14:47
0510													10 Jul 2023 17:19
0511													10 Jul 2023 12:36
0512													11 Jul 2023 13:48
0513													11 Jul 2023 14:47
0514													10 Jul 2023 09:53
0515													10 Jul 2023 10:29
0516													11 Jul 2023 14:47
0517													10 Jul 2023 12:35
0518													11 Jul 2023 15:45
0519													10 Jul 2023 14:34
0520													10 Jul 2023 10:18
0521													11 Jul 2023 13:38
0522													10 Jul 2023 06:06
0523													11 Jul 2023 15:26
0524													11 Jul 2023 13:39
0525													11 Jul 2023 13:40
0526													11 Jul 2023 15:29
0527													10 Jul 2023 11:01
0528													10 Jul 2023 09:51
0529													10 Jul 2023 12:45

Gambar 3.2.3.2 Tampilan Tracker No-Show

Sumber: Dokumen Perusahaan

3.2.4 Ad hoc pre-fill booking.

Merupakan kegiatan pembuatan *google form* berkaitan dengan identitas diri pelanggan yang akan menginap dan pengiriman *email* pengingat apabila belum diisi oleh pelanggan, pengerjaan dilakukan secara harian untuk satu hotel spesifik yang berada di Singapura.

3.3 Kendala yang Ditemukan

Selama menjalankan praktik kerja magang di divisi *operational support*, penulis mengalami beberapa kendala, yaitu:

3.3.1 Kesulitan mengakses server internal *online travel agencies* (OTA)

Diawal kegiatan magang, penulis beberapa kali menghadapi permasalahan dalam mengakses server internal *online travel agencies* (OTA), hal

tersebut berkaitan dengan nomor IP rumah milik penulis merupakan nomor IP yang belum pernah mengakses server internal *online travel agencies* (OTA) sebelumnya.

3.3.2 Kesulitan dalam melakukan investigasi *finance charge*

Dalam pengerjaan *finance charge*, ada beberapa pilihan yang disediakan oleh internal Zuzu, pilihan tersebut merupakan indikasi yang disimpulkan dari *online travel agencies* (OTA) & *Hotel Management System* (HMS), terdapat perbedaan data sehingga proses sinkronisasi sulit untuk ditentukan pada tracker internal.

3.3.3 Memilah antara *real booking* dan *fake booking*

Terkadang terdapat beberapa hotel yang melakukan tindakan tidak etis dengan melakukan *fake booking*, dengan tujuan untuk dapat menutup kamar tertentu dan menjual kamar tersebut secara *offline* tanpa melalui *online travel agencies* (OTA), guna menghindari biaya persentase tambahan yang dibebankan kepada hotel.

3.3.4 Menurunnya angka mitra perhotelan yang melanjutkan kerjasama

Pada triwulan pertama tahun 2024, terdapat data internal yang menunjukkan adanya indikasi menurunnya mitra yang melanjutkan kerjasama, hal tersebut dapat terjadi atas beberapa faktor, salah satu kemungkinan yang menjadi faktor menurunnya adalah kurangnya sinkronisasi sistem yang membuat mitra merasa kesulitan dalam menjalankan bisnis.

3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan

Bagian ini berisi solusi atas kendala yang ditemukan selama proses kerja magang

3.4.1 Kesulitan mengakses server internal *online travel agencies* (OTA)

Proses adaptasi terhadap nomor IP baru membutuhkan waktu hingga satu minggu untuk server internal *online travel agencies* (OTA) dapat digunakan

secara maksimal. Dengan demikian, diawal masa magang penulis mengakses OTA menggunakan akses milik Kak HF *Ops. Support Coordinator*.

3.4.2 Kesulitan dalam melakukan investigasi *finance charge*

Dalam penyelesaian investigasi *finance charge*, dibutuhkan bimbingan langsung oleh Kak HF *Ops. Support Coordinator* untuk memecahkan masalah tersebut, sehingga apabila dirasa terdapat anomali pada sistem, maka Kak HF *Ops. Support Coordinator* akan mengambil alih proses tersebut.

3.4.3 Memilah antara *real booking* dan *fake booking*

Pemisahan dilakukan dengan bantuan tim IT dengan memperbarui data pelanggan yang aktif dalam melakukan tindakan *fake booking* atau *booking* palsu, dengan ditemukannya indikasi tersebut, Zuzu memberikan peringatan keras kepada hotel tersebut.

3.4.3 Menurunnya angka mitra perhotelan yang melanjutkan kerjasama

Saat ini, tim internal tengah mencari informasi lanjutan mengapa hal tersebut dapat terjadi, sehubungan dengan investigasi yang sedang berlangsung, dilakukan pula perbaikan pada-pada sektor yang diisyaratkan menjadi titik-titik yang perlu diperbaiki, seperti pada sinkronisasi sistem yang dimiliki. Saat ini *Hotel Management System* (HMS) sedang diperbaiki dan ditingkatkan pada fokus utama yaitu perbaikan *mirroring* antara *online travel agencies* (OTA) dan *tracker* internal, hal tersebut guna memperbaiki aspek sinkronisasi, sehingga mengurangi kesalahan informasi antara pihak hotel sebagai mitra, *online travel agencies*, dan PT Zuzu Teknologi servis.

BAB IV

SIMPULAN DAN SARAN

4.1 Simpulan