



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, 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 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kebutuhan informasi sudah menjadi hal penting yang tidak dapat dilepaskan dari perusahaan untuk dapat bertahan dalam persaingan bisnis yang semakin ketat. Informasi yang tepat diperlukan perusahaan untuk mengambil keputusan bisnis yang tepat. Informasi ini tentu bersumber dari data-data yang dimiliki oleh perusahaan yang kemudian diolah terlebih dahulu. Proses tersebut tidak dapat lepas dari pemanfaatan teknologi dalam menggali, menyimpan serta menganalisis data secara optimal.

Frequent flyer program merupakan program yang memberikan apresiasi berdasarkan loyalitas pelanggan dari suatu maskapai penerbangan. *Frequent Flyer Program* untuk setiap maskapai penerbangan memiliki nama yang berbeda. Lufthansa Airline memiliki *miles and more*, Singapore Airline memiliki *KrisFlyer* dan Garuda Indonesia memiliki *Garuda Frequent Flyer* atau disingkat GFF. Pada prinsipnya *customer* yang terdaftar pada *Frequent Flyer Program* akan mendapatkan *reward* berupa poin (*miles*) untuk setiap penerbangan dengan *airline* atau *airline partner*, dan besarnya *reward* bergantung pada jarak penerbangan, frekuensi penerbangan, dan level *member*.

Anggota GFF memiliki tingkatan atau level yang disebut *tier*. Semakin banyak transaksi penerbangan yang dilakukan oleh anggota GFF dengan Garuda Indonesia, semakin besar pula poin yang dikumpulkan dan level keanggotaannya

akan semakin meningkat. *Tier* yang ada di GFF berturut-turut dari rendah ke tinggi adalah *Blue*, *Silver*, *Gold* dan *Platinum* dengan fasilitas dan keuntungan yang berbeda pada masing-masing *tier*.

Seiring berkembangnya GFF data transaksi meningkat dari waktu ke waktu. Hal ini sebagai akibat dari bertambahnya banyaknya anggota dan peningkatan jumlah transaksi pada GFF. Data tersebut disimpan dalam *database Frequent Flyer* yang sudah berjalan pada Garuda Indonesia. Tetapi pertumbuhan data yang pesat tersebut telah menciptakan kondisi menumpuknya data sehingga tidak bisa diutilisasi secara optimal sebagai sumber informasi. Data tersebut harus dapat dikonversikan menjadi suatu informasi yang berguna bagi manajemen Garuda Indonesia.

Oleh karena itu diperlukan suatu *tools* atau teknik yang dapat digunakan untuk menganalisis data tersebut agar dapat diperoleh informasi yang penting dari basis data. *Business intelligence* (BI) merupakan teknologi yang dapat menjawab kebutuhan tersebut. BI telah banyak diimplementasi oleh berbagai perusahaan dalam mengelola data dan informasi untuk mendukung proses pengambilan keputusan. Dalam BI sendiri terdapat banyak *tools* yang mendukung proses tersebut, diantaranya adalah *data warehouse*. *Data warehouse* sendiri bersumber pada data transaksi perusahaan yang digunakan untuk mendapatkan keunggulan bersaing melalui analisis data internal.

Salah satu perusahaan maskapai penerbangan yang sukses dalam mengimplementasikan BI adalah *Continental Airlines*. Perusahaan yang berhasil bangkit dari kondisi hampir bangkrut menjadi salah satu maskapai penerbangan

terbesar di Amerika Serikat. Kemajuan ini dimulai dari masuknya Gordon Bethune sebagai presiden perusahaan di tahun 1994, implementasi *data warehouse* pada tahun 1998, dan puncaknya ketika Continental berhasil mengimplementasikan *Real-time BI* pada tahun 2001. Hal tersebut dapat dicapai Continental dengan memanfaatkan potensi BI untuk memenuhi kebutuhan informasi secara cepat dan tepat. Menurut Larry Kellner, Presiden *Continental Airlines* (Anderson, 2004), “*Real-time BI* menjadi faktor yang kritikal terhadap pencapaian strategi bisnis kami dan telah menghasilkan manfaat bisnis yang signifikan.”

Berdasarkan latar belakang tersebut maka akan dirancang sistem *Business intelligence* untuk GFF pada Garuda Indonesia. Sistem ini nantinya dapat membantu manajemen Garuda Indonesia dalam proses pengambilan keputusan.

B. Rumusan Masalah

Kondisi sistem operasional GFF yang menampung banyak data untuk kebutuhan operasional menyebabkan beberapa kendala bagi penggunaan data sebagai sumber analisis melalui modul *reporting* yang sudah berjalan.

Beberapa kendala yang dimaksud adalah:

1. Standar *report* yang tersedia belum memadai karena permintaan *report* yang semakin kompleks.
2. *Report* yang tersedia belum menampilkan informasi dalam bentuk visual yang mudah dibaca oleh *stakeholder*.

3. Kebutuhan *report* yang rutin maupun insidental yang dibutuhkan oleh level-level manajemen untuk proses perencanaan maupun pengambilan keputusan terkadang relatif sulit disajikan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana cara merancang *data warehouse* untuk GFF sehingga dapat dihasilkan *report* yang dibutuhkan oleh divisi *Customer loyalty* Garuda Indonesia?”

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, antara lain:

1. Merancang *data warehouse* sebagai tempat penyimpanan data historikal dari data-data GFF.
2. Merancang aplikasi BI berupa *dashboard* untuk kebutuhan *reporting* dan analisis data divisi *Customer Loyalty* Garuda Indonesia.

Manfaat dari penelitian ini, antara lain:

1. Mempermudah proses ekstraksi informasi yang dibutuhkan guna menggali dan memprediksi potensi maupun peluang yang ada pada *customer* GFF Garuda Indonesia.
2. Membantu perusahaan dalam menghasilkan keputusan yang tepat melalui pengumpulan data ke dalam *data warehouse* sehingga informasi diperoleh dari data yang terintegrasi dan terpusat.
3. Mempermudah penyajian *report* GFF yang sesuai dengan kebutuhan manajemen untuk meningkatkan kinerja divisi *Customer Loyalty* Garuda Indonesia.