

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Beberapa tahun belakangan, telah ada sekian banyak bisnis konvensional yang beralih ke bisnis digital. Bisnis digital dianggap lebih menguntungkan karena menawarkan jangkauan pasar yang lebih luas. Prosedur penyelenggaraan bisnis digital tentunya berbeda dengan bisnis konvensional. Terdapat lebih banyak data yang perlu untuk disimpan oleh suatu bisnis digital jika dibandingkan dengan bisnis konvensional karena pengoperasian bisnis digital terkait dengan penggunaan suatu sistem atau aplikasi. Dengan demikian, data menjadi penting bagi bisnis digital dan perlu untuk disimpan, dijaga, dan dipelihara dengan baik sebab data berperan sebagai aset utama dari bisnis digital itu sendiri. Hal ini sejalan dengan pernyataan VID/VDE yang dikutip oleh Maharani, dkk., yakni pada masa ini, data telah digolongkan sebagai kelas aset ekonomi yang baru, di mana kedudukannya setara dengan uang atau bahkan emas [1].

Data dapat didefinisikan sebagai sekumpulan fakta berupa angka, simbol, gambar, huruf, atau kata-kata yang belum memiliki makna [2]. Agar nilai guna data dapat dimanfaatkan secara optimal, data perlu untuk diolah menjadi informasi. Informasi adalah hasil olahan dari data sehingga telah memiliki makna yang bernilai dan mampu memberikan manfaat bagi penerimanya [3]. Pada konsep Sistem Informasi Manajemen (SIM), data diidentifikasi sebagai *input* yang diproses dengan teknik tertentu hingga menghasilkan informasi sebagai bentuk keluarannya (*output*).

Apabila data-data yang dimiliki oleh perusahaan tidak diolah dan dibiarkan begitu saja, keuntungan yang seharusnya dapat diperoleh justru terlewatkan dengan sia-sia atau bahkan dapat mengancam keberlangsungan hidup perusahaan karena gagal dalam menetapkan strategi bisnis yang tepat. Salah satu faktor yang memengaruhi penentuan strategi bisnis yang akan

digunakan adalah kebutuhan dan pola perilaku konsumen. Untuk dapat mengetahui mengenai hal itu, diperlukanlah riset beserta analisis yang mendalam. Disinilah peran *Business Intelligence Analyst* dibutuhkan. Seorang *BI Analyst* pada dasarnya memegang andil dalam pengkonversian data menjadi informasi bagi *end user*. Lebih lengkap, *Business Intelligence* dapat dimengerti sebagai serangkaian kegiatan yang mencakup pemerolehan, pengintegrasian, analisis, dan pemvisualisasian data perusahaan dalam rangka memberi dukungan terhadap kegiatan pengambilan keputusan [1]. Berikut adalah beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari pengimplementasian *Business Intelligence* [4].

- 1) Mengakselerasi proses pengambilan keputusan
- 2) Mempersingkat waktu pemerolehan informasi bisnis
- 3) Meningkatkan keuntungan perusahaan
- 4) Mengoptimasi efisiensi dari kegiatan operasional perusahaan
- 5) Mendorong tercapainya keunggulan kompetitif
- 6) Mengungkap isu atau permasalahan yang penting untuk diperhatikan
- 7) Memonitor kinerja

Dalam kegiatan bisnis dan operasionalnya, Tiket.com yang merupakan pionir bisnis digital dalam industri *travel agent* di Indonesia juga membutuhkan *BI Analyst*. Kebutuhan tersebut muncul dari kesulitan yang dialami oleh para *stakeholder*, seperti tim *product manager*, *corporate strategy*, dan komersial dalam hal pemerolehan informasi yang terkait dengan kinerja penjualan, kesesuaian harga, jumlah persediaan produk, retensi pelanggan, pola perilaku pengguna, dan lain sebagainya sehingga keputusan bisnis yang diambil menjadi kurang akurat. Dalam penyampaiannya, informasi tersebut perlu dikemas dalam bentuk yang lebih ringkas dan mudah dipahami. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan memvisualisasikannya. Aryanti dan Setiawan memaparkan bahwa visualisasi data ialah pemberdayaan objek atau representasi visual untuk tujuan eksplorasi, pemahaman, dan pengomunikasian data [5]. Visualisasi data merupakan cara yang efektif untuk

menyajikan informasi atau menyampaikan temuan yang diperoleh secara lebih komunikatif. Manusia cenderung lebih mudah untuk menangkap dan mengingat suatu informasi yang disajikan dan dikomunikasikan dalam bentuk visual, seperti diagram, gambar, atau foto ketimbang tabel yang berisikan angka-angka atau teks. Hal ini disebabkan karena pemerolehan informasi dari tabel mengharuskan seseorang untuk membaca tiap baris data yang ada secara satu per satu. Sementara itu, visualisasi memungkinkan seseorang untuk menelaah banyak nilai secara bersamaan.

Berangkat dari permasalahan yang terjadi, Tiket.com membutuhkan tenaga kerja yang berprofesi sebagai *BI Analyst* untuk menunjang aktivitas pengolahan dan analisis dari data yang ada dalam ruang lingkup bisnis menjadi informasi yang lebih *valueable* dan berkualitas guna mendukung terciptanya keputusan yang tepat. Informasi yang disajikan dapat berupa proyeksi laba atau keuntungan, tren pasar, kebutuhan industri, pola perilaku konsumen, dan lain-lain. Tidak hanya itu, peran dari *BI Analyst* juga dibutuhkan untuk membantu menghasilkan *insight* baru dengan menerjemahkan berbagai fenomena penting yang diperoleh dari kumpulan data. Secara garis besar, peran serta *BI Analyst* diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi perusahaan untuk menyediakan berbagai informasi yang diperlukan oleh para *stakeholder* dalam kegiatan pemantauan kinerja perusahaan dan pengambilan keputusan. Dengan begitu, keputusan atau kebijakan bisnis dapat dibuat dengan berlandaskan pada fakta yang ada.

Dengan didorong oleh minat yang besar terhadap kegiatan eksplorasi dan analisis data, serta dibekali oleh pengetahuan beserta *skill set* dasar yang mumpuni, diambilah kesempatan praktik kerja magang sebagai *Business Intelligence Analyst* yang ditawarkan oleh perusahaan Tiket.com. Kesesuaian antara minat dan kemampuan yang dimiliki dengan tawaran kerja yang diberikan merupakan faktor utama yang memicu ketertarikan untuk menjadikan Tiket.com sebagai tempat kerja magang pilihan. *Team lead* yang kompeten dan mampu mengayomi anggota timnya dengan baik, serta

lingkungan kerja yang menyenangkan dan kooperatif juga menjadi nilai tambah tersendiri. Bukan hanya itu, prosesi kerja juga dilaksanakan dengan sangat terstruktur dan rapi. Karena alasan-alasan ini, Tiket.com akhirnya dirasa sebagai perusahaan yang tepat untuk mengembangkan diri dan mengasah kemampuan di bidang *Business Intelligence*.

## 1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Pelaksanaan praktik kerja magang sebagai *Business Intelligence Analyst* pada perusahaan Tiket.com dimaksudkan untuk:

- 1) Mengaplikasikan pengetahuan tentang bahasa pemrograman SQL, *data warehouse*, konsep ETL (*Extract, Transform, Load*), aplikasi Tableau, dan teknik visualisasi data yang diperoleh dari dunia perkuliahan dalam praktik kerja nyata yang sesungguhnya.
- 2) Memperoleh pengalaman kerja yang sejalan dengan latar belakang pendidikan.
- 3) Memahami rutinitas dan tuntutan di dunia kerja dengan terjun dan merasakan situasi lingkungan kerja secara langsung.
- 4) Menambah wawasan dalam bidang *Business Intelligence*.
- 5) Memahami bagaimana *attitude* kerja yang baik dan sebagaimana mestinya.
- 6) Mengembangkan *hard skill*, di antaranya; *SQL programming*, ETL, visualisasi data, dan *technical writing*.
- 7) Mengasah *soft skill*, di antaranya; komunikasi, kerjasama, manajemen waktu, *analytical thinking*, dan *critical thinking*.
- 8) Mengetahui alur proses bisnis dari salah satu perusahaan *online travel agent* (OTA) ternama di Indonesia.
- 9) Membangun dan memperluas koneksi atau relasi dalam dunia kerja.

Berikutnya, praktik kerja magang ini juga dilakukan untuk mencapai beberapa tujuan, antara lain untuk:

- 1) Mengetahui permasalahan yang melatarbelakangi kebutuhan *stakeholder* atas suatu data atau informasi.
- 2) Memperoleh data yang dibutuhkan dari *data warehouse* dan menghimpunnya dalam bentuk *view* yang siap digunakan dalam pembuatan *dashboard*.
- 3) Menciptakan visualisasi yang terbentuk dari hasil pengolahan data mentah yang belum memiliki makna signifikan menjadi sesuatu yang lebih mudah untuk dipahami.
- 4) Menyajikan informasi yang diperlukan oleh *stakeholder* dalam rupa *dashboard* yang terdiri dari beberapa grafik.

### **1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang**

#### **1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang**

Berdasarkan kontrak magang yang telah disepakati, pelaksanaan kerja magang diselenggarakan selama 6 bulan atau tepatnya 183 hari, terhitung semenjak tanggal 30 Mei 2022 hingga tanggal 29 November 2022. Namun, pelaporan kerja magang hanya akan dibatasi untuk 3 bulan pertama saja, yakni mulai dari tanggal 8 Juni 2022 hingga tanggal 30 Agustus. Dari total 60 hari kerja, terdapat 1 hari libur nasional, yaitu hari kemerdekaan Indonesia yang jatuh pada tanggal 17 Agustus 2022. Kerja magang dilaksanakan dari hari Senin sampai Jumat setiap minggunya dengan jumlah durasi jam kerja sebanyak 8 jam, dimulai dari pukul 09.00 WIB hingga 12.00 WIB, kemudian diselingi 1 jam waktu istirahat makan siang di pukul 12.00 WIB sampai 13.00 WIB dan kembali bekerja dari pukul 13.00 WIB hingga 18.00 WIB. Namun, pada beberapa waktu tertentu, hari, jam, dan tempat kerja tergantung pada kebijakan dan kesepakatan divisi.

Kegiatan kerja dilakukan secara *work from home* (WFH) dan karyawan tidak diwajibkan untuk hadir dan bekerja di kantor setiap harinya. Kantor utama Tiket.com terletak di Wisma Barito Pacific II, Jl. Letjen S. Parman No.Kav. 60, RT.14/RW.5, Slipi, Kec. Palmerah, Kota Jakarta Barat, DKI Jakarta. Karyawan dapat datang dan bekerja di kantor ketika mereka ingin atau ketika dibutuhkan dengan syarat telah mengisi formulir *Back To Office* (BTO) maksimal 1 hari sebelumnya.



Tabel 1.1 Waktu Pelaksanaan Magang

Tugas yang Dikerjakan	Juni				Juli				Agustus			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<i>TTD Hourly Dashboard Enhancement</i>												
<i>Member vs. Guest Transaction Dashboard Improvement</i>												
<i>New &amp; Verified User Monitoring Dashboard Enhancement</i>												
<i>User Register Source + Verification Status Chart</i>												
<i>Pricing Monthly Report</i>												
<i>Whitelist Packages Dashboard</i>												
<i>TTD Operational Dashboard Enhancement</i>												
<i>Inventories Location Enhancement</i>												
<i>Verified Users Out of Active Users Chart</i>												
<i>Push Notification Dashboard Adjustment – Platform &amp; Version Filter</i>												

Tugas yang Dikerjakan	Juni				Juli				Agustus			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<i>List of Top Products Data Request</i>												
<i>Chat Platform Supporting Data Request</i>												
<i>Update PIC Logic in v_emd_join_ttd</i>												
<i>User Data Request (Sync with BliBli)</i>												
<i>Whatsapp Tableau Dashboard Adjustment</i>												
<i>Email Dashboard Enhancement</i>												
<i>Big Event Payment Dashboard</i>												
<i>Top 100 3rd Party Products - Automation</i>												
<i>B2B &amp; Admin User Filter</i>												
<i>GV Logic in v_ttd_md_with_target Adjustment</i>												
<i>Push Notification Dashboard Adjustment – Exclude User that No Longer Opt-in for Push Notif (App Level &amp; Device Level)</i>												

Tugas yang Dikerjakan	Juni				Juli				Agustus			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<i>Cross-Sell GV Flight Dashboard Adjustment</i>												

### 1.3.1 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Praktik kerja magang merupakan program yang wajib diikuti oleh seluruh mahasiswa prodi SI dan juga menjadi salah satu syarat kelulusan bagi tiap mahasiswa prodi SI. Maka dari itu, pihak prodi telah menetapkan beberapa regulasi yang perlu diikuti oleh para peserta magang, mulai dari masa pra kerja magang hingga pasca kerja magang. Pada masa pra kerja magang, peserta magang secara mandiri mencari dan melamar pekerjaan yang terkait dengan bidang ilmu Sistem Informasi, di mana perusahaan yang dijadikan sebagai tempat magang minimal harus berupa Perseroan Terbatas (PT) atau lembaga pemerintahan resmi setingkat Kabupaten/Provinsi.

Pelamaran kerja magang dilakukan dengan mengajukan *Curriculum Vitae* (CV) kepada beberapa perusahaan. Salah satunya adalah PT Global Tiket Network. Kesesuaian antara profil CV dengan kebutuhan perusahaan saat itu memberikan peluang untuk maju ke proses perekrutan. Perekrutan dimulai dengan tahap *interview* HR pada tanggal 7 April 2022 yang kemudian berlanjut ke tahap *interview user* di keesokan harinya, yakni pada tanggal 8 April 2022. Ketika dinyatakan lolos dan diterima untuk magang, dilakukanlah penandatanganan kontrak kerja yang diberikan oleh perusahaan sebagai bentuk kesepakatan atas aturan yang ditetapkan oleh perusahaan terkait dengan praktik kerja magang yang akan dilaksanakan.

Sebelum benar-benar menerima lowongan kerja magang yang ditawarkan, tiap peserta magang perlu untuk memastikan bahwa kerja magang tersebut diperbolehkan oleh prodi dengan mengirimkan surat yang berisi rincian *job desk* magang kepada pihak prodi melalui *email*. Apabila kerja magang telah disetujui oleh pihak prodi, maka peserta magang dapat langsung menerima kesempatan kerja magang yang diberikan oleh perusahaan.

Selain itu, terdapat beberapa administrasi yang perlu diurus untuk mempersiapkan dokumen-dokumen magang. Pertama-tama, peserta magang perlu menyerahkan surat pengantar magang dari universitas kepada perusahaan tempat kerja magang. Surat pengantar magang, yakni KM-02 akan dibuatkan oleh pihak prodi setelah peserta magang mengisi *form* KM-01 yang berupa Google Form. Kemudian, peserta magang juga harus mengisi *form* KM-01 yang terdapat di situs *web* [my.umn.ac.id](http://my.umn.ac.id) agar dapat mengunduh *template* dokumen KM-03 hingga KM-07. Dokumen-dokumen tersebut merupakan dokumen yang perlu diisi pasca masa kerja magang. KM-03 adalah kartu kerja magang. KM-04 adalah kehadiran kerja magang. KM-05 adalah laporan realisasi kerja magang. KM-06 adalah penilaian kerja magang. KM-07 adalah lembar verifikasi laporan magang. KM-03 sampai KM-07 harus ditandatangani oleh *supervisor* magang. Terakhir, dibuatlah laporan magang sebagai bentuk dokumentasi hasil dari kerja magang yang telah dijalani sebelumnya.