

**PEMBANGUNAN DATA MART DAN BUSINESS INTELLIGENCE UNTUK
MONITORING PERFORMANCE KARYAWAN DIVISI CUSTOMER CARE
MENGUNAKAN METODE BUSINESS DIMENSIONAL LIFE CYCLE (STUDI
KASUS: PT ADMINISTRASI MEDIKA)**

Santiana

ABSTRAK

Administrasi Medika (AdMedika) merupakan perusahaan yang menyediakan pelayanan administrasi untuk klaim asuransi kesehatan. Semakin berkembangnya perusahaan AdMedika, semakin bertambah pula data yang dihasilkan oleh perusahaan, salah satunya data yang berkaitan dengan performa karyawan divisi *customer care*. Dari data tersebut, muncul kebutuhan untuk dapat memantau dan mengevaluasi kinerja *karyawan customer care* agar perusahaan dapat menyusun program untuk meningkatkan produktivitas karyawan yang memiliki dampak terhadap profit yang dihasilkan. *Key Performance Indicator* (KPI) yang digunakan untuk menghitung kinerja karyawan adalah total *productivity*, total seluruh *case*, persentase *occupancy*, dan persentase *performance*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membangun *data mart* dan *dashboard* sebagai media untuk *monitoring* kinerja dan produktivitas karyawan *customer care*. Metode yang digunakan adalah *business dimensional lifecycle* yang dikembangkan oleh Ralph Kimball. Metode tersebut menjelaskan pembangunan BI secara menyeluruh, mulai dari kebutuhan bisnis secara general sampai implementasi ETL dan implementasi BI *application*. Hasil penelitian ini adalah *data mart* tentang kinerja pegawai *customer care* yang terdiri dari empat tabel yang dibangun melalui proses *Extract-Transform-Load* (ETL) menggunakan *tools* Pentaho. *Data mart* tersebut dijadikan acuan untuk membuat *dashboard business intelligence* dengan memanfaatkan *tools* Tableau. Kemudian, *dashboard* dievaluasi dan divalidasi oleh *user customer care* menggunakan pengukuran *System Usability Scale* (SUS). Diperoleh hasil SUS sebesar 80, artinya *dashboard* dapat diterima dengan baik dan sudah memenuhi *requirement* yang diinginkan.

Kata kunci: *Business Intelligence, Data Mart, Dashboard, Extract Transform Load*

**PEMBANGUNAN DATA MART DAN BUSINESS INTELLIGENCE UNTUK
MONITORING PERFORMANCE KARYAWAN DIVISI CUSTOMER CARE
MENGUNAKAN METODE BUSINESS DIMENSIONAL LIFE CYCLE (STUDI
KASUS: PT ADMINISTRASI MEDIKA)**

Santiana

ABSTRACT

Administrasi Medika (AdMedika) is a company that provides administrative services for health insurance claims. As AdMedika continues to grow, the volume of data generated by the company has also increased, particularly data related to the performance of employees in the customer care division. This data has created a need for monitoring and evaluating customer care employee performance so that the company can develop programs to enhance employee productivity, which in turn impacts the company's profitability. The Key Performance Indicators (KPIs) used to assess employee performance include total productivity, total cases handled, occupancy percentage, and performance percentage. The objective of this study is to develop a data mart and dashboard as tools for monitoring the performance and productivity of customer care employees. The methodology employed is the business dimensional lifecycle, developed by Ralph Kimball, which outlines the comprehensive development of business intelligence, from general business requirements to the implementation of ETL processes and BI applications. The outcome of this study is a data mart focused on customer care employee performance, consisting of four tables created through the Extract-Transform-Load (ETL) process using Pentaho. This data mart serves as the foundation for creating a business intelligence dashboard using Tableau. The dashboard was then evaluated and validated by customer care users using the System Usability Scale (SUS), achieving a score of 80, which indicates that the dashboard is well-received and meets the desired requirements.

Keywords: *Business Intelligence, Data Mart, Dashboard, Extract Transform Load*