BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pembangunan *data mart* dan *dashboard business intelligence* diawali dengan cara mengekstrak data dari seluruh sumber data, seperti *database*, *social media*, email, *channel* whatsapp, API, hingga *flat files* seperti excel, csv, json, dan XML. Kemudian, melakukan proses ETL untuk menyimpan data tersebut ke dalam *data warehouse*. Tahap selanjutnya adalah membuat *data mart* dari acuan *data warehouse*. Kemudian, mengambil data dari *data mart* untuk membangun *dashboard* BI yang menyimpan informasi KPI untuk mengukur kinerja karyawan *customer care*. KPI yang ditampilkan adalah *total productivity*, persentase *occupancy*, persentase *user performance*, total *case* yang diterima, diselesaikan, dan mencapai target.
2. Pada penelitian ini, penyajian informasi terkait performa pegawai *customer care* mengacu pada *data warehouse* perusahaan yang berasal dari data *tikecting* pada *website* internal perusahaan bernama CRM Bitrix. Sumber data tersebut dijadikan acuan untuk membangun *data mart* dan *dashboard* performa karyawan *customer care*.
3. *Data mart* yang dibangun memiliki fungsi untuk menyimpan data khusus kinerja pegawai *customer care* yang diambil dari tabel *user*, *task*, *task time*, *ticket*, dan *history ticket*. Kemudian, kumpulan data tersebut dikelola dan dianalisis agar mendapatkan *knowledge* terkait kondisi kinerja masing-masing pegawai divisi *customer care* melalui pembangunan *business intelligence* berupa *dashboard*.

4. *Dashboard* yang dihasilkan mengandung informasi terkait performa karyawan divisi *customer care* dan dapat dijadikan sebagai *tools* untuk *monitoring* serta acuan *decision making* untuk mengukur kinerja karyawan dan meningkatkan produktivitas karyawan.
5. Hasil *testing* menunjukkan bahwa implementasi *dashboard* telah sesuai dengan *requirement* dan dapat merepresentasikan informasi dengan baik.

5.2. Saran

Saran yang dapat diberikan setelah mengerjakan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mempertimbangkan untuk menambah fitur notifikasi otomatis yang berguna untuk memberikan *warning* kepada manajer ketika ada anomali atau penurunan performa yang signifikan. Dengan adanya notifikasi otomatis, manajer dapat mengetahui dan mengidentifikasi masalah sehingga dapat mengambil tindakan untuk mengatasi masalah tersebut. Hal tersebut dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas manajemen dalam mengawasi dan meningkatkan kinerja pegawai.
2. Pertimbangan untuk menambahkan analitis prediktif ke dalam *dashboard business intelligence* agar membantu manajer memprediksi kinerja karyawan di masa depan dan membuat keputusan yang lebih baik. Analisis prediktif dapat membantu manajer untuk mengantisipasi berbagai situasi, misalnya kebutuhan untuk memberikan pelatihan tambahan, adanya potensi penurunan kinerja, atau kebutuhan untuk menyesuaikan target bisnis. Selain itu, analisis prediktif dapat membantu manajer dalam membuat perencanaan tenaga kerja, alokasi sumber daya manusia, dan mengambil keputusan secara proaktif. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan daya saing karyawan, meminimalisir risiko, dan memaksimalkan peluang pertumbuhan.