

NAMA : FIRZA FAUZIYYAH

NIM : 09031181419016

TUGAS MANAJAMEN TEKNOLOGI INFORMASI

PENERAPAN BUSINESS INTELLIGENCE PADA PT. BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk

Apa itu Business Intelligence?

Terdapat beberapa pendapat mengenai definisi dari Business Intelligence, diantaranya:

Secara umum *Business Intelligence* (BI) merupakan sebuah proses untuk melakukan ekstraksi data-data operasional perusahaan dan mengumpulkannya dalam sebuah data warehouse yang selanjutnya diproses menggunakan berbagai analisis statistik dalam proses data mining, sehingga didapat berbagai kecenderungan atau pattern dari data (Choirul, 2011).

Business Intelligence adalah rangkaian aplikasi dan teknologi untuk mengumpulkan, menyimpan, menganalisis, dan menyuguhkan akses data untuk membantu petinggi perusahaan dalam pengambilan keputusan (Stevans, 2012).

Business Intelligence (BI) merupakan representasi dari aplikasi dan teknologi untuk mengumpulkan, menyimpan, menganalisa dan menyediakan akses terhadap data untuk membantu user dalam suatu perusahaan untuk mengambil keputusan yang lebih baik (Nirwasita,2012).

Business Intelligence adalah proses mengekstrak, transformasi, mengelola, dan menganalisis data bisnis untuk mendukung pengambilan keputusan. Dalam proses ini pada umumnya melibatkan data set dalam jumlah besar yang tersimpan dalam datawarehouse. Proses *business intelligence* meliputi lima tahapan yaitu Pengumpulan data, Analisis data, Kesadaran situasi, Penilaian risiko, dan Dukungan pengambilan keputusan. (Niu, 2012).

Dalam penerapan *Business Intelligence* di berbagai bidang maupun perusahaan pasti mempunyai tujuan yang sama tanpa terkecuali. Istilah intelijen bisnis (bahasa Inggris: *business intelligence*, BI) merujuk pada teknologi, aplikasi, serta praktik pengumpulan, integrasi, analisis, serta presentasi informasi bisnis atau kadang merujuk pula pada informasinya itu sendiri. Tujuan intelijen bisnis adalah untuk mendukung pengambilan keputusan bisnis.

Sistem BI memberikan sudut pandang historis, saat ini, serta prediksi operasi bisnis, terutama dengan menggunakan data yang telah dikumpulkan ke dalam suatu gudang data dan kadang juga bersumber pada data operasional. Perangkat lunak mendukung penggunaan informasi ini dengan membantu ekstraksi, analisis, serta pelaporan informasi. Aplikasi BI menangani penjualan, produksi, keuangan, serta berbagai sumber data bisnis untuk keperluan tersebut, yang mencakup terutama manajemen kinerja bisnis. Informasi dapat pula diperoleh dari perusahaan-perusahaan sejenis untuk menghasilkan suatu tolak ukur.

PT. Bank Mandiri (PERSERO) Tbk

Bank Mandiri adalah bank yang berkantor pusat di Jakarta, dan merupakan bank terbesar di Indonesia dalam hal aset, pinjaman, dan deposit. Bank ini berdiri pada tanggal 2 Oktober 1998 sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Indonesia. Pada bulan Juli 1999, empat bank milik Pemerintah yaitu, Bank Bumi Daya (BBD), Bank Dagang Negara (BDN), Bank Ekspor Impor Indonesia (Bank Exim), dan Bank Pembangunan Indonesia (Bapindo), digabungkan ke dalam Bank Mandiri.

Implementasi *Business Intelligence* pada PT. BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk

Bank Mandiri terus berkomitmen meningkatkan layanan kepada nasabah melalui penguatan infrastruktur teknologi informasi (TI), sehingga dapat mendorong tingkat kepuasan nasabah dalam bertransaksi di Bank Mandiri. Bank Mandiri dalam pengembangan infrastruktur TI tersebut juga akan mendukung pengembangan bisnis Bank Mandiri pada 2010, antara lain bisnis *retailpayment* untuk meningkatkan penghimpunan dana murah, pengembangan *high yieldbusiness*, peningkatan jasa pelayanan nasabah korporasi dengan memperluas jasa layanan, membangun sinergi antar unit bisnis termasuk kantor wilayah dan unit pendukung secara menyeluruh, serta optimalisasi sinergi dengan anak perusahaan.

Sementara itu, Aliansi Unit Bisnis akan difasilitasi dengan sistem *Customer Relationship Management* yang terintegrasi dan dilengkapi *Business Intelligence* untuk meningkatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Bank Mandiri juga mengembangkan piranti *Integrated Regulatory Reporting System* dan *Enterprise Risk Management* untuk memastikan tata kelola perusahaan dijalankan dengan baik.

Bank Mandiri adalah salah satu bank terkemuka di Indonesia yang memberikan pelayanan kepada nasabah yang meliputi segmen usaha *Corporate, Commercial, Micro & Retail, Consumer Finance* dan *Treasury & International Banking*. Bank Mandiri pada saat ini memiliki anak-anak perusahaan untuk mendukung bisnis utamanya yaitu: Mandiri Sekuritas (jasa dan layanan pasar modal), Bank Syariah Mandiri (perbankan syariah), AXA-Mandiri Financial Services (asuransi jiwa), Bank Sinar Harapan Bali (UMKM) serta Mandiri Tunas Finance (jasa pembiayaan),

Per 30 September 2009, kredit tumbuh 15,7% (*Year on Year*) atau sebesar Rp 25,5 triliun, yaitu dari Rp 162,8 triliun menjadi Rp 188,3 triliun. Jumlah dana murah meningkat 17,6% atau sebesar Rp 25,4 triliun, yaitu dari Rp 143,8 triliun menjadi Rp 169,1 triliun. *Net Interest Margin* (NIM) mengalami penurunan dari 5,46% menjadi 5,21%. *Cost Efficiency Ratio* (CER) membaik dari 43,0% menjadi sebesar 39,0%. Rasio Net NPL terjaga di level 0,85%. Laba bersih mencapai Rp 4,62 triliun, atau tumbuh 16,8% dari pencapaian periode yang sama tahun 2008 yang tercatat sebesar Rp 3,95 triliun.

Komponen Dasar BI

Pada dasarnya komponen BI mencakup *gathering, storing, analyzing* dan *providing access to data*. Dan penggunaan *Business Intelligence* tidak dipungkiri memiliki keamanan yang kurang dan timbul masalah di berbagai perusahaan lain, contohnya :

- a. Manager Promosi ingin menganalisis pengaruh tiap jenis media iklan di koran, majalah, dan TV terhadap penjualan produk.
- b. Manager HRD dapat menganalisis pengaruh kenaikan gaji terhadap peningkatan produktivitas pekerja di lantai pabrik.
- c. Manajer Penjualan ingin mengetahui pengaruh musim dan kepadatan penduduk terhadap penjualan es krim di tiap daerah

DAMPAK POSITIF(KENUNTUNGAN) /VALUE BAGI PT MANDIRI PERSERO Tbk

Dalam penerapannya pun memiliki banyak keuntungan yang sangat banyak bagi PT perbankan khususnya dikarenakan penggunaannya dan penerapannya menguntungkan nasabah bagi kenyamanan bertransaksi dan mendapatkan feedback dari nasabah kepada Bank Mandiri untuk semakin banyak menabung dan memberikan kenyamanan bagi setiap nasabahnya .

VALUE yang diperoleh antara lain :

- Konsolidasi informasi Dengan BI dijalankan di dalam perusahaan, data akan diolah dalam satu platform dan disebarkan dalam bentuk informasi yang berguna (*meaningful*) ke seluruh organisasi. Dengan ketiadaan *information assymetry*, kolaborasi dan konsolidasi di dalam perusahaan dapat diperkuat. Dengan konsolidasi, maka dapat dimungkinkan pembuatan *cross-functional* dan *corporate-wide reports*. Meskipun harus diakui, benefit ini juga mampu disediakan oleh *software* ERP.
- *In-depth reporting Software Business Process Management* (BPM) memang mampu memberikan report dan analisis, namun cukup sederhana dan hanya bertolak pada

kondisi intern. Sedangkan BI mampu menyediakan informasi untuk isu-isu bisnis yang lebih besar pada level strategis.

- *Customized Graphic User Interface (GUI)* Beberapa ERP memang berusaha membuat tampilan GUI yang *user friendly*, namun BI melangkah lebih jauh dengan menyediakan fasilitas kustomisasi GUI. Sehingga tampilan GUI jauh dari kesan teknis dan memberikan *view of business* sesuai dengan keinginan masing-masing *user*.
- Sedikit masalah teknis karena sifatnya yang *user friendly* meminimasi kemungkinan *operating error* dari *user*, dan BI hanya merupakan *software* pada *layer* teratas (*information processing*) dan bukan *business process management*.
- Biaya pengadaan rendah karena BI hanya *software* yang bekerja pada *layer* teratas dari pengolahan informasi, harga *software*-nya tidak semahal ERP. Biaya pengadaannya pun menjadi lebih murah dibandingkan ERP. Apalagi saat ini banyak ditunjang juga oleh produk BI yang *open source*.
- *Databank* BI yang fleksibel membuka kemungkinan untuk berkolaborasi dengan ERP sebagai pemasok *databank* yang akan diolah menjadi *reports* dan *scorecard*, namun BI juga dapat bekerja dari *databank* yang dibuat terpisah. BI pun menjadi terbuka untuk digunakan oleh analis profesional dan peneliti, yang data olahannya bersifat sekunder.
- Kecepatan (*responsiveness*) merupakan sifat BI lain yang tidak dimiliki oleh ERP. Misalnya pada penghitungan *service level* sebagai salah satu *Key Performance Indicator (KPI)*. Fungsi BI akan memberikan peringatan kepada *user* sebelum batas bawah dalam *service level (lower limit)* terlampaui. Akibatnya masalah bisa ditangani sebelum benar-benar muncul ke permukaan. Salah satu contoh pada *responsiveness* adalah industri kesehatan, penggunaan BI berjasa mencegah penyebaran suatu penyakit/wabah secara luas (*outbreak*). Nama-nama vendor BI memang masih asing di Indonesia.