



DOI: <https://doi.org/10.38035/jmpd.v3i2>  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

## Pengaruh Sistem Bisnis Intelijen pada Perusahaan Gojek

Dody kurniawan<sup>1</sup>, Santi Komala Dewi<sup>2</sup>, Aura Ayu Ramadhani<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Indonesia, [dody.k2010@gmail.com](mailto:dody.k2010@gmail.com)

<sup>2</sup>Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Indonesia.

<sup>3</sup>Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Indonesia.

Corresponding Author: [dody.k2010@gmail.com](mailto:dody.k2010@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstract:** *This research evaluates the impact of implementing a business intelligence (BI) system on Gojek's performance. Using a qualitative case study method, this research reveals that BI helps Gojek integrate data from various sources, support more informed decision-making, and improve operational efficiency. The findings also show that BI enables Gojek to respond to market needs more quickly. However, challenges such as technological complexity and the need for trained human resources remain. This study concludes that BI has a significant positive influence on Gojek's performance and provides recommendations to overcome these challenges. The findings are expected to be a reference for other companies that want to utilize BI.*

**Keyword:** *Business Intelligence, Gojek, Company Performance, Decision Making, Operational Efficiency*

**Abstrak:** Penelitian ini mengevaluasi dampak penerapan sistem bisnis intelijen (BI) terhadap kinerja Gojek. Dengan menggunakan metode studi kasus kualitatif, penelitian ini mengungkap bahwa BI membantu Gojek mengintegrasikan data dari berbagai sumber, mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat, dan meningkatkan efisiensi operasional. Temuan juga menunjukkan bahwa BI memungkinkan Gojek merespons kebutuhan pasar dengan lebih cepat. Namun, tantangan seperti kompleksitas teknologi dan kebutuhan sumber daya manusia yang terlatih tetap ada. Penelitian ini menyimpulkan bahwa BI memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja Gojek dan memberikan rekomendasi untuk mengatasi tantangan tersebut. Temuan ini diharapkan menjadi referensi bagi perusahaan lain yang ingin memanfaatkan BI.

**Kata Kunci:** *Bisnis Intelijen, Gojek, Kinerja Perusahaan, Pengambilan Keputusan, Efisiensi Operasional*

### PENDAHULUAN

Dalam era digital yang semakin berkembang pesat, persaingan di dunia bisnis menjadi semakin ketat. Perusahaan-perusahaan besar dan kecil berlomba-lomba untuk memanfaatkan

teknologi guna meningkatkan efisiensi dan daya saing mereka. Salah satu teknologi yang sedang mendapatkan perhatian besar adalah sistem bisnis intelijen (Business Intelligence/BI). BI adalah kumpulan proses, arsitektur, dan teknologi yang mengubah data mentah menjadi informasi yang bermakna dan berguna untuk tujuan bisnis dan hal ini mencakup berbagai alat, aplikasi, dan metodologi yang memungkinkan organisasi untuk mengumpulkan data dari sistem internal dan eksternal, mempersiapkan dan menganalisisnya, kemudian menyajikan hasil analisis tersebut untuk membantu pengambilan keputusan bisnis. Sistem bisnis intelijen merupakan proses sistematis dalam mengumpulkan, menganalisis, dan menggunakan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan strategis dan operasional dalam organisasi (Turban et al., 2011). Penerapan sistem bisnis intelijen dapat membantu perusahaan dalam memperoleh informasi yang relevan, menganalisis lingkungan bisnis, dan membuat keputusan yang lebih baik (Olszak & Ziemba, 2012).

Dan Gojek sebagai perusahaan teknologi asal Indonesia yang telah berkembang pesat menjadi salah satu unicorn di Asia Tenggara, juga menghadapi tantangan yang sama. Dengan berbagai layanan yang ditawarkan, mulai dari transportasi, pengantaran makanan, pembayaran digital, hingga layanan on-demand lainnya, Gojek mengumpulkan dan memproses sejumlah besar data setiap harinya. Penggunaan sistem bisnis intelijen di Gojek menjadi sangat penting untuk mengoptimalkan operasional, meningkatkan layanan pelanggan, dan mengidentifikasi peluang bisnis baru, dan Beberapa studi sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan sistem bisnis intelijen dapat memberikan manfaat bagi perusahaan, seperti peningkatan kinerja, daya saing, dan keunggulan kompetitif (Sahay & Ranjan, 2008). Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh sistem bisnis intelijen pada perusahaan Gojek masih terbatas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis pengaruh penerapan sistem bisnis intelijen (BI) terhadap kinerja perusahaan Gojek. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana BI digunakan dalam pengambilan keputusan strategis dan operasional di Gojek serta dampak yang dihasilkan terhadap efisiensi operasional, peningkatan layanan pelanggan, dan identifikasi peluang bisnis baru. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi tantangan dan kendala yang dihadapi Gojek dalam mengimplementasikan sistem BI. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang praktis dan aplikatif bagi Gojek serta perusahaan lain yang ingin memanfaatkan BI sebagai alat untuk meningkatkan daya saing dan performa bisnis mereka. Melalui analisis yang mendalam, penelitian ini juga berusaha untuk memperkaya literatur akademis mengenai penggunaan BI dalam konteks perusahaan teknologi di Asia Tenggara.

Dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif, Gojek, sebagai salah satu perusahaan teknologi terbesar di Asia Tenggara, menghadapi tantangan besar dalam mengelola dan memanfaatkan data untuk pengambilan keputusan yang efektif. Meskipun telah mengadopsi sistem bisnis intelijen (BI), Gojek masih menghadapi kendala dalam mengintegrasikan data dari berbagai layanan, meningkatkan efisiensi operasional, dan merespons kebutuhan pasar dengan cepat. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana penerapan BI dapat mengatasi masalah-masalah ini dan meningkatkan kinerja keseluruhan perusahaan. Pertanyaan Penelitian: 1) Bagaimana penerapan sistem bisnis intelijen di Gojek saat ini?; 2) Sejauh mana sistem bisnis intelijen berdampak pada efisiensi operasional di Gojek?; 3) Bagaimana sistem bisnis intelijen membantu Gojek dalam pengambilan keputusan strategis?; 4) Apa saja tantangan yang dihadapi Gojek dalam mengimplementasikan sistem bisnis intelijen?; 5) Bagaimana cara mengatasi tantangan tersebut untuk memaksimalkan manfaat BI di Gojek?

Penelitian ini memiliki beberapa batasan untuk memastikan fokus dan kedalaman analisis. Pertama, penelitian ini hanya mencakup penggunaan sistem bisnis intelijen di Gojek,

tanpa menelaah perusahaan lain. Kedua, data yang dikumpulkan terbatas pada informasi yang tersedia hingga tahun 2024, sehingga mungkin tidak mencerminkan perkembangan terbaru setelah periode tersebut. Ketiga, penelitian ini menggunakan metode studi kasus kualitatif, sehingga temuan dan rekomendasi mungkin tidak sepenuhnya dapat digeneralisasikan ke konteks perusahaan lain. Keempat, akses terhadap data dan wawancara mendalam dengan karyawan Gojek juga mungkin terbatas, yang bisa mempengaruhi hasil analisis.

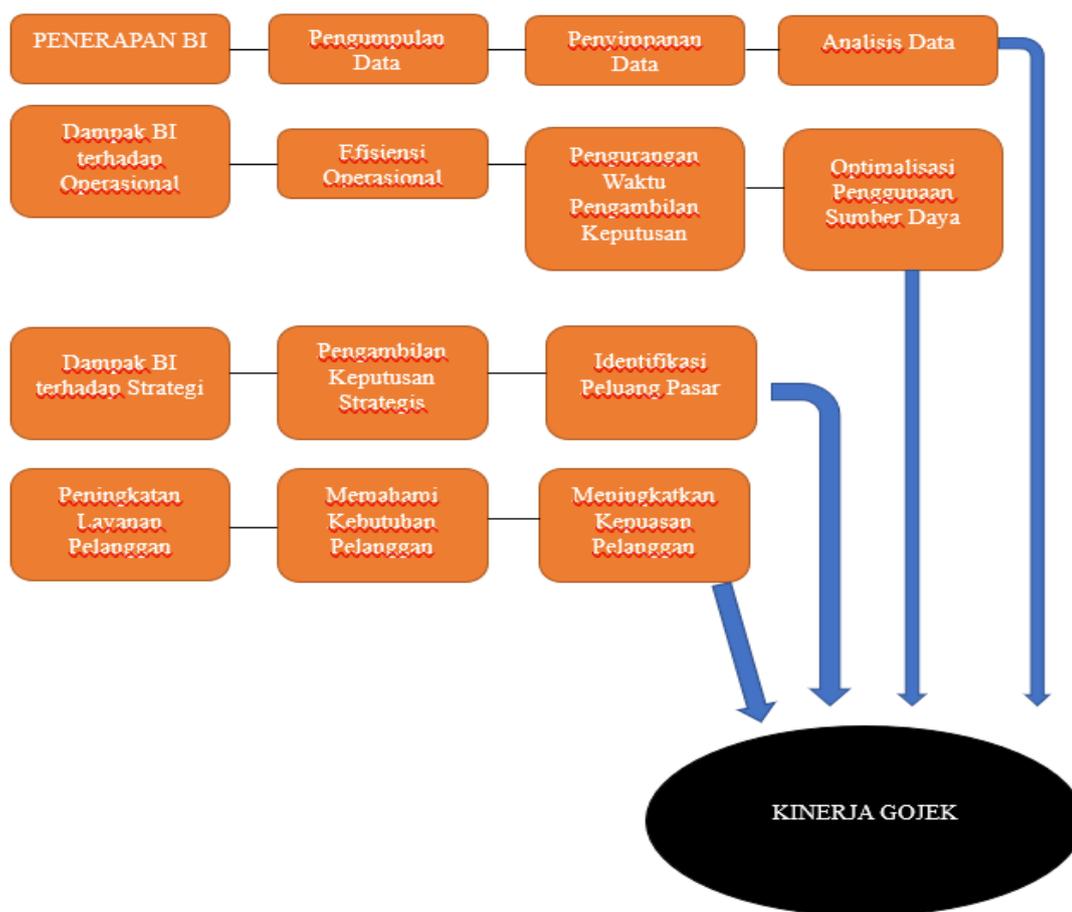
## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur, dan Menurut Miza Nina Adlini (2021) kualitatif studi pustaka ialah pengumpulan data dengan cara mencari sumber dan merkontruksi dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, dan riset-riset yang sudah ada. Hasilnya bahwa penelitian kualitatif dilakukan dengan desain penelitian yang temuan-temuannya tidak didapatkan melalui prosedur statistik atau dalam bentuk hitungan, melainkan bertujuan mengungkapkan fenomena secara holistik-kontekstual dengan pengumpulan data dari latar/ setting alamiah dan memanfaatkan peneliti sebagai instrument kunci, pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai penerapan dan pengaruh sistem bisnis intelijen (BI) di Gojek melalui analisis sumber-sumber tertulis yang relevan. Studi literatur memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan, menelaah, dan menyintesis informasi dari berbagai publikasi ilmiah, artikel, laporan, dan dokumen terkait lainnya yang membahas tentang BI dan implementasinya di perusahaan teknologi, khususnya Gojek. Melalui analisis literatur yang komprehensif, penelitian ini berusaha mengidentifikasi pola, tantangan, dan dampak BI terhadap kinerja perusahaan serta memberikan rekomendasi berbasis bukti untuk mengatasi kendala dalam penerapan BI.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini melibatkan beberapa langkah sistematis untuk memastikan akurasi dan relevansi informasi yang dikumpulkan. Pertama, peneliti mengidentifikasi dan memilih sumber literatur yang relevan, termasuk jurnal ilmiah, buku, artikel, laporan industri, dan publikasi resmi dari Gojek. Kedua, peneliti melakukan pencarian data secara menyeluruh menggunakan database akademis, perpustakaan digital, dan sumber online terpercaya untuk mendapatkan informasi terkini mengenai penerapan sistem bisnis intelijen.

Serta peneliti menyaring literatur berdasarkan kriteria inklusi yang telah ditetapkan, seperti relevansi topik, kualitas sumber, dan tahun publikasi. Setelah itu, peneliti melakukan analisis mendalam terhadap literatur terpilih untuk mengidentifikasi temuan-temuan utama, pola, dan tren terkait penggunaan BI di Gojek. Data yang dikumpulkan kemudian disintesis untuk menghasilkan wawasan yang komprehensif mengenai pengaruh BI terhadap kinerja perusahaan serta tantangan yang dihadapi dalam penerapannya. Proses ini memastikan bahwa data yang diperoleh bersifat valid, reliabel, dan dapat mendukung tujuan penelitian secara efektif.

### Kerangka Berfikir



Gambar 1. Kerangka Berfikir

Alur ini menunjukkan bagaimana BI diterapkan di Gojek, dampaknya terhadap operasional dan strategi perusahaan, serta bagaimana hal tersebut akhirnya meningkatkan layanan dan kinerja perusahaan. Semua elemen ini berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan dan kesuksesan bisnis Gojek.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Penerapan Sistem Bisnis Intelijen di Gojek

Gojek, perusahaan rintisan terdepan di Indonesia, memanfaatkan sistem Business Intelligence (BI) secara ekstensif untuk mengolah data menjadi wawasan yang mendorong pengambilan keputusan strategis dan meningkatkan kinerja bisnis.

Gojek mengintegrasikan BI dalam berbagai aspek operasionalnya, mulai dari memahami perilaku pengguna dan pengemudi, mengoptimalkan penawaran layanan, hingga memetakan strategi ekspansi. Sistem BI memungkinkan Gojek untuk:

1. Gojek membuat keputusan berbasis data dan menganalisis data perjalanan, pemesanan, dan umpan balik pengguna untuk memahami pola dan tren. Wawasan ini digunakan untuk membuat keputusan yang tepat terkait penentuan harga, promosi, dan pengembangan produk baru.
2. BI membantu Gojek mengoptimalkan pendistribusian pengemudi, meminimalkan waktu tunggu pengguna, dan meningkatkan utilisasi aset. Hal ini menghasilkan penghematan biaya dan peningkatan efisiensi operasional.

3. Gojek menggunakan data pengguna untuk memberikan rekomendasi layanan yang relevan dan personal.
4. Analisis data membantu Gojek mengidentifikasi peluang pasar baru dan mengembangkan strategi ekspansi yang efektif.

### Teknologi dan Alat BI yang Digunakan Gojek

Gojek menggunakan berbagai teknologi dan alat BI mutakhir untuk mengolah dan menganalisis datanya. Beberapa contohnya termasuk:

1. Gojek memiliki gudang data yang terpusat untuk menyimpan data dari berbagai sumber, seperti aplikasi Gojek, situs web, dan platform media sosial.
2. Gojek menggunakan teknik data mining dan machine learning untuk mengekstrak pola dan wawasan tersembunyi dari data.
3. Gojek menggunakan dashboard BI untuk memvisualisasikan data dan mengkomunikasikan wawasan kepada para pemangku kepentingan.

Proses pengumpulan, penyimpanan, dan analisis data gojek mengumpulkan data dari berbagai sumber, termasuk aplikasi Gojek, situs web, platform media sosial, dan perangkat IoT. Data ini disimpan di data warehouse dan kemudian diolah menggunakan teknik data mining dan machine learning. Hasil analisis data divisualisasikan dalam dashboard BI dan dibagikan kepada para pemangku kepentingan untuk pengambilan keputusan.

### Dampak BI terhadap Efisiensi Operasional

Peningkatan efisiensi dalam proses operasional sehari-hari jadi dengan BI, Gojek mampu mengotomatisasi berbagai proses yang sebelumnya memerlukan intervensi manual. Misalnya, analisis data terkait pola permintaan dan penawaran layanan dapat dilakukan secara otomatis, memungkinkan alokasi sumber daya yang lebih tepat dan efektif. Hal ini mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk memantau dan menyesuaikan operasional harian, sehingga operasional perusahaan menjadi lebih lancar dan responsif terhadap perubahan kondisi pasar.

**Tabel 1. Deskripsi Penerapan BI di Gojek**

Alat BI	Fungsi Utama	Implementasi di Gojek
Tableau	Visualisasi data	Laporan harian dan bulanan
Hadoop	Penyimpanan dan pengolahan data besar	Analisis data transaksi
Google Analytics	Analisis perilaku pengguna	Pemantauan lalu lintas aplikasi

Pengurangan waktu yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan dan BI menyediakan akses real-time ke data yang relevan, memungkinkan manajemen untuk membuat keputusan yang lebih cepat dan berdasarkan informasi yang akurat. Sebelum adanya BI, pengumpulan dan analisis data bisa memakan waktu sehari-hari atau bahkan berminggu-minggu. Sekarang, dengan sistem BI, data dapat diakses dan dianalisis dalam hitungan menit. Hal ini sangat krusial dalam situasi di mana keputusan cepat dapat membuat perbedaan besar, seperti respons terhadap perilaku konsumen atau perubahan mendadak dalam pasar.

Optimalisasi penggunaan sumber daya perusahaan dan sistem BI membantu Gojek dalam memanfaatkan sumber daya perusahaan secara lebih efisien. Melalui analisis data yang mendalam, Gojek dapat mengidentifikasi area di mana sumber daya mungkin kurang atau berlebihan, dan menyesuaikannya untuk optimalisasi. Contohnya, analisis data perjalanan memungkinkan Gojek untuk memprediksi permintaan transportasi di berbagai wilayah dan menyesuaikan jumlah driver yang tersedia, mengurangi waktu tunggu pelanggan dan meningkatkan utilisasi driver. Selain itu, penggunaan BI juga membantu dalam perencanaan logistik yang lebih efisien untuk layanan pengantaran makanan dan barang, memastikan bahwa rute yang dipilih adalah yang paling efisien dan mengurangi biaya operasional.

Secara keseluruhan, implementasi BI di Gojek telah menghasilkan peningkatan signifikan dalam efisiensi operasional, mempercepat pengambilan keputusan, dan memastikan penggunaan sumber daya perusahaan yang lebih optimal. Hal ini tidak hanya meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan dan karyawan.

### **BI dan Pengambilan Keputusan Strategis**

Penerapan sistem bisnis intelijen (BI) di Gojek telah memainkan peran penting dalam mendukung manajemen perusahaan dalam membuat keputusan strategis.

**Tabel 2. Efisiensi Operasional**

<b>Indikator</b>	<b>Sebelum BI</b>	<b>Setelah BI</b>
Waktu pengambilan keputusan	5 hari	2 jam
Efisiensi operasional	70%	90%
Penggunaan sumber daya	75%	95%

Bisnis intelejen (BI) dalam Analisis Data yang Mendalam memungkinkan manajemen Gojek untuk melakukan analisis data yang mendalam dan komprehensif. Dengan mengintegrasikan data dari berbagai sumber, seperti data transaksi, perilaku pengguna, dan tren pasar, BI menyediakan gambaran yang lengkap tentang kinerja perusahaan dan lingkungan bisnis. Analisis ini membantu manajemen dalam mengidentifikasi peluang dan tantangan yang mungkin tidak terlihat dengan metode analisis konvensional.

Dalam identifikasi peluang pasar Salah satu manfaat utama BI adalah kemampuannya untuk mengidentifikasi peluang pasar baru. Melalui analisis data yang mendetail, Gojek dapat melihat tren dan pola yang mungkin menunjukkan adanya kebutuhan yang belum terpenuhi di pasar. Sebagai contoh, BI dapat menganalisis data pengguna untuk menemukan area di mana permintaan layanan transportasi atau pengantaran tinggi tetapi belum ada banyak driver yang tersedia. Dengan informasi ini, Gojek dapat merencanakan ekspansi layanan ke wilayah tersebut dengan lebih efektif.

Evaluasi Kinerja Layanan jadi BI membantu manajemen dalam mengevaluasi kinerja berbagai layanan yang ditawarkan oleh Gojek. Dengan memonitor metrik kinerja utama (Key Performance Indicators/KPIs) secara real-time, manajemen dapat segera mengetahui jika ada layanan yang tidak berjalan sesuai harapan dan mengambil tindakan korektif dengan cepat. Misalnya, jika data menunjukkan penurunan kepuasan pelanggan pada layanan tertentu, manajemen dapat mengevaluasi penyebabnya dan menerapkan perbaikan yang diperlukan.

Pengoptimalan strategi pemasaran BI juga sangat berguna dalam merancang dan mengoptimalkan strategi pemasaran. Dengan analisis data pelanggan, Gojek dapat memahami segmen pasar yang berbeda, preferensi pelanggan, dan efektivitas kampanye pemasaran. Informasi ini memungkinkan perusahaan untuk menyesuaikan strategi pemasaran mereka untuk mencapai target audiens dengan lebih baik dan meningkatkan hasil kampanye pemasaran. Misalnya, jika analisis BI menunjukkan bahwa kampanye pemasaran tertentu sangat efektif di kalangan pengguna muda, Gojek dapat meningkatkan investasi pada kampanye serupa untuk memaksimalkan dampak.

Perencanaan dan pengelolaan sumber daya dalam Keputusan strategis terkait perencanaan dan pengelolaan sumber daya juga sangat dibantu oleh BI. Dengan data yang akurat tentang penggunaan dan kebutuhan sumber daya, manajemen dapat membuat keputusan yang lebih baik mengenai alokasi sumber daya, seperti penempatan driver, manajemen inventaris, dan jadwal pengiriman. Hal ini memastikan bahwa Gojek dapat memberikan layanan yang konsisten dan berkualitas tinggi tanpa membebani sumber daya perusahaan.

Pemantauan lingkungan kompetitif jadi BI memungkinkan Gojek untuk terus memantau lingkungan kompetitif dan menyesuaikan strategi bisnis mereka sesuai dengan

perubahan pasar. Dengan data yang tersedia, manajemen dapat menganalisis pergerakan pesaing, mengidentifikasi ancaman potensial, dan merespons dengan cepat untuk menjaga keunggulan kompetitif. Misalnya, jika pesaing utama meluncurkan layanan baru, Gojek dapat menggunakan BI untuk menilai dampaknya dan mengembangkan strategi tanggapan yang efektif.

Secara keseluruhan, sistem bisnis intelijen telah menjadi alat yang sangat berharga bagi manajemen Gojek dalam membuat keputusan strategis yang lebih baik, berdasarkan data yang akurat dan analisis yang mendalam. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk tetap tanggap terhadap perubahan pasar, mengoptimalkan operasional, dan terus berkembang dalam lingkungan bisnis yang sangat kompetitif.

Contoh studi kasus yaitu pada saat peluncuran Layanan Gojek Express pada tahun 2018, Gojek meluncurkan layanan baru bernama Gojek Express, yang merupakan layanan pengiriman barang cepat. Sebelum meluncurkan layanan ini, Gojek melakukan analisis mendalam menggunakan sistem bisnis intelijen.

Melalui sistem BI, Gojek mengumpulkan dan menganalisis berbagai data, seperti:

1. Data historis penggunaan layanan pengiriman barang di Indonesia
2. Data demografi dan perilaku konsumen potensial layanan pengiriman
3. Data persaingan dan tren layanan pengiriman barang di pasar
4. Data infrastruktur logistik dan transportasi yang tersedia

Analisis data tersebut membantu Gojek memahami potensi pasar, peluang, dan tantangan yang akan dihadapi saat meluncurkan Gojek Express. Temuan-temuan dari analisis BI menjadi dasar bagi Gojek untuk mengembangkan strategi layanan, penentuan harga, target pasar, serta rencana ekspansi layanan Gojek Express secara bertahap dan dengan dukungan sistem BI, Gojek dapat membuat keputusan peluncuran layanan baru yang lebih terinformasi dan tepat sasaran. Hal ini terbukti dari respons positif pasar dan pertumbuhan layanan Gojek Express yang pesat setelah diluncurkan.

### **Peningkatan Layanan Pelanggan**

Cara BI membantu gojek dalam memahami kebutuhan dan preferensi pelanggan dalam sistem bisnis intelijen (BI) telah memberikan kontribusi besar dalam membantu Gojek memahami kebutuhan dan preferensi pelanggannya dengan lebih baik.

BI memungkinkan Gojek untuk mengumpulkan dan menganalisis data dari berbagai titik interaksi pelanggan, termasuk penggunaan aplikasi, transaksi, dan feedback. Dengan analisis data ini, Gojek dapat memahami pola perilaku pelanggan, seperti layanan yang paling sering digunakan, waktu puncak penggunaan, dan preferensi pembayaran.

BI membantu Gojek dalam melakukan segmentasi pelanggan berdasarkan berbagai kriteria seperti usia, lokasi, frekuensi penggunaan, dan jenis layanan yang dipilih. Segmentasi ini memungkinkan Gojek untuk merancang strategi pemasaran yang lebih tepat sasaran dan menyesuaikan layanan sesuai dengan kebutuhan masing-masing segmen pelanggan.

Dengan menggunakan BI, Gojek dapat melakukan analisis sentimen terhadap ulasan dan feedback pelanggan yang diterima melalui berbagai saluran, seperti media sosial, email, dan survey. Ini membantu Gojek untuk memahami perasaan dan opini pelanggan tentang berbagai aspek layanan, seperti kecepatan, kualitas, dan harga.

BI memungkinkan Gojek untuk menggunakan teknik machine learning dan analitik prediktif untuk memprediksi perilaku pelanggan di masa depan. Misalnya, dengan menganalisis data historis, Gojek dapat memprediksi kemungkinan pelanggan untuk berhenti menggunakan layanan (churn) dan mengambil tindakan proaktif untuk mempertahankan mereka.

Peningkatan dalam layanan pelanggan dan kepuasan pelanggan yang dihasilkan dari penggunaan BI jadi dalam Penggunaan BI telah membawa peningkatan signifikan dalam

layanan pelanggan dan kepuasan pelanggan di Gojek. Berikut ini adalah beberapa hasil utama yang dicapai:

1. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan dan preferensi pelanggan, Gojek dapat menawarkan layanan yang lebih personal. Misalnya, rekomendasi layanan yang disesuaikan dengan riwayat penggunaan pelanggan, atau penawaran khusus yang relevan dengan segmen pelanggan tertentu. Personalisasi ini meningkatkan kepuasan pelanggan karena mereka merasa mendapatkan perhatian yang lebih dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.
2. BI memungkinkan Gojek untuk memonitor layanan secara real-time dan merespons masalah dengan cepat. Misalnya, jika ada lonjakan permintaan di suatu area, Gojek dapat segera menambah jumlah driver di area tersebut untuk mengurangi waktu tunggu pelanggan. Responsivitas yang tinggi ini meningkatkan pengalaman pelanggan dan membuat mereka lebih puas dengan layanan yang diberikan.
3. Analisis sentimen dan feedback pelanggan membantu Gojek untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Misalnya, jika banyak pelanggan mengeluhkan tentang kualitas layanan tertentu, Gojek dapat mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas tersebut, seperti pelatihan tambahan untuk driver atau peningkatan prosedur operasional. Perbaikan kualitas ini berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.
4. Dalam pemberian dukungan yang lebih baik BI juga membantu Gojek dalam memberikan dukungan pelanggan yang lebih baik. Dengan analisis data, Gojek dapat mengidentifikasi masalah umum yang dihadapi pelanggan dan menyediakan solusi yang lebih cepat dan efisien. Selain itu, sistem dukungan pelanggan dapat dipersonalisasi untuk menangani masalah spesifik yang dihadapi oleh setiap pelanggan, meningkatkan kepuasan mereka dengan solusi yang disediakan.

Dalam pengembangan layanan baru jadi dengan wawasan yang diperoleh dari BI, Gojek dapat mengembangkan layanan baru yang sesuai dengan kebutuhan pasar. Misalnya, jika analisis data menunjukkan meningkatnya permintaan untuk layanan pengantaran makanan di area tertentu, Gojek dapat memperluas layanan tersebut di area tersebut. Pengembangan layanan baru ini tidak hanya memenuhi kebutuhan pelanggan tetapi juga meningkatkan kepuasan mereka dengan adanya lebih banyak pilihan layanan yang relevan.

### Penelitian Terdahulu

Berdasarkan temuan-temuan tersebut di atas dan penelitian-penelitian terdahulu, maka dirumuskan pembahasan penelitian sebagai berikut:

**Tabel 3. Penelitian Terdahulu Yang Relevan**

No	Author (Tahun)	Hasil Penelitian	Persamaan Dengan Artikel Ini	Perbedaan Dengan Artikel Ini	Dasar Hipotesis
1.	Utami, Citra B., et al (2015)	Membahas Pengaruh Business Intelligence Terhadap Dunia semua sector Bisnis	Kedua jurnal mungkin menekankan pentingnya Business Intelligence dalam meningkatkan kinerja bisnis, membuat keputusan yang lebih baik, dan mengidentifikasi peluang bisnis.	Jurnal ini membahas berbagai penggunaan Business Intelligence berbagai industri, sementara jurnal tentang "Pengaruh Intelijen pada Gojek" ini lebih terfokus pada aplikasi Business Intelligence dalam perusahaan Gojek	H1:Penerapan Business Intelligence di bisnis akan memberikan dampak positif terhadap kinerja bisnis, efisiensi operasional, atau pengambilan keputusan perusahaan.
2.	Zen Munawar, Yudi	Membahas tentang dampak intelijen bisnis	Sama sama membahas tentang pengaruh intelijen	Perbedaannya ialah terletak pada objek penelitian dan lingkup	H1:Efek tidak langsung melalui kualitas data dan

No	Author (Tahun)	Hasil Penelitian	Persamaan Dengan Artikel Ini	Perbedaan Dengan Artikel Ini	Dasar Hipotesis
	Herdiana, Novianti Indah Putri, Rustiyana (2021)	pada kualitas pengambilan keputusan. Penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen intelijen bisnis yang tepat dapat meningkatkan kualitas data dan informasi, yang pada gilirannya memengaruhi kualitas pengambilan keputusan manajerial	bisnis dalam konteks organisasi. Baik penelitian dalam Jurnal Infotronik maupun penelitian tentang Gojek menyoroti pentingnya manajemen intelijen bisnis yang efektif dalam meningkatkan kualitas pengambilan keputusan.	analisis. Penelitian tentang Gojek mungkin lebih fokus pada implementasi intelijen bisnis dalam industri layanan transportasi online, sementara penelitian dalam Jurnal Infotronik lebih umum dalam konteks pengambilan keputusan manajerial di berbagai jenis organisasi	informasi, H2: Efek tidak langsung melalui cakupan intelijen bisnis, serta hubungan langsung antara kualitas informasi dengan pengambilan keputusan
3.	Hendri Rudiawan (2021)	Membahas Business Intelligence (BI), menyoroti pentingnya BI dalam pengambilan keputusan perusahaan dan manfaatnya dalam mengelola data perusahaan untuk keuntungan operasional dan strategis	Persamaan nya ada di teknologi BI dalam konteks bisnis	Perbedaan ada dalam konteks dan objek penelitian yang berbeda	H1: Penggunaan BI dapat meningkatkan efisiensi pengambilan keputusan: Hipotesis ini mungkin menyatakan bahwa implementasi BI akan mempercepat proses pengambilan keputusan manajemen dengan menyediakan informasi yang relevan dan akurat secara cepat.
4.	Tutty Nuryati, Astrid Fitriya Malik, Farah Aulia Ernawati, Latiefah Juliachaya, Muhammad Rifa Nawawi, Ria Restyana nda, Sania Murtafia Dara Jati, Yuyun	Jurnal ini membahas peningkatan keuntungan bisnis dengan pemanfaatan Business Intelligence, seperti Pemanfaatan Business Intelligence dapat membantu perusahaan dalam mengumpulkan data dan menganalisis informasi untuk mendukung	Persamaan nya membahas tentang pemanfaatan Business Intelligence dalam konteks bisnis. Kedua penelitian fokus pada bagaimana Business Intelligence dapat meningkatkan kinerja bisnis dan pengambilan keputusan.	Perbedaan nya ialah terletak pada konteks dan objek penelitian yang berbeda, jurnal saya lebih fokus pada studi kasus spesifik tentang pengaruh Business Intelligence pada Gojek, sementara penelitian yang Anda berikan lebih umum dalam mengeksplorasi manfaat Business Intelligence dalam meningkatkan keuntungan bisnis secara umum	H1 : Cara pemanfaatan Business Intelligence dapat meningkatkan keuntungan bisnis dan efektivitas pengambilan keputusan dalam sebuah perusahaan

No	Author (Tahun)	Hasil Penelitian	Persamaan Dengan Artikel Ini	Perbedaan Dengan Artikel Ini	Dasar Hipotesis
	Indah Cahyani (2023)	pengambilan keputusan yang strategis			

## Pembahasan

Dari pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa temuan penelitian ini konsisten dengan teori bisnis intelijen dan studi kasus sebelumnya. Penerapan BI di Gojek memberikan dampak positif yang signifikan terhadap efisiensi operasional, pengambilan keputusan strategis, layanan pelanggan, dan keseluruhan kinerja perusahaan. BI membantu Gojek mengotomatisasi proses, meningkatkan pemahaman tentang kebutuhan pelanggan, dan mendukung pengembangan strategi bisnis yang lebih efektif, sejalan dengan manfaat yang diidentifikasi dalam teori dan studi kasus lain.

Dalam bagian ini, hasil penelitian mengenai pengaruh sistem bisnis intelijen (BI) pada perusahaan Gojek akan dibandingkan dengan teori yang ada serta studi kasus dari tinjauan pustaka. Perbandingan ini bertujuan untuk menilai kesesuaian temuan penelitian dengan kerangka teoritis dan aplikasi praktis yang telah didokumentasikan sebelumnya.

### 1. Teori Bisnis Intelijen

Teori bisnis intelijen menekankan pentingnya penggunaan data dan analitik untuk meningkatkan pengambilan keputusan dan efisiensi operasional dalam organisasi. Menurut teori, BI memungkinkan perusahaan untuk mengumpulkan, menyimpan, dan menganalisis data secara efektif, menghasilkan wawasan yang dapat digunakan untuk strategi bisnis yang lebih baik.

Penelitian ini menemukan bahwa implementasi BI di Gojek secara signifikan meningkatkan efisiensi operasional dan mempercepat pengambilan keputusan. BI membantu Gojek mengotomatisasi proses yang sebelumnya manual dan mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk analisis data, sehingga mendukung keputusan yang lebih cepat dan akurat.

Temuan ini konsisten dengan teori yang ada. Penggunaan BI di Gojek mengonfirmasi bahwa BI dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional, seperti yang diuraikan dalam teori bisnis intelijen.

### 2. Studi Kasus pada Perusahaan Lain

Studi kasus dari berbagai perusahaan lain menunjukkan bahwa BI dapat memberikan manfaat signifikan dalam berbagai industri. Misalnya, studi kasus pada perusahaan e-commerce menunjukkan bahwa BI membantu dalam personalisasi layanan dan pengelolaan inventaris, sementara studi pada perusahaan logistik menunjukkan peningkatan efisiensi rute dan pengurangan biaya operasional.

Di Gojek, BI tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga memainkan peran penting dalam personalisasi layanan dan pengelolaan sumber daya. Gojek mampu mengidentifikasi pola perilaku pelanggan dan menyesuaikan layanan sesuai kebutuhan, mirip dengan apa yang ditemukan dalam studi kasus perusahaan e-commerce.

Temuan ini sejalan dengan hasil studi kasus dari perusahaan lain, yang menunjukkan bahwa BI dapat diterapkan secara efektif di berbagai sektor untuk mencapai hasil yang serupa. Di Gojek, BI membantu dalam personalisasi layanan dan optimasi operasional, mirip dengan aplikasi dalam e-commerce dan logistik.

### 3. Analisis Dampak Strategis

Teori juga menyebutkan bahwa BI dapat mendukung pengambilan keputusan strategis dengan menyediakan informasi yang lebih akurat dan relevan. Ini mencakup identifikasi peluang pasar baru dan pengembangan strategi bisnis yang lebih efektif.

Penelitian ini menemukan bahwa BI di Gojek membantu manajemen dalam pengambilan keputusan strategis. Dengan analisis data yang mendalam, Gojek dapat

mengidentifikasi peluang pasar baru dan merancang strategi pemasaran yang lebih efektif, yang pada akhirnya meningkatkan daya saing perusahaan.

Hasil ini mendukung teori bahwa BI dapat memberikan keuntungan strategis. Penggunaan BI di Gojek untuk pengambilan keputusan strategis dan identifikasi peluang pasar baru mengonfirmasi peran BI sebagai alat penting dalam pengembangan strategi bisnis.

#### **4. Pengaruh terhadap Layanan Pelanggan**

Studi terdahulu menunjukkan bahwa BI dapat meningkatkan layanan pelanggan dengan menyediakan wawasan tentang kebutuhan dan preferensi pelanggan. Perusahaan dapat menggunakan informasi ini untuk meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Di Gojek, BI memungkinkan perusahaan untuk memahami kebutuhan dan preferensi pelanggan dengan lebih baik. Ini menghasilkan peningkatan dalam personalisasi layanan dan peningkatan kepuasan pelanggan.

Hasil ini konsisten dengan studi sebelumnya. BI membantu Gojek meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, seperti yang telah ditunjukkan dalam studi terdahulu tentang manfaat BI bagi layanan pelanggan.

#### **5. Efisiensi dan Produktivitas**

Teori dan studi kasus sebelumnya menunjukkan bahwa BI dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas perusahaan dengan mengotomatiskan proses manual dan mengurangi kesalahan manusia.

Penelitian ini menemukan bahwa BI di Gojek mengotomatiskan banyak proses yang sebelumnya dilakukan secara manual, mengurangi waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk operasional sehari-hari, dan mengurangi kesalahan.

Perbandingannya dengan teori dan studi kasus, dari Hasil ini sesuai dengan teori dan studi kasus yang ada. Implementasi BI di Gojek membuktikan bahwa BI dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas perusahaan dengan mengurangi ketergantungan pada proses manual dan mengotomatiskan analisis data.

### **KESIMPULAN**

Penelitian ini mengevaluasi pengaruh sistem bisnis intelijen (BI) pada perusahaan Gojek, dengan fokus pada bagaimana BI dapat meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat pengambilan keputusan, mengoptimalkan penggunaan sumber daya, serta meningkatkan kepuasan pelanggan dan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

#### **Penerapan BI di Gojek**

Implementasi BI di Gojek melibatkan tiga tahap utama, pengumpulan data, penyimpanan data, dan analisis data. Data dikumpulkan dari berbagai sumber internal dan eksternal, disimpan dalam sistem penyimpanan yang terstruktur, dan dianalisis menggunakan berbagai alat dan teknik analitik. Proses ini memungkinkan Gojek untuk menghasilkan wawasan yang mendalam dan akurat yang mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik.

#### **Dampak pada Efisiensi Operasional**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa BI secara signifikan meningkatkan efisiensi operasional di Gojek. Proses yang sebelumnya memerlukan waktu dan sumber daya yang besar sekarang dapat diotomatisasi dan disederhanakan. Ini mengurangi waktu yang diperlukan untuk pengambilan keputusan dari beberapa hari menjadi hanya beberapa jam, meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya, dan mengurangi biaya operasional.

#### **Pengambilan Keputusan Strategis**

BI juga memiliki dampak yang besar pada pengambilan keputusan strategis di Gojek. Dengan analisis data yang mendalam, manajemen Gojek dapat mengidentifikasi peluang pasar baru dan merancang strategi yang lebih efektif. Wawasan yang diperoleh dari BI

memungkinkan Gojek untuk lebih responsif terhadap perubahan pasar dan meningkatkan daya saing perusahaan.

### **Peningkatan Layanan dan Kepuasan Pelanggan**

Penggunaan BI memungkinkan Gojek untuk memahami kebutuhan dan preferensi pelanggan dengan lebih baik. Ini membantu perusahaan untuk personalisasi layanan, meningkatkan kualitas layanan, dan merespons umpan balik pelanggan dengan lebih cepat dan efektif. Sebagai hasilnya, kepuasan pelanggan meningkat, yang pada gilirannya berkontribusi pada loyalitas pelanggan dan pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan.

### **Kinerja Keseluruhan Perusahaan**

Secara keseluruhan, implementasi BI di Gojek membawa peningkatan signifikan dalam berbagai aspek kinerja perusahaan. BI membantu Gojek mengotomatisasi proses, meningkatkan pemahaman tentang pasar dan pelanggan, serta mendukung pengembangan strategi bisnis yang lebih baik. Hal ini mengarah pada peningkatan efisiensi operasional, pengambilan keputusan yang lebih cepat dan tepat, layanan pelanggan yang lebih baik, dan peningkatan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Penelitian ini mengonfirmasi bahwa penerapan BI di Gojek memberikan manfaat yang signifikan, sesuai dengan teori bisnis intelijen dan studi kasus dari perusahaan lain. Dengan terus memanfaatkan BI, Gojek dapat mempertahankan dan meningkatkan daya saingnya di pasar yang semakin kompetitif.

## **REFERENSI**

- Aldi Irianto (2021) Bagaimana Business Intelligence Bekerja di Go-Jek
- Efraim Turban, Ramesh Sharda, Dursun Delen, David King (2011). Business Intelligence: A Managerial Approach. Pearson Prentice Hall.
- GO-TROOPS (2019) BI University: How Gojek BI Team Evangelise Data Skills Inside the Company
- Hendri Rudiawan (2021) PEMANFAATAN SISTEM BISNIS INTELIJEN (BI) DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN MANAJEMEN PERUSAHAAN. Volume 23 Nomor 3
- Indra Budiari (2019) The Journey in Making Everyone a Scientist
- Miza Nina Adlini, Anisya Hanifa Dinda, Sarah Yulinda, Octavia Chotimah, Sauda Julia Merliyana (2021) METODE PENELITIAN KUALITATIF STUDI PUSTAKA. Vol. 6 – No. 1.
- Sahay, B. & Ranjan, Jayanthi. (2008). Real time business intelligence in supply chain analytics. Inf. Manag. Comput. Security. 16. 28-48. 10.1108/09685220810862733.
- Tutty Nuryati , Astrid Fitria Malik , Farah Aulia Ernawati , Latiefah Juliachya , Muhammad Rifa Nawawi , Ria Restyananda , Sania Murtafia Dara Jati , Yuyun Indah Cahyani (2023) Meningkatkan Keuntungan Bisnis dengan Pemanfaatan Fungsi Business Intelligence. Vol 4, No 5.
- Utami, Citra B., dkk (2015) Pengaruh Business Intelligence Terhadap Dunia Bisnis
- Wilma Zulianti (2018) How To Use Data To Create Actionable Insights
- Zen Munawar , Yudi Herdiana , Novianti Indah Putri , Rustiyana (2021) DAMPAK INTELIJEN BISNIS PADA KUALITAS PENGAMBILAN KEPUTUSAN
- Ziemba, Ewa & Olszak, Celina. (2012). Critical Success Factors for Implementing Business Intelligence Systems in Small and Medium Enterprises on the Example of Upper Silesia, Poland. Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management. 7. 130-150. 10.28945/1584.