

PROJECT ANALYTIC DASHBOARD DI TELEPERFORMANCE

(ARTIST PROJECT PERUSAHAAN)

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi Informatika



disusun oleh

ALVINA SAFITRI PUTRI MALINDRA

19.61.0169

Kepada

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2023

PROJECT ANALYTIC DASHBOARD DI TELEPERFORMANCE

(ARTIST PROJECT PERUSAHAAN)

untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi Informatika



disusun oleh

ALVINA SAFITRI PUTRI MALINDRA

19.61.0169

Kepada

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

ARTIST PROJECT PERUSAHAAN

PROJECT ANALYTIC DASHBOARD DI TELEPERFORMANCE


yang disusun dan diajukan oleh

Alvina Safitri Putri Malindra

19.61.0169

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal <tanggal ujian>

Dosen Pembimbing,


Ike Verawati, M.Kom

NIK. 190302237

HALAMAN PENGESAHAN
ARTIST PROJECT PERUSAHAAN
PROJECT ANALYTIC DASHBOARD DI TELEPERFORMANCE

yang disusun dan diajukan oleh
Alvina Safitri Putri Malindra
19.61.0169

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 16 Agustus 2023

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Tanda Tangan

Subektiningsih, M.Kom
NIK. 190302413

Ike Verawati, M.Kom
NIK. 190302237

Rizqi Sukma Kharisma, M.Kom
NIK. 190302215

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Tanggal 16 Agustus 2023

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER



Hanif Al Fatta, S.Kom., M.Kom.
NIK. 190302096

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Alvina Safitri Putri Malindra

NIM : 19.61.0169

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul berikut:

PROJECT ANALYTIC DASHBOARD DI TELEPERFORMANCE

Dosen Pembimbing : Ike Verawati, M.Kom.

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas AMIKOM Yogyakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan dan penelitian SAYA sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Dosen Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab SAYA, bukan tanggung jawab Universitas AMIKOM Yogyakarta.
5. Pernyataan ini SAYA buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka SAYA bersedia menerima SANKSI AKADEMIK dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Yogyakarta, Agustus 2023

Yang Menyatakan,



Alvina Safitri Putri Malindra

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat, berkat, kesehatan, dan kekuatan yang diberikan oleh-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan program Strata-1 pada Fakultas Ilmu Komputer Program Studi Bachelor Informatics di Universitas Amikom Yogyakarta. Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan kepada seluruh pihak yang telah memberikan banyak dukungan dan bantuan baik berupa doa, tenaga, waktu, dan lainnya dalam proses penyelesaian skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada :

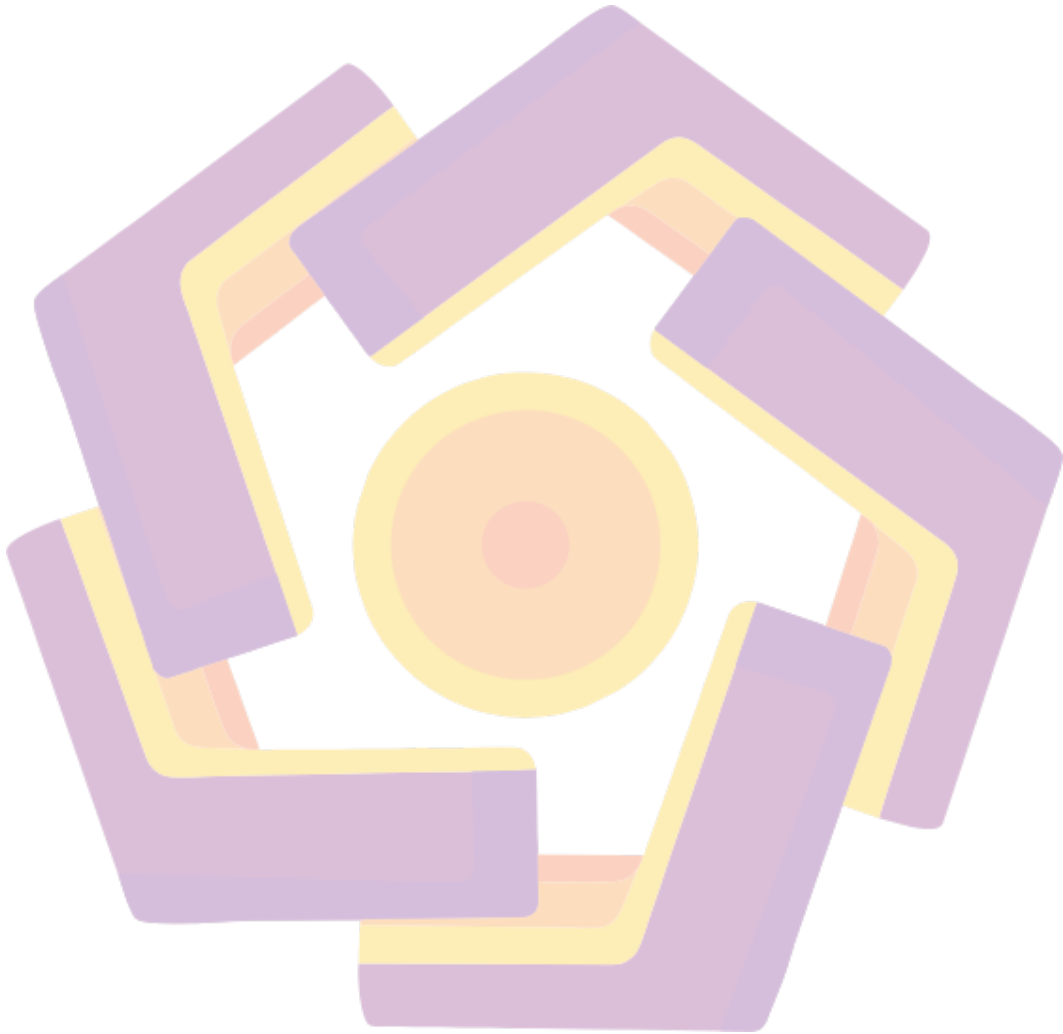
1. Bapak Hanif Al Fatta, S.Kom., M.Kom. selaku dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Yogyakarta.
2. Ibu Windha Mega Pradnya D, M.Kom. selaku Ketua Program Studi Informatika di Universitas Amikom Yogyakarta.
3. Ibu Ike Verawati, M.Kom. selaku dosen pembimbing yang selalu membimbing dan selalu memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis.
4. Seluruh civitas Universitas Amikom Yogyakarta yang telah memberikan pelayanan terbaik kepada penulis.
5. Ibu Aliefa Syaikhah Syakdah, Ibu Ifa Aja Shupia dan Bapak Hermawan Christiantoro, sebagai keluarga penulis serta adik-adik dan keluarga besar yang telah memberikan doa, semangat, dan motivasi sampai penulis telah menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman sekaligus sahabat penulis Yuan Rifqy Ahmad, Diva Aulia Rachma, Labib Aqil Siraj, Frischa P.L, Cahyarini M. T Yunanda, Ahmad Nur Fauzi, Hasna Nirfya R, yang selalu menemani, membantu, dan menyemangati dalam pembuatan skripsi ini.
7. Serta semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Yogyakarta, 9 Agustus 2023

Penulis

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk Ibu Aliefa Syaikhah Syakhdah, Ibu Ifa Aja Shupia dan Bapak Hermanwan Christiantoro selaku keluarga yang selalu memberikan doa, motivasi dan juga dorongan penyemangat.

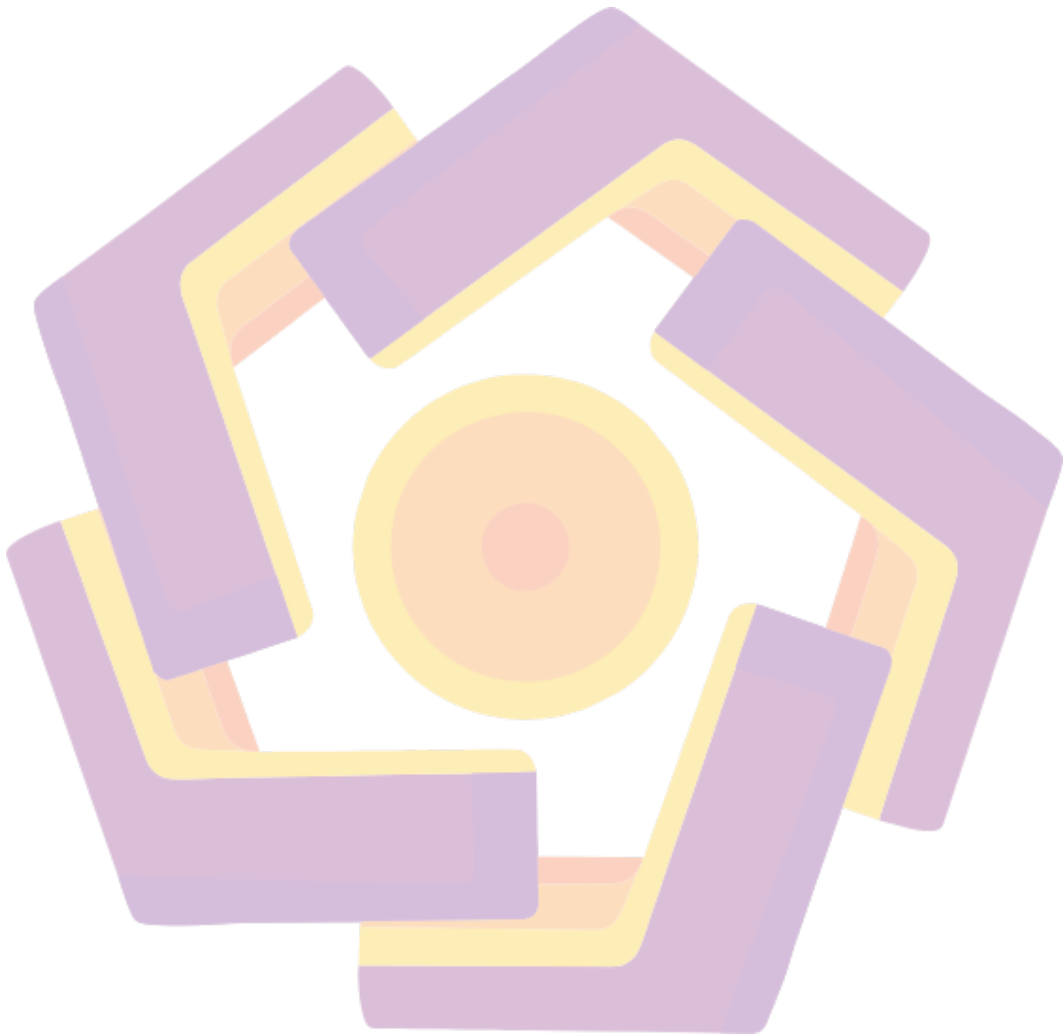


DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	2
HALAMAN PENGESAHAN	3
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	4
HALAMAN PERSEMBAHAN	5
KATA PENGANTAR	6
DAFTAR ISI	7
DAFTAR TABEL	8
DAFTAR GAMBAR	9
DAFTAR LAMPIRAN	10
DAFTAR LAMBANG DAN SINGKATAN	11
INTISARI	12
ABSTRACT	13
BAB I	
PENDAHULUAN	14
1.1 Latar Belakang	14
1.2 Profil Perusahaan	15
1.3 Project yang dikerjakan	16
BAB II	
PEMBAHASAN	17
2.1 Job Desk	17
2.2 Detail Kegiatan	18
BAB III	
HASIL AKHIR	21
3.1 Penjelasan Revisi	21
3.2 Penjelasan Hasil Project/Product	22
BAB IV	
PENUTUP	23
4.1 Kesimpulan	23
4.2 Saran	23
REFERENSI	24
LAMPIRAN	25

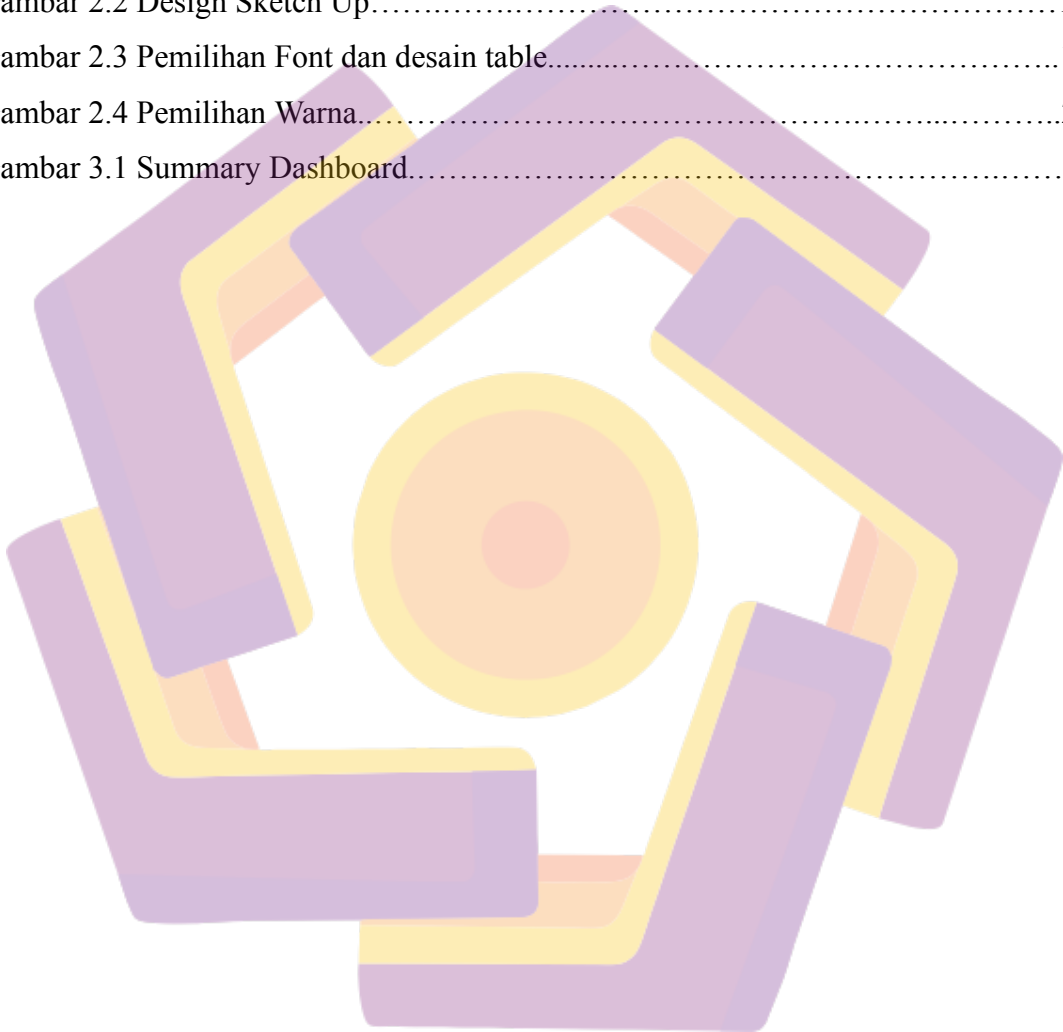
DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Revision Log Book	21
-----------------------------------	----



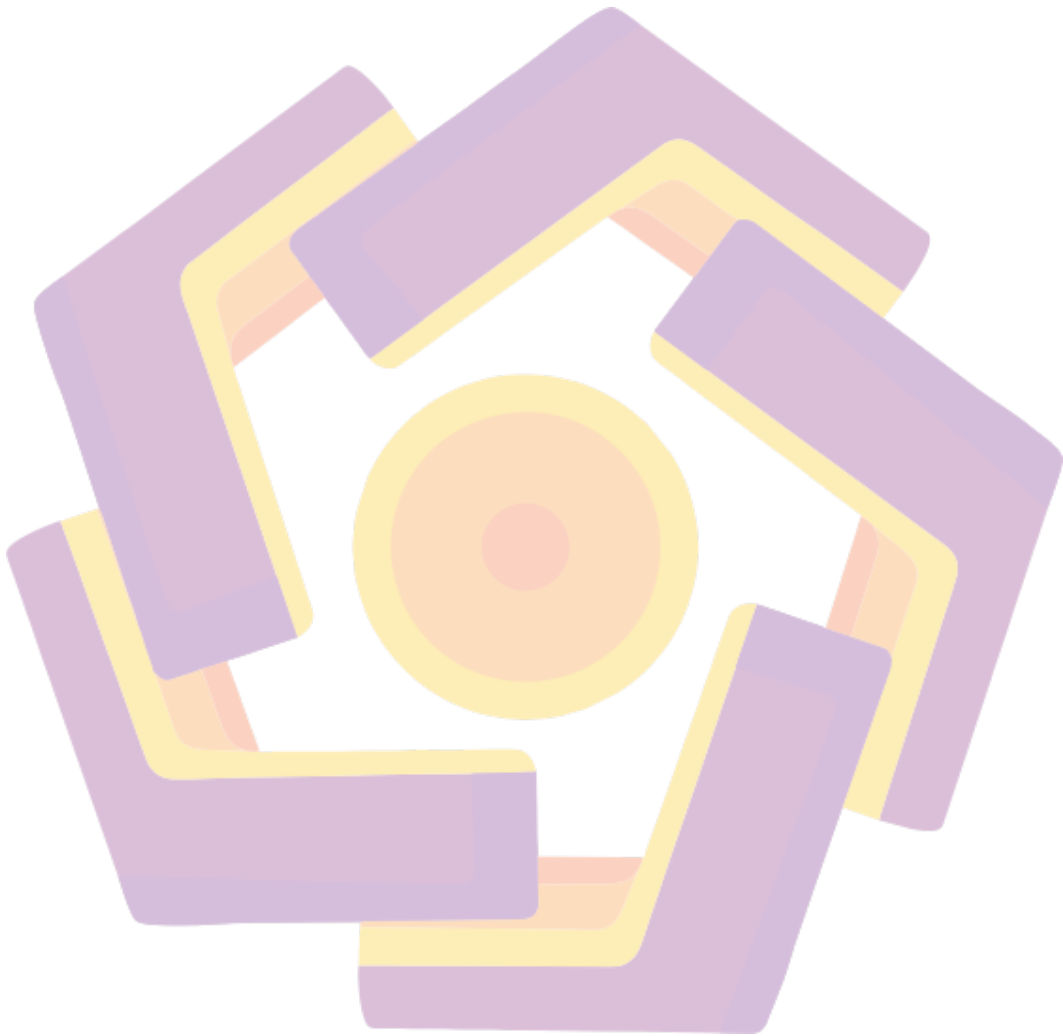
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Log Book.....	18
Gambar 2.2 Design Sketch Up.....	19
Gambar 2.3 Pemilihan Font dan desain table.....	19
Gambar 2.4 Pemilihan Warna.....	20
Gambar 3.1 Summary Dashboard.....	22



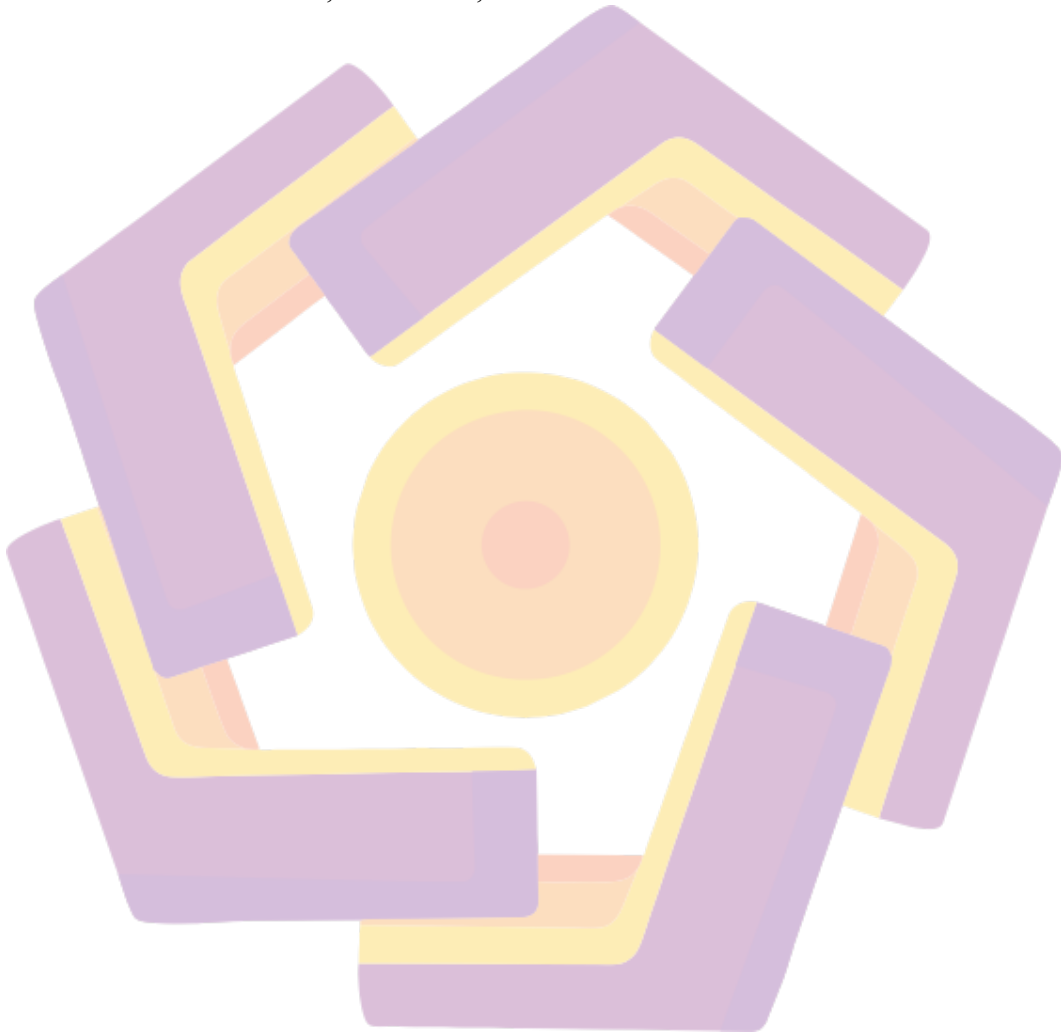
DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Legalitas Perusahaan.....	26
Lampiran 2. Resume.....	27
Lampiran 3. Surat Rekomendasi Prodi.....	28



DAFTAR LAMBANG DAN SINGKATAN

BPO	Business Process Outsourcing
CRM	Customer Relationship Management
ETL	Extract, Transform, Load



INTISARI

Laporan ini menyajikan gambaran komprehensif tentang peran penulis sebagai Analis Business Intelligence di Teleperformance, sebuah entitas global yang mengkhususkan diri dalam Operasi Proses Bisnis (BPO) dan solusi manajemen hubungan pelanggan (CRM). Fokus laporan ini adalah pada keterlibatan penulis dalam berbagai proyek pengelolaan dan analisis data, terutama berkaitan dengan pengembangan dashboard interaktif menggunakan alat-alat seperti Power BI, Tableau, dan UiPath Dashboard. Latar belakang menguraikan upaya akademis penulis di dalam bidang Informatika, dengan minat yang kuat pada konsentrasi Pemrograman, khususnya dalam ranah Big Data. Narasi mengulas tentang cakupan luas Big Data, menyoroti pentingnya dalam mengumpulkan, menyimpan, memproses, menganalisis, dan memanfaatkan kumpulan data besar dan kompleks. Perjalanan penulis dalam bidang ini diilustrasikan melalui keterlibatannya sebagai Analis di bawah departemen Analis Business Intelligence di Teleperformance, berkontribusi pada peningkatan proses bisnis.

Kata kunci: *Data Analysis, Teleperformance, Business Intelligence Analyst, Dashboard, Power BI, Tableau, UiPath Dashboard, Data Management, Data Warehouse, Data Visualization*

ABSTRACT

This document presents a comprehensive overview of the author's role as a Business Intelligence Analyst at Teleperformance, a global entity specializing in Business Process Operation (BPO) and customer relationship management (CRM) solutions. The focus of this report is on the author's involvement in various data management and analysis projects, particularly centered around the development of interactive dashboards using tools such as Power BI, Tableau, and UiPath Dashboard. The background establishes the author's academic pursuit within the field of Informatics, with a keen interest in the Programming concentration, specifically within the realm of Big Data. The narrative delves into the broad scope of Big Data, highlighting its significance in collecting, storing, processing, analyzing, and utilizing vast and complex datasets. The author's journey in this field is illustrated through their engagement as an Analyst under the Business Intelligence Analyst department at Teleperformance, contributing to the enhancement of business processes.

Keyword: *Data Analysis, Teleperformance, Business Intelligence Analyst, Dashboard, Power BI, Tableau, UiPath Dashboard, Data Management, Data Warehouse, Data Visualization*