

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Universitas Amikom Yogyakarta memiliki banyak sekali pilihan Jurusan dan Konsentrasi yang bisa membantu para mahasiswa mencapai tujuan dan keinginan mereka. Sebagai mahasiswa Jurusan Informatika, penulis memilih Konsentrasi Pemrograman sebagai jalur konsentrasi yang paling menarik, terutama di bagian Big Data. Di dalam Big Data sendiri memiliki cakupan yang cukup luas sehingga kita dapat memilih kembali konsentrasi yang akan di geluti. Penulis memiliki ketertarikan terhadap Big data semenjak menduduki semester tiga. Big data mencakup berbagai pekerjaan dan peran yang terkait dengan pengumpulan, penyimpanan, pengolahan, analisis, dan pemanfaatan data yang besar dan kompleks.

Penulis sendiri memilih untuk menggeluti bidang analisis data dan telah bekerja sebagai Analyst dibawah Departemen Business Intelligence Analyst di PT Telekomunikasi Indonesia atau biasa disebut Teleperformance, yang merupakan perusahaan multinasional dibidang Business Process Outsources. Penulis bekerja Fulltime sebagai Reporting Analyst pada bulan Oktober 2022, setelah sebelumnya menjadi karyawan magang dan karyawan Part Time di departemen Transformation, Analytic and Proccess (TAP) di perusahaan yang sama sejak Juni 2021.

Sebagai Analis saya juga ditargetkan untuk memenuhi Job Desk yang telah ditentukan. Salah satunya adalah menganalisa dan memvisualisasikan Data yang telah diolah menjadi sebuah Insight yang akan membantu menentukan sebuah bisnis proses. Didalam proses pengolahan data, penulis menggunakan metode yang telah di pelajari di dalam pendidikan maupun di luar pendidikan. Memiliki keahlian penggunaan aplikasi Dashboard juga penting didalam pekerjaan ini, seperti Power BI dan juga Tableau. Dengan memiliki visualisasi data yang baik dan tepat dapat membantu departemen lain menentukan langkah

dalam sebuah bisnis. Kedepannya penulis memiliki target untuk terus belajar mengembangkan keahlian di bidang Big Data dan Analis.

## 1.2 Profil Perusahaan

Teleperformance adalah entitas global yang mengkhususkan diri dalam penyediaan layanan Business Process Operation (BPO) dan solusi manajemen hubungan pelanggan (CRM). Awalnya didirikan pada tahun 1978 di Paris, Prancis, oleh pendirinya, Daniel Julien, perusahaan ini memulai perjalanan sebagai penyedia layanan manajemen panggilan, yang kemudian bertransformasi menjadi salah satu pemimpin global di dalam industri Manajemen Hubungan Pelanggan (CRM) dan berkembang menjadi BPO terkemuka yang diakui. Dengan jejak global yang meluas, Teleperformance menjalankan operasi pusat-pusat layanan yang tersebar di berbagai negara di seluruh dunia, Teleperformance telah menjalankan misi di Indonesia sejak tahun 2003, mengukuhkan posisinya dalam mendukung kebutuhan layanan lokal.

Teleperformance menghadirkan beragam layanan yang terkait dengan Manajemen Hubungan Pelanggan, termasuk:

1. *Layanan Pelanggan Terintegrasi*: Merangkul operasi layanan pelanggan yang holistik, mencakup dukungan telepon, manajemen email, obrolan langsung, dan interaksi melalui media sosial.
2. *Solusi Teknologi Terdepan*: Menyajikan solusi teknologi canggih yang membawa inovasi ke dalam pengalaman pelanggan, serta meningkatkan efisiensi operasional secara menyeluruh.
3. *Deep Analyst*: Menggali dan menganalisis data pelanggan untuk menyediakan wawasan berharga yang membantu perusahaan dalam pengambilan keputusan strategis.
4. *E-commerce Support*: Memberikan layanan pelanggan yang terfokus pada perusahaan-perusahaan e-commerce, membantu dalam menghadirkan pengalaman yang unggul kepada para konsumen.

### 1.3 Project yang dikerjakan

Penulis telah memiliki pengalaman dalam mengerjakan berbagai proyek *Power BI*, *TableAu* dan *UiPath Dashboard* untuk klien eksternal maupun kebutuhan internal perusahaan. Penulis telah mengambil peran penting dalam merancang, mengembangkan, dan mengimplementasikan *Dashboard* yang sangat berguna dalam menghadirkan wawasan bisnis yang luas dan mendalam.

Ketika mengerjakan proyek *Power BI* untuk klien, proses dimulai dengan memahami kebutuhan klien. Penulis berinteraksi dengan klien untuk mengidentifikasi tujuan proyek, sumber data yang diperlukan, dan hasil yang diharapkan. Setelah memahami kebutuhan ini, selanjutnya adalah pengumpulan, membersihkan, dan memproses data dari berbagai sumber. Penulis menggunakan fungsi *ETL (Extract, Transform, Load)* untuk memastikan bahwa data tersedia dalam format yang tepat untuk diproses.

Kemudian, Penulis merancang visualisasi data yang relevan dan informatif menggunakan *Power BI*, *TableAu* dan *UIPath Dashboard* sesuai dengan ketersediaan dan kebutuhan klien. Mencakup pembuatan berbagai jenis grafik, diagram, dan tabel yang membantu menggambarkan *trend* dan *pattern* dalam data. Integrasi dan hubungan antar elemen visualisasi juga penting untuk memungkinkan *user* untuk memahami data dengan lancar.