

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital yang semakin kompetitif, perusahaan diharapkan untuk memahami pelanggannya secara mendalam guna meningkatkan daya saing dan keberlanjutan bisnis. PT Tamma Robah Indonesia, sebagai perusahaan yang berkomitmen pada pertumbuhan berkelanjutan, memberikan kesempatan kepada mahasiswa melalui program Praktik Kerja Lapangan (PKL) untuk menerapkan ilmu yang diperoleh di bangku kuliah ke dalam dunia kerja secara langsung.

Selama PKL di PT Tamma Robah Indonesia, saya berkesempatan untuk berperan sebagai Business Analyst dalam proyek analisis segmentasi pelanggan. Di tengah perkembangan pesat teknologi informasi, pengelolaan data telah menjadi aspek krusial bagi perusahaan. Saya memahami bahwa memanfaatkan data pelanggan secara efektif dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan mendorong pertumbuhan bisnis. Dengan tujuan ini, proyek yang saya tangani mengarah pada identifikasi karakteristik unik dari setiap segmen pelanggan melalui metode *Recency, Frequency, Monetary* (RFM).

Dalam peran saya sebagai mahasiswa, saya menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan di bidang Sains Data, termasuk pengolahan data transaksi pelanggan, analisis statistik, serta visualisasi data. Proses ini melibatkan pengumpulan dan analisis data yang mendalam untuk menghasilkan wawasan yang berharga. Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi PT Tamma Robah Indonesia dalam meningkatkan retensi pelanggan, memaksimalkan nilai seumur hidup pelanggan, serta mengoptimalkan alokasi anggaran pemasaran.

Pengalaman ini memberikan saya kesempatan untuk tidak hanya mengembangkan keterampilan teknis, tetapi juga memahami dinamika bisnis yang sebenarnya. Saya belajar bagaimana data berperan penting dalam pengambilan keputusan yang efektif dan strategi pemasaran yang lebih tepat sasaran. Melalui proyek ini, saya merasa berkontribusi dalam meningkatkan kinerja bisnis PT Tamma Robah Indonesia, sekaligus memperoleh pengalaman langsung yang sangat berharga dalam dunia profesional.

Dengan demikian, PKL ini tidak hanya menjadi ajang penerapan ilmu, tetapi juga sebagai langkah awal dalam membangun karir di bidang analisis data dan bisnis. Saya berharap hasil dari proyek ini dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan serta menjadi dasar bagi pengembangan lebih lanjut di masa depan.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dilakukan di PT Tamma Robah Indonesia, beberapa rumusan masalah muncul sebagai dasar untuk penelitian:

- 1) Bagaimana karakteristik segmen pelanggan PT Tamma Robah Indonesia dapat diidentifikasi menggunakan metode Recency, Frequency, Monetary (RFM) untuk meningkatkan loyalitas dan retensi pelanggan?
- 2) Apa tantangan yang dihadapi dalam pengolahan dan analisis data transaksi pelanggan, serta bagaimana hasil analisis tersebut dapat memberikan rekomendasi strategis bagi perusahaan?

1.3 Tujuan Pelaksanaan Praktik Lapangan

1.3.1 Tujuan Umum

- a. Memperoleh pengalaman langsung dalam lingkungan kerja yang sesungguhnya sesuai dengan keahlian mereka
- b. Memperluas jaringan profesional mahasiswa dengan memberi mereka kesempatan untuk berinteraksi dengan para profesional dalam industri mereka.
- c. Mengembangkan pemahaman mahasiswa dalam penerapan ilmu di bidang bisnis

1.3.2 Tujuan Khusus

Mampu menerapkan ilmu dan keterampilan yang diperoleh selama perkuliahan dalam bidang bisnis, khususnya dalam pengolahan dan analisis data bisnis serta memberikan insight hingga rekomendasi strategis yang bermanfaat.

1.4 Manfaat

Manfaat yang didapatkan dari hasil pengerjaan proyek PKL ini meliputi tiga aspek, antara lain:

1.4.1 Bagi Penulis

- a. Mahasiswa dapat menerapkan ilmu yang telah dipelajari dan memahami perbedaan antara teori yang diajarkan di perkuliahan dengan praktik di dunia kerja.
- b. Memperluas wawasan, pengetahuan, dan pengalaman mahasiswa serta membentuk generasi yang siap untuk berkarir di dunia kerja.
- c. Mahasiswa mendapatkan pemahaman komprehensif tentang penerapan teori dalam konteks pengolahan dan analisis data, sehingga mampu mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh.

1.4.2 Bagi Pengguna

- a. Sebagai media untuk menilai kualitas pendidikan yang disediakan oleh UPN “Veteran” Jawa Timur, khususnya di Program Studi Sains Data.
- b. Sebagai penghubung antara perusahaan atau instansi dan UPN “Veteran” Jawa Timur untuk membangun kerja sama lebih lanjut, baik dalam aspek akademik maupun organisasi.
- c. Meningkatkan citra perusahaan sebagai organisasi yang peduli terhadap pengembangan talenta mahasiswa dan memiliki tanggung jawab sosial yang tinggi.

1.4.3 Bagi Universitas

- a. Mendapatkan masukan untuk mengevaluasi kesesuaian kurikulum yang diterapkan kesesuaian kurikulum yang diterapkan dengan kebutuhan nyata dalam bidang Sains Data, serta menggunakannya sebagai perbaikan kurikulum di masa mendatang.
- b. Media untuk memperkenalkan Program Studi Sains Data di UPN “Veteran” Jawa Timur kepada instansi atau perusahaan yang membutuhkan lulusan atau tenaga kerja berkualitas.
- c. Meningkatkan reputasi akademik kampus di mata calon mahasiswa, orang tua, dan mitra industri.