

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era digital saat ini, dunia bisnis mengalami transformasi signifikan yang didorong oleh kemajuan teknologi dan perubahan perilaku konsumen. Bitlabs Academy adalah salah satu dari institusi pendidikan teknologi. Institusi pendidikan teknologi dapat berfokus pada pengembangan keterampilan digital, yang memberikan peluang besar di era modern ini (Singh, 2023). Sebagai akademi pelatihan berbasis teknologi, Bitlabs Academy bertujuan untuk membekali individu dengan keterampilan teknis dan analitis yang relevan dengan kebutuhan industri saat ini.

Bitlabs Academy menawarkan berbagai program, salah satunya Data Analytics for Business, yang dirancang untuk memberikan solusi pendidikan berbasis data kepada peserta dari berbagai latar belakang. Program ini membantu peserta mempelajari keterampilan analitik data, memahami proses bisnis, serta menghasilkan wawasan yang dapat digunakan untuk pengambilan keputusan strategis.

Sebagai bagian dari program ini, salah satu studi kasus yang diusung adalah LinkIT360, sebuah perusahaan layanan bernilai tambah (Value Added Service/VAS) yang berfokus pada solusi peningkatan pendapatan bagi operator telekomunikasi di seluruh dunia. Dengan kantor pusat di Jakarta, Indonesia, perusahaan LinkIT 360 telah melebarkan sayapnya ke 42 negara, bekerja sama dengan 86 operator telekomunikasi, dan melayani 189 juta pelanggan di seluruh dunia. Namun, meskipun memiliki jaringan luas dan basis pelanggan yang besar, LinkIT 360 menghadapi tantangan besar yang membutuhkan solusi berbasis data.

Dataset yang digunakan mencakup data perkembangan peserta selama periode program, serta data terkait langganan pelanggan LinkIT360 dari bulan Juni hingga September 2024. Dataset ini meliputi atribut penting seperti status pelanggan, sumber langganan, durasi langganan, jumlah

percobaan penagihan, rasio pembayaran berhasil, dan data pendapatan yang dihasilkan.

Melalui analisis ini, diharapkan dapat dihasilkan wawasan strategis yang tidak hanya membantu Bitlabs Academy meningkatkan efektivitas programnya, tetapi juga mendukung LinkIT360 dalam menghadapi tantangan bisnisnya. Pendekatan berbasis data ini bertujuan untuk memberikan solusi konkret dalam pengambilan keputusan yang lebih tepat, pengelolaan pelanggan yang lebih baik, serta pengembangan strategi yang mendalam untuk mendukung keberhasilan kedua institusi di era digital.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang diangkat pada kegiatan praktik kerja lapangan ini adalah bagaimana menjawab beberapa tantangan bisnis utama, yaitu:

1. Tingkat *churn* yang cukup tinggi.
2. Risiko Gagal Bayar Pelanggan (*Failed Charge Ratio*).
3. Durasi berlangganan singkat sehingga pendapatan kurang optimal.
4. Keterlibatan rendah pada sumber langganan tertentu.

Dari keempat masalah ini menyebabkan berbagai dampak signifikan, dan beberapa pihak dalam proses bisnis yang ada juga merasakan pengaruhnya. Oleh karena itu diperlukan analisis lebih lanjut.

1.3 Tujuan PKL

Tujuan pelaksanaan kegiatan praktik kerja lapangan ini adalah menganalisis data berdasarkan keterampilan terhadap menganalisis data yang sudah didapatkan, dan akan dipraktikkan kedalam salah satu studi kasus yang dimiliki oleh perusahaan *LinkIT 360* sehingga dapat menjawab permasalahan yang dihadapi perusahaan.