

ANALISIS DATA PELANGGAN DALAM PROGRAM

MEMBERSHIP KAWAN LAMA GROUP



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MBKM

Valenzia Tanaka

0000060881

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA**

TANGERANG

2023

ANALISIS DATA PELANGGAN DALAM PROGRAM

MEMBERSHIP KAWAN LAMA GROUP



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MBKM

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)

Valenzia Tanaka

0000060881

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2023

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Valenzia Tanaka

Nomor Induk Mahasiswa : 00000060881

Program studi : Sistem Informasi

Laporan MBKM Penelitian dengan judul:

**ANALISIS DATA PELANGGAN DALAM PROGRAM *MEMBERSHIP*
KAWAN LAMA GROUP**

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/ penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan MBKM, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan **TIDAK LULUS** untuk laporan MBKM yang telah saya tempuh.

Tangerang, 20 Mei 2024



Valenzia Tanaka

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Valenzia Tanaka
NIM : 00000060881
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Informatika
JenisKarya : Laporan MBKM

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

ANALISIS DATA PELANGGAN DALAM PROGRAM *MEMBERSHIP* KAWAN LAMA GROUP

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalih media / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 20 Mei 2024

Yang menyatakan,



Valenzia Tanaka

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan Laporan MBKM ini dengan judul: “Analisis Data Pelanggan dalam Program Membership Kawan Lama Group” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer (S.Kom.) Jurusan Sistem Informasi Pada Fakultas Teknik dan Informatika Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ninok Leksono, M.A., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Dr. Eng. Niki Prastomo, S.T., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Informatika Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Ririn Ikana Desanti, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Bapak Ahmad Faza, S.Kom., M.T.I., sebagai Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya tesis ini.
5. Ibu Leoni Hang, selaku supervisi magang yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan dukungan yang berharga selama pelaksanaan magang di Kawan Lama Group
6. Bapak Arga Adyatma, selaku mentor magang yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan dukungan yang berharga selama menjalani magang di Kawan Lama Group.
7. Kepada Kawan Lama Group yang telah memberikan kesempatan berharga untuk menjalani praktik kerja magang dan pengalaman berharga sebagai *Master Data Administration Officer (Intern)*

8. Keluarga penulis yang telah memberikan dukungan moral dan material dalam setiap langkah perjalanan penulis
9. Sahabat dan teman-teman terdekat yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan motivasi selama pelaksanaan praktik kerja magang hingga penyusunan laporan ini
10. Tim Divisi *Customer Relationship Management – Loyalty Kawan Lama Group*, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan kesempatan berharga selama pelaksanaan magang

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan, kritik, dan saran dari pembaca untuk meningkatkan kualitas penulisan di kemudian hari. Semoga laporan ini bermanfaat sebagai acuan dan sumber pembelajaran bagi pembaca.

Tangerang, 20 Mei 2024



Valenzia Tanaka



ANALISIS DATA PELANGGAN DALAM PROGRAM

MEMBERSHIP KAWAN LAMA GROUP

Valenzia Tanaka

ABSTRAK

Kawan Lama Group, sebagai korporat yang menaungi berbagai unit bisnis telah bertransformasi digital untuk mengoptimalkan pengelolaan data guna mendukung operasional dan strategi bisnis. Salah satu bentuk nyata dari transformasi digital ini adalah program keanggotaan dari setiap unit bisnis yang terintegrasi melalui salah satu *e-commerce*-nya. Namun, divisi yang bertanggung jawab atas program keanggotaan menghadapi permasalahan dalam pengolahan data yang belum efektif, yaitu tim merasa kewalahan dan hasil analisis menjadi monoton serta kurang mendalam. Untuk itu, mahasiswa magang hadir untuk menghadapi permasalahan tersebut.

Proses kerja magang sebagai *Master Data Administration Officer* di Kawan Lama Group berlangsung dengan sistem kerja *hybrid* dan berhasil menangani 11 formulir *request*, 3 proyek analisis data, 3 laporan bulanan keanggotaan, dan 1 laporan kuartal keanggotaan. Selama magang, mahasiswa memperoleh banyak pengalaman praktis dalam pengelolaan data, analisis, kolaborasi tim, serta mengembangkan keterampilan *soft skill* seperti komunikasi dan pemecahan masalah.

Hasil kegiatan magang menunjukkan bahwa keterlibatan mahasiswa magang dalam pengelolaan data dapat meningkatkan efisiensi analisis serta memberikan wawasan lebih mendalam mengenai perilaku pelanggan. Dengan demikian, perusahaan dapat membuat keputusan lebih tepat dalam mengembangkan strategi pemasaran untuk meningkatkan kepuasan dan retensi pelanggan. Kontribusi ini diharapkan memperkuat posisi Kawan Lama Group di pasar serta mencapai visi dan misi perusahaan.

Kata kunci: Data Analisis, Program Keanggotaan, Python

CUSTOMER DATA ANALYSIS IN THE MEMBERSHIP

PROGRAM AT KAWAN LAMA GROUP

Valenzia Tanaka

ABSTRACT (English)

Kawan Lama Group, as a corporation overseeing various business units, has undergone digital transformation to optimize data management in support of operations and business strategies. One tangible form of this digital transformation is the membership program from each business unit integrated through one of its e-commerce platforms. However, the division responsible for the membership program faced issues with ineffective data processing, causing the team to feel overwhelmed and the analysis results to be monotonous and superficial. Therefore, an intern was brought in to address these problems.

The internship as a Master Data Administration Officer at Kawan Lama Group operated in a hybrid work system and successfully handled 11 request forms, 3 data analysis projects, 3 monthly membership reports, and 1 quarterly membership report. During the internship, the intern gained extensive practical experience in data management, analysis, team collaboration, and developed soft skills such as communication and problem-solving.

The results of the internship indicate that the involvement of interns in data management can improve analysis efficiency and provide deeper insights into customer behavior. Consequently, the company can make more informed decisions in developing marketing strategies to enhance customer satisfaction and retention. This contribution is expected to strengthen Kawan Lama Group's market position and achieve the company's vision and mission of adding value for a better and sustainable life.

Keywords: *Data Analyst, Membership Program, Python*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT (English)	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang.....	4
1.2.1 Maksud Kerja Magang.....	4
1.2.2 Tujuan Kerja Magang	4
1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	5
1.3.1 Waktu dan Lokasi Pelaksanaan Kerja Magang	5
1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	8
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	13
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	13
2.1.1 Visi Misi	14
2.1.2 Nilai Perusahaan Kawan Lama Group.....	15
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan	17
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG	19
3.1 Kedudukan dan Koordinasi	19
3.2 Tugas yang dilakukan.....	20
3.2.1 Membership Monthly Report	20
3.2.2 Membership Quarter Report	23
3.2.3 Formulir <i>request</i>	24
3.2.4 Proyek analisis.....	26
3.2.5 <i>Weekly Report</i> data Koin Member	29

3.3	Uraian Kerja Magang.....	31
3.3.1	Pengenalan lingkungan perusahaan dan sistem kerja di Kawan Lama Group	32
3.3.2	Mempelajari dan memahami proyek <i>Cohesive Loyalty Program</i>	33
3.3.3	Pengenalan struktur data dan sistem database perusahaan.....	34
3.3.4	Pembuatan <i>weekly report</i> data koin member sebagai kegiatan <i>monitoring</i> proyek.....	37
3.3.5	Pembuatan <i>membership monthly report</i> unit bisnis	38
3.3.6	Pembuatan <i>membership quarter report</i> unit bisnis	41
3.3.7	Menghasilkan data sesuai kebutuhan tim <i>Campaign</i> atau unit bisnis berdasarkan “Formulir <i>Request</i> ”	42
3.3.8	Pengerjaan proyek 1: WA Blast Consumable Pet	45
3.3.9	Pengerjaan proyek 2: Member Segmentation.....	50
3.3.10	Pengerjaan proyek 2: <i>New Member Performance</i>	52
3.4	Kendala yang Ditemukan	55
3.5	Solusi atas Kendala yang Ditemukan.....	55
BAB IV	SIMPULAN DAN SARAN	57
4.1	Simpulan	57
4.2	Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	xiii
LAMPIRAN	xv



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Waktu Pelaksanaan Magang Perusahaan.....	7
Tabel 3.1 Timeline Program Kerja Magang	31



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Gedung Head Office Kawan Lama Group [8]	5
Gambar 2.1 Logo Kawan Lama Group [12]	13
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Departemen Strategic Marketing Service	17
Gambar 3.1 Hasil dari Membership Monthly Report	21
Gambar 3.2 Flow Pengerjaan Membership Monthly Report	22
Gambar 3.3 Hasil dari Membership Quarter Report	24
Gambar 3.4 Formulir Request	24
Gambar 3.5 Flow Pengerjaan Formulir Request	25
Gambar 3.6 Flow Pengerjaan Proyek Analisis	27
Gambar 3.7 Flow Pengerjaan Weekly Report Data Koin Member	29
Gambar 3.8 Dokumentasi Kegiatan POEP	32
Gambar 3.9 Aplikasi E-Commerce Kawan Lama Group	33
Gambar 3.10 Tampilan tools DBeaver dengan database PostgreSQL	35
Gambar 3.11 Tampilan Dashboard Data Vendor	36
Gambar 3.12 Tampilan Weekly Report Koin (data dummy)	37
Gambar 3.13 Salah Satu Hasil Analisa Membership Monthly Report	39
Gambar 3.14 Platform Notion tim Data Analyst	39
Gambar 3.15 Alat Pengelolaan Data yang Digunakan, Python	40
Gambar 3.16 Perbedaan Periode Penarikan Data Transaksi	41
Gambar 3.17 Salah Satu Hasil Analisa Membership Quarter Report	42
Gambar 3.18 Hasil dari Formulir Request	43
Gambar 3.19 Salah Satu Contoh Permintaan melalui Formulir Request	44
Gambar 3.20 Proses Pengiriman Data	44
Gambar 3.21 Flow Pengerjaan Code WA Blast Consumable Pet	45
Gambar 3.22 Code untuk Memberikan Score	46
Gambar 3.23 Proses Filter dan Pencarian Jarak Transaksi	47
Gambar 3.24 Proses Membagi Jenis Blast	47
Gambar 3.25 Proses Finalisasi Data	48
Gambar 3.26 Hasil WA Blast Consumable Pet	49
Gambar 3.27 Pengecekan Performa	49
Gambar 3.28 Metode Elbow	50
Gambar 3.29 Hasil Kluster	51
Gambar 3.30 Proses Pembersihan Data	52
Gambar 3.31 Proses Pemberian Label	53
Gambar 3.32 Hasil Analisa	54

MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Surat Pengantar MBKM (MBKM 01).....	xv
Lampiran B Surat Penerimaan MBKM (LoA).....	xvi
Lampiran C Surat Approval Job Description Magang.....	xvii
Lampiran D Kartu MBKM (MBKM 02)	xviii
Lampiran E Daily Task MBKM (MBKM 03)	xxviii
Lampiran F Lembar Verifikasi Laporan MBKM (MBKM 04)	xxix
Lampiran G Hasil Pengecekan Turnitin	xxx

