

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT Bank Permata Tbk adalah salah satu bank terkemuka di Indonesia yang terus berkomitmen untuk memberikan layanan perbankan yang unggul kepada nasabahnya. Bank Permata menggunakan *Net Promoter Score (NPS)* sebagai metode untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah dan potensi rekomendasi mereka terhadap produk dan layanan bank. NPS tidak hanya memberikan penilaian berupa angka dari skala tertentu tetapi nasabah bisa memberikan *feedback* secara langsung melalui *free text* di aplikasi *mobile Permata Me*. Hal ini menjadi salah satu langkah strategis Bank Permata untuk mendengar suara nasabah secara lebih mendalam dan terus meningkatkan kualitas pelayanan[1].

Feedback NPS (Net Promoter Score) adalah masukan nasabah dalam bentuk teks bebas yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan dan loyalitas terhadap layanan atau produk, yang kemudian dikelompokkan ke dalam kategori seperti *Services, Reliability, Features and Promotion, Speed, General, UI/UX and Usability, dan Fees and Rates*. Namun, pengelolaan data ini menghadapi tantangan kompleks karena volume besar, mencapai 250 masukan per hari, dan variasi masukan yang beragam. Proses kategorisasi manual menjadi tidak efisien dan memakan waktu, sehingga diperlukan pendekatan yang lebih efektif untuk mengolah data secara cepat dan akurat.

Kategorisasi *feedback* menjadi aspek penting dalam memahami kebutuhan dan harapan nasabah. Dengan membagi *feedback* ke dalam kategori yang relevan, Bank Permata dapat lebih mudah mengidentifikasi area yang memerlukan peningkatan atau perbaikan. Informasi ini tidak hanya berguna untuk mengatasi keluhan nasabah, tetapi juga untuk mengembangkan fitur dan layanan yang lebih inovatif. Selain itu, fokus terhadap *negative feedback* memungkinkan tim terkait untuk memberikan solusi yang tepat dan cepat, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Untuk mengatasi kendala ini, peran sebagai *Business Development* dan *Data Scientist* menjadi krusial. Sebagai tim *Business Development* memiliki tugas untuk merangkum data *feedback* dan melakukan pelabelan manual guna memastikan data siap diolah. Di sisi lain, *Data Scientist* bertugas menerapkan teknologi machine

learning untuk memproses kategorisasi feedback secara otomatis dan membuat visualisasi *Word Cloud* untuk mengetahui *top-of-mind* mengenai hal yang perlu ditingkatkan dari setiap kategori. Melalui strategi ini, Bank Permata berharap dapat mengelola data *feedback* NPS dengan lebih efisien dan tepat, yang pada akhirnya memperkuat pengambilan keputusan dalam pengembangan layanan dan fitur bagi pelanggan.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Maksud dan tujuan kerja magang di PT Permata Bank Tbk, adalah sebagai berikut:

- Mengenalkan dunia kerja di industri perbankan, khususnya di bidang *business development* dan *data scientist*.
- Mengembangkan keterampilan teknis di bidang *business development* dan *data science*, dan *soft skill* seperti komunikasi dan kerja sama tim.
- Membentuk sikap profesional, tanggung jawab, dan adaptabilitas dalam menghadapi tantangan di lingkungan kerja.
- Mendukung tim pengembangan bisnis dengan melaksanakan berbagai tugas administratif dan teknis terkait pengelolaan data.
- Membangun visualisasi data, seperti *word cloud* memberikan wawasan yang mudah dipahami.
- Menggunakan teknik *machine learning* untuk mengategorikan *feedback* pelanggan dan menghasilkan model prediktif yang dapat meningkatkan analisis dan pengambilan keputusan.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

A. Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan kerja magang di PT Bank Permata Tbk dimulai pada tanggal 3 Juni 2024 hingga 31 Oktober 2024. Jam kerja berlangsung selama 8 jam per hari, dimulai pukul 08.00 hingga 17.00, dengan waktu istirahat selama 1 jam pada pukul 12.00 sampai 13.00. Lokasi pelaksanaan magang bertempat di Gedung World Trade

Center II (WTC II) Lantai 25, Jl. Jenderal Sudirman No. Kav. 29-31, RT.8/RW.3, Kuningan, Karet Kuningan, Setiabudi, Kota Jakarta Selatan, Jakarta 12920.

B. Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Berikut merupakan prosedur-prosedur untuk dapat mengikuti dan melaksanakan kerja magang di PT Bank Permata Tbk.

1. Mengirimkan Curriculum Vitae (CV) kepada Division Head dan divisi Human Resources (HR) untuk dilakukan proses seleksi administrasi.
2. Pihak HR mengajukan permintaan surat pengantar magang dari kampus sebagai kelengkapan dokumen administrasi.
3. Supervisor menghubungi untuk memberikan konfirmasi penerimaan, menentukan tanggal mulai magang, dan meminta dokumen pendukung berupa salinan KTP.
4. Penandatanganan perjanjian magang dilakukan sebagai tahap akhir dari proses administrasi.
5. Setelah perjanjian magang ditandatangani, kegiatan magang dimulai pada hari yang sama.

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA