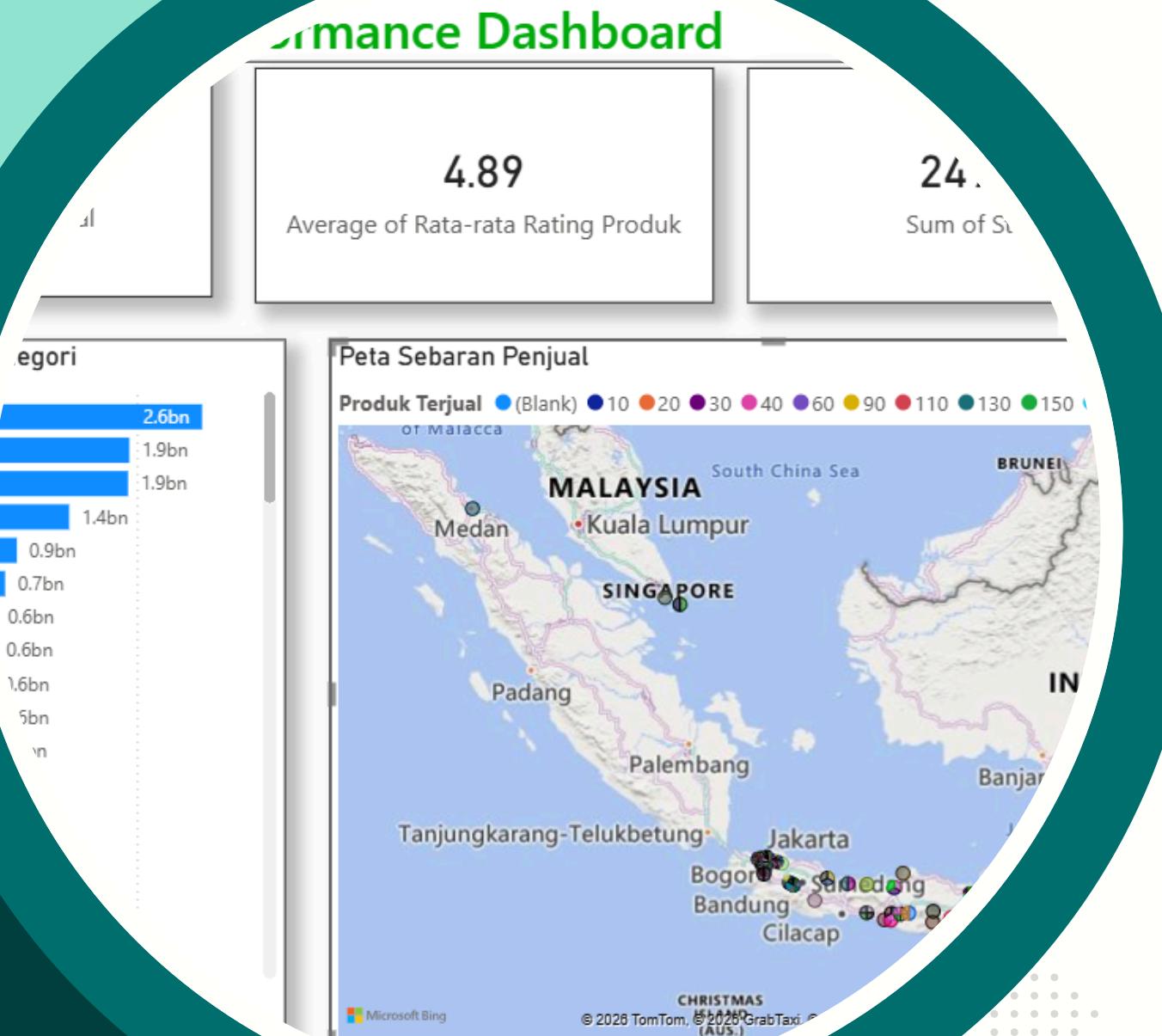


# **ANALISI KENERJA PENJUALAN & SENTIMEN PELANGGAN E-COMMERCE**

## **STUDI KASUS TOKOPEDIA DATA ANALYST PROJECT**



JHORAM B. PARERA | PORTFOLIO DATA ANALYTICS

# PROFIL SINGKAT (ABOUT ME)

Saya adalah seorang Data Enthusiast yang berfokus pada pengolahan data mentah menjadi wawasan bisnis yang berharga. Dengan keahlian di bidang **Power BI** dan **Data Transformation**, saya membantu perusahaan memahami tren pasar, mengoptimalkan strategi penjualan, dan memecahkan masalah operasional melalui **visualisasi data** yang akurat dan interaktif.

Skills :

- **Data Cleaning** : Mahir menggunakan Power Query untuk transformasi data kompleks.
- **Data Quality** : Memastikan akurasi data melalui validasi ketat.
- **Visualisasi** : Merancang dashboard interaktif yang mendukung keputusan bisnis.





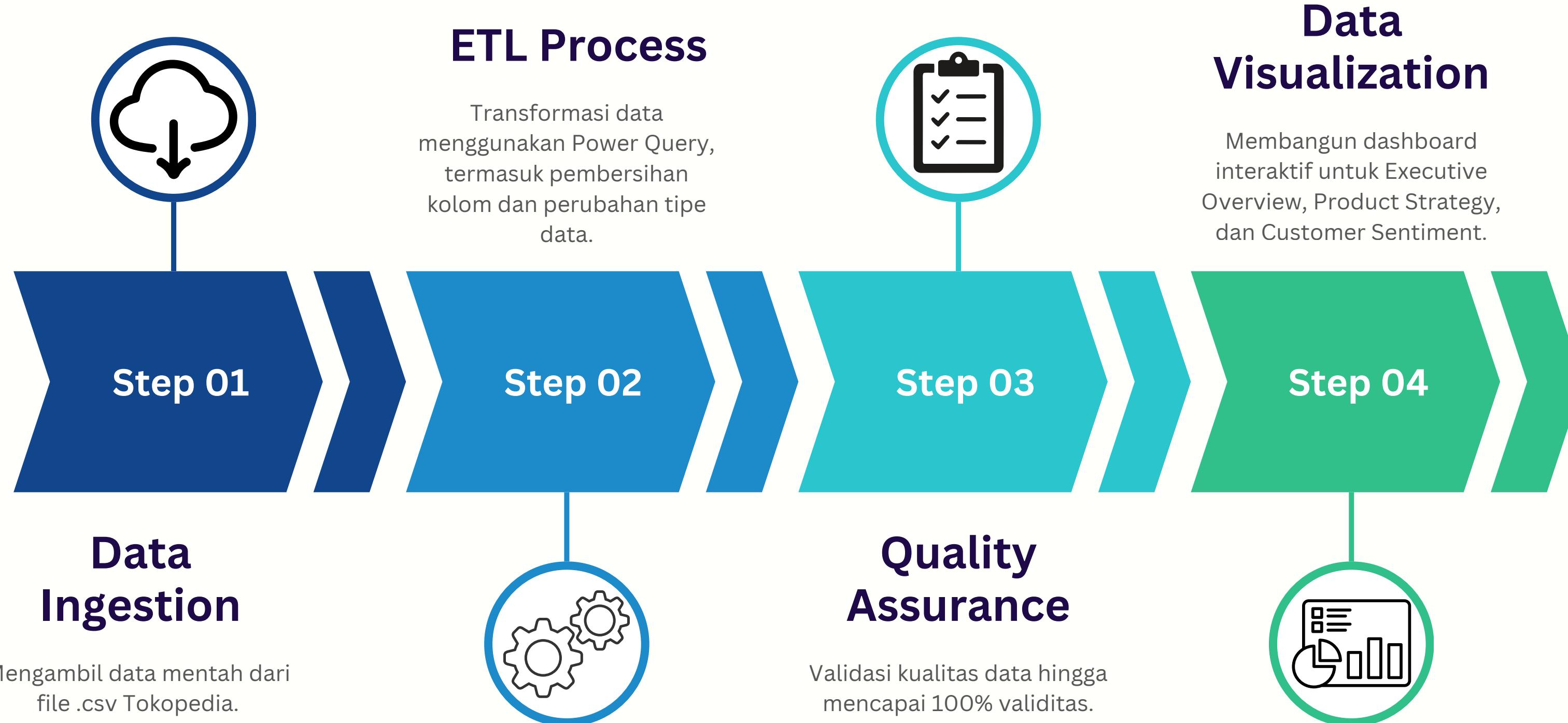
# MASALAH & TUJUAN

**Masalah :** "Manajemen kesulitan memantau performa penjualan dari ribuan transaksi dan tidak memiliki visibilitas terhadap alasan utama keluhan pelanggan."

**Tujuan:**

1. **Mentralisasi** data penjualan yang tersebar.
2. Menganalisis efektivitas **strategi diskon**.
3. Mengidentifikasi area perbaikan **layanan logistik**.

# ALUR KERJA TEKNIS (THE WORKFLOW)



# PROSES ETL (EXTRACT, TRANSFORM, LOAD)

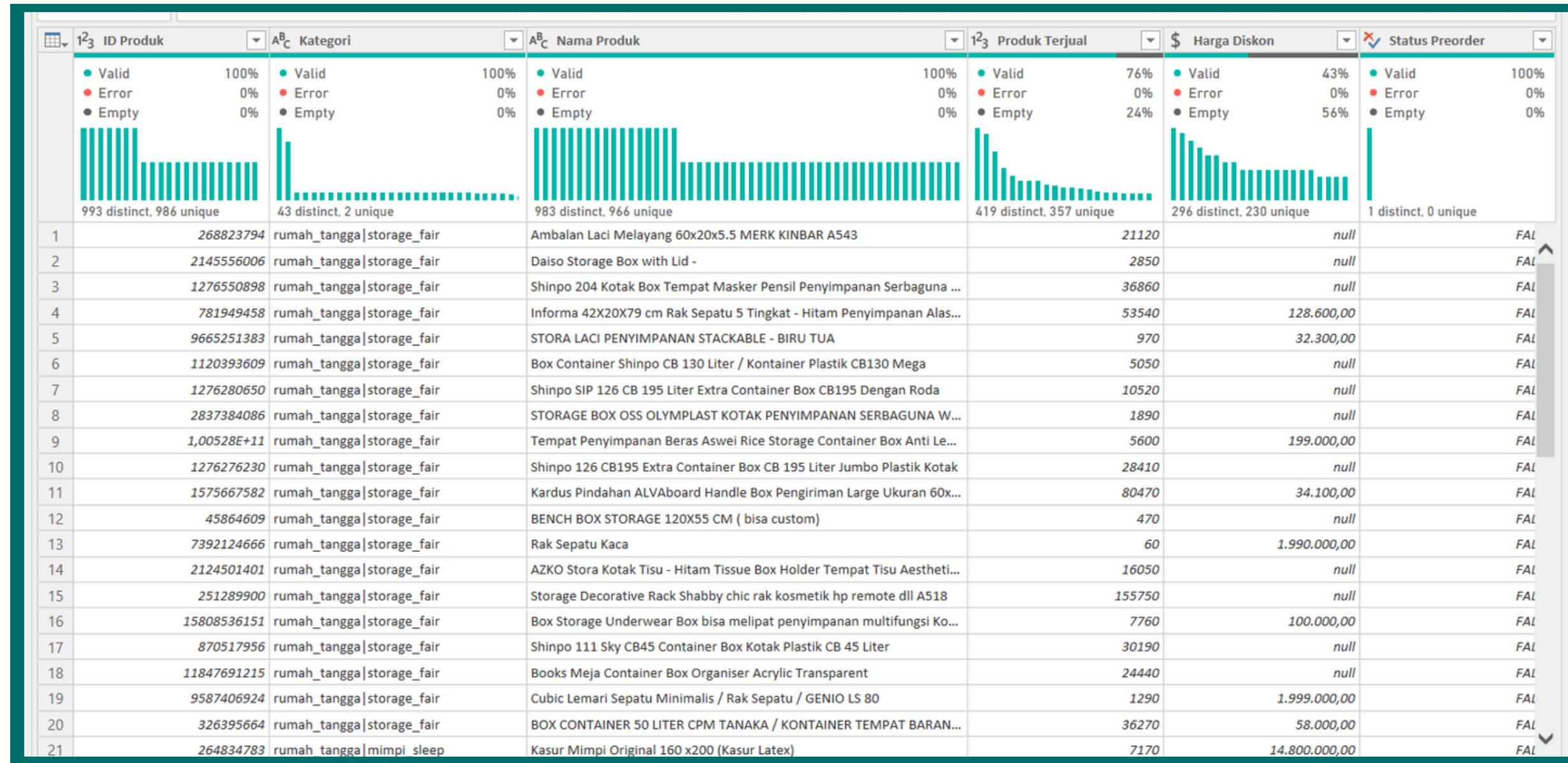
The screenshot shows the Microsoft Power Query Editor interface. The main area displays a data preview of a table named 'tokopedia\_products\_with\_review'. The table has four columns: 'ID Produk', 'Kategori', 'Nama Produk', and 'Produk Terjual'. The 'Kategori' column contains values like 'rumah\_tangga|storage\_fair'. The 'Nama Produk' column contains detailed product descriptions. The 'Produk Terjual' column contains numerical values. On the left, there's a 'Queries [1]' pane showing the current query. On the right, the 'Query Settings' pane is open, showing the 'APPLIED STEPS' section which includes steps like 'Source', 'Promoted Headers', 'Changed Type', 'Replaced Value', 'Changed Type1', 'Divided Column', and 'Renamed Columns'. The 'Renamed Columns' step is currently selected.

- Menggunakan **Power Query** untuk membersihkan data mentah.
- Melakukan standarisasi nama kolom (Renamed Columns).
- Memisahkan kolom kategori (Split Column) untuk analisis yang lebih granular.
- Memastikan tipe data yang akurat (Changed Type).

### APPLIED STEPS

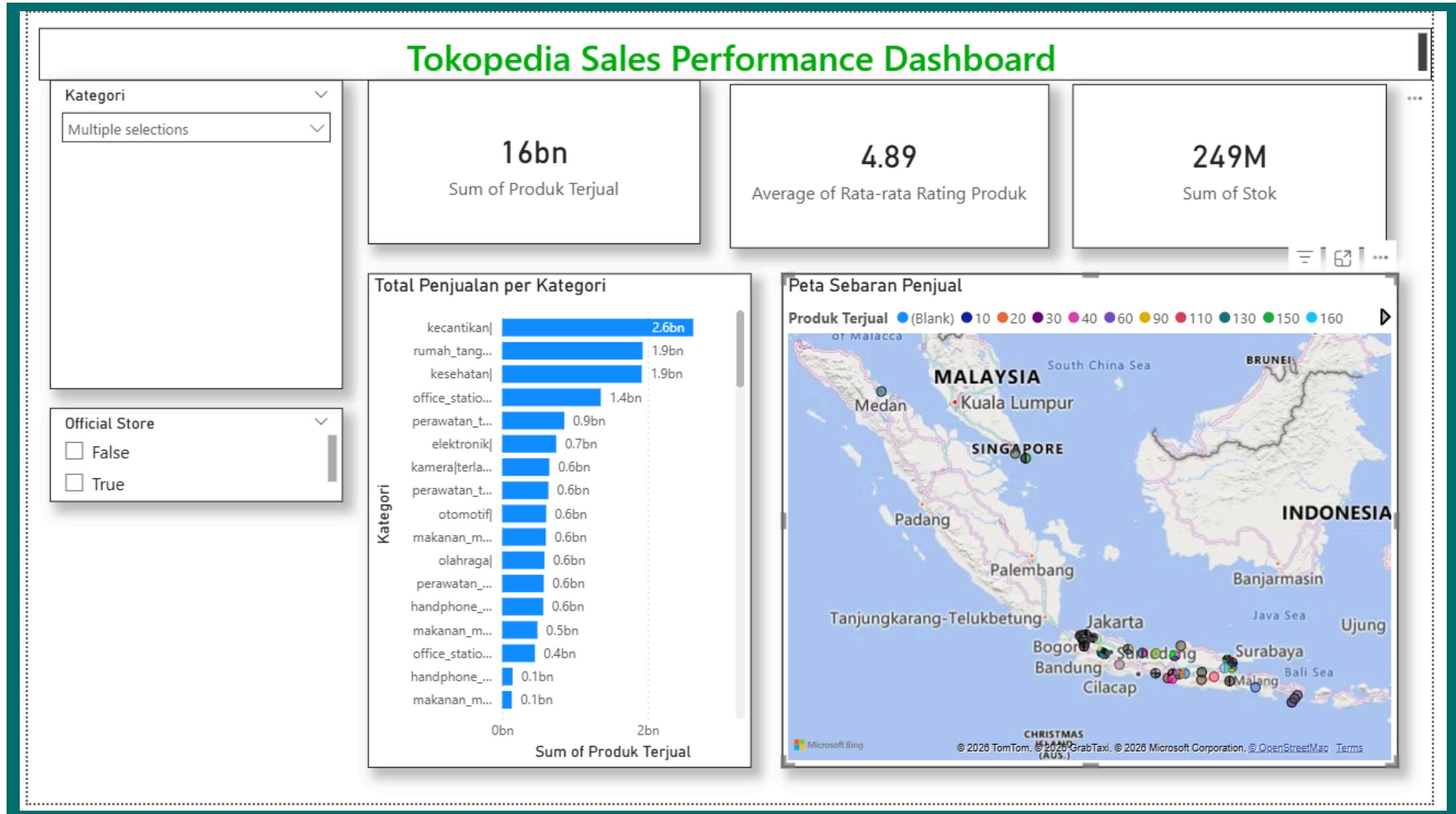
- Source
- Promoted Headers
- Changed Type
- Replaced Value
- Changed Type1
- Divided Column
- Renamed Columns**

# VALIDASI KUALITAS DATA



- Melakukan Column Profiling untuk mendeteksi error atau empty values.
- Memastikan validitas data mencapai 100% sebelum masuk ke tahap visualisasi agar keputusan bisnis akurat.

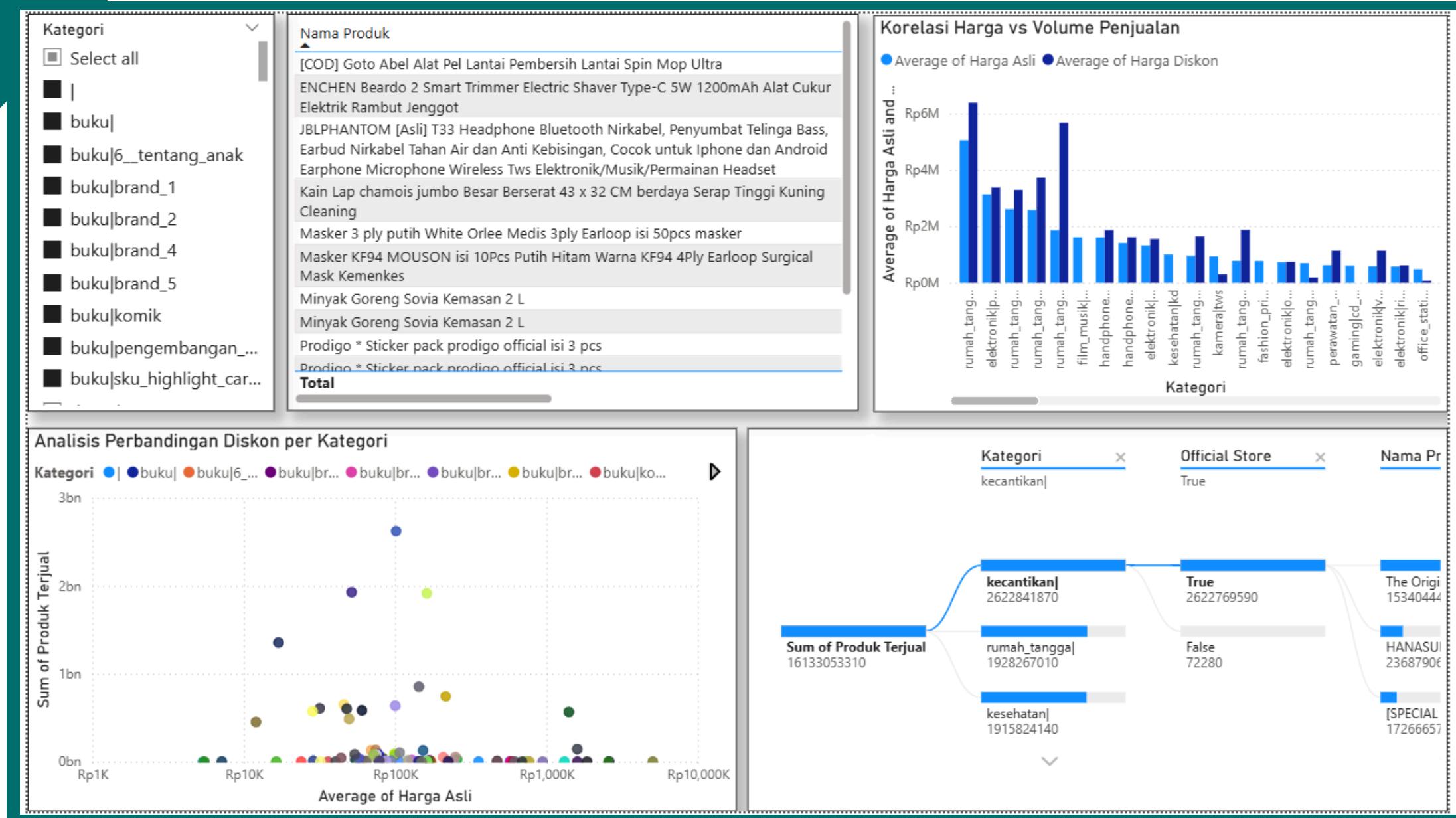
# **INSIGHT 1 - TINJAUAN EKSEKUTIF**



- **Insight Utama :**

- **Total Revenue** : Mencapai 16 Miliar (billion - bn) dengan 4.89 Rating Rata-rata.
  - **Dominasi Wilayah** : Penjualan terpusat di Pulau Jawa (Jakarta & Surabaya), menunjukkan peluang ekspansi logistik ke luar Jawa.
  - **Top Category** : Kecantikan & Rumah Tangga menjadi penyumbang terbesar.

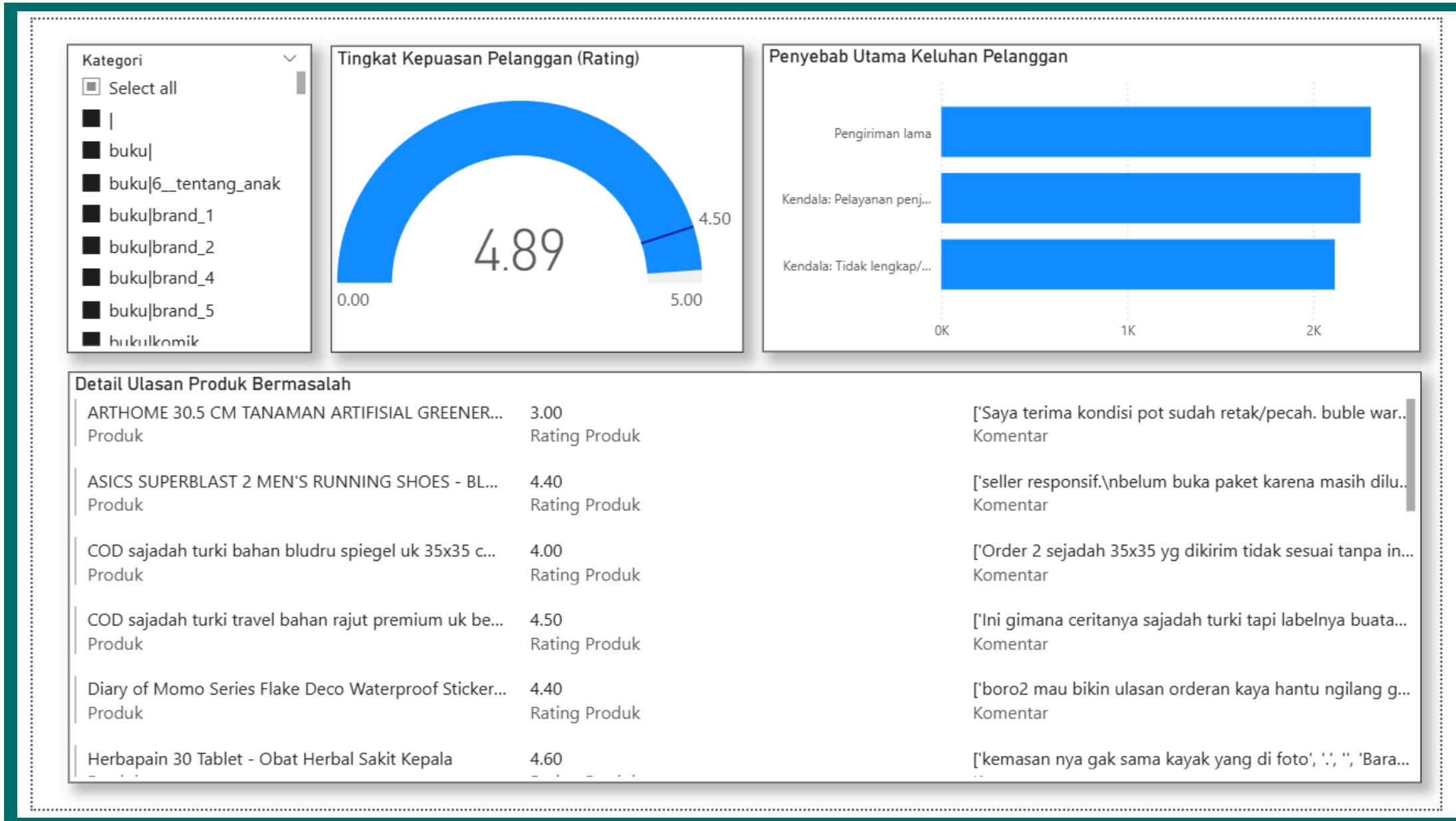
# INSIGHT 2 - STRATEGI PRODUK & HARGA



## • Insight Utama :

- **Korelasi Harga** : Grafik Scatter Plot menunjukkan bahwa produk dengan diskon besar tidak selalu memiliki volume penjualan tertinggi.
- **Rekomendasi** : Fokus pada strategi bundling daripada sekadar perang harga (diskon).

# INSIGHT 3 - SENTIMEN PELANGGAN



- **Insight Utama :**

- **Isu Utama :** "Pengiriman Lama" dan "Barang Pecah/Retak" mendominasi keluhan.
- **Rekomendasi Bisnis :** Perlu audit mitra logistik dan perbaikan standar packaging (bubble wrap tebal) untuk mengurangi retur barang.

# KESIMPULAN DAN DAMPAK

- Dashboard ini memungkinkan manajer memangkas waktu pelaporan dari 2 hari menjadi *real-time*.
- Identifikasi masalah logistik dapat menyelamatkan potensi kerugian akibat *churn* pelanggan.
- Strategi harga dapat disesuaikan berdasarkan data historis, bukan asumsi.



**THANK YOU  
FOR YOUR ATTENTION**