

# **Analisis Waktu Resolusi Keluhan Pelanggan**



# Executive Summary

- **Tujuan Analisis:** Mengukur efisiensi proses penanganan keluhan dengan menganalisis metrik utama: Rata-rata Hari untuk Resolusi dan Rata-rata Jumlah Panggilan per keluhan.
- **Temuan 1:** Isu-isu yang kompleks dan bersifat sengketa, seperti "Collection debt dispute" dan "Sale of account", secara signifikan memakan waktu lebih lama untuk diselesaikan (rata-rata di atas 20 hari) dibandingkan isu transaksional biasa.
- **Temuan 2:** Keluhan yang diajukan melalui Telepon (Phone), meskipun seringkali lebih cepat diselesaikan, secara konsisten membutuhkan interaksi panggilan tambahan, yang mengindikasikan upaya pelanggan (customer effort) yang lebih tinggi.
- **Rekomendasi Utama:** Merekomendasikan investigasi proses mendalam pada isu-isu dengan waktu resolusi terlama dan mengoptimalkan alur kerja untuk mengurangi kebutuhan panggilan berulang.

# Metodologi Analisis

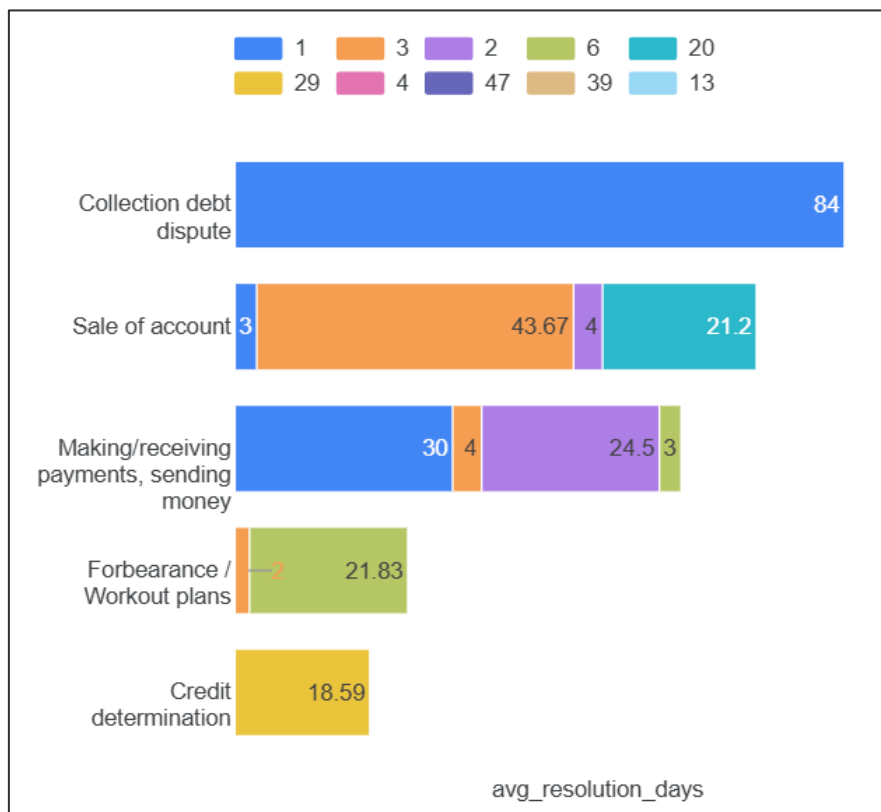
- **Sumber Data:**

1. CRMEvents.csv: Berisi data utama keluhan, termasuk ID, produk, isu, tanggal diterima, dan tanggal pengiriman respons.
2. CRMCallCenterLogs.csv: Berisi log panggilan yang terkait dengan setiap ID keluhan.

- **Metrik Utama yang Digunakan:**

1. Rata-rata Hari Resolusi (avg\_resolution\_days): Dihitung dari selisih antara date\_sent\_to\_company dan date\_received. Metrik ini mengukur durasi total penanganan kasus.
2. Rata-rata Jumlah Panggilan (avg\_jumlah\_panggilan): Dihitung dari jumlah panggilan yang tercatat untuk setiap complaint\_id. Metrik ini mengukur upaya yang dibutuhkan pelanggan dan agen.

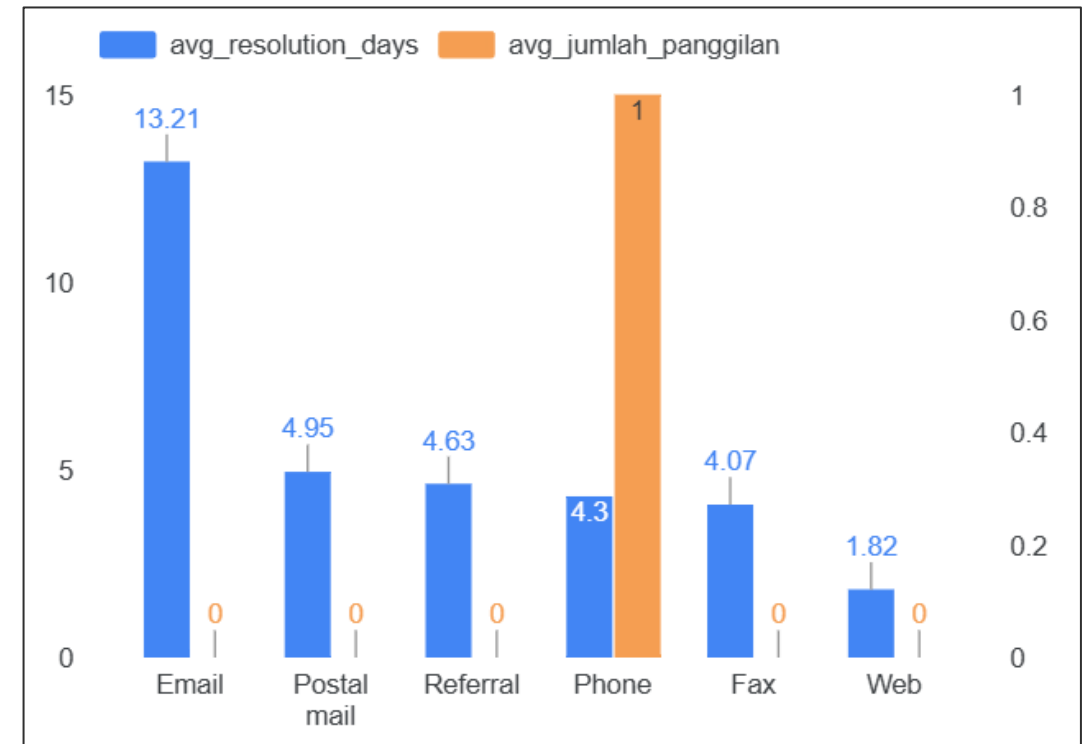
# Analisis Isu Berdasarkan Waktu Resolusi



- Keluhan terkait **"Collection debt dispute"** (Sengketa penagihan utang) membutuhkan waktu rata-rata paling lama, yaitu 84 hari, meskipun volumenya rendah (hanya 1 kasus dalam data ini).
- Isu **"Sale of account"** (Penjualan akun) dan **"Credit determination"** (Penentuan kredit) juga menunjukkan waktu resolusi yang sangat tinggi, masing-masing rata-rata 18-43 hari dengan volume yang lebih signifikan (20-29 keluhan). Isu-isu ini kemungkinan besar memerlukan eskalasi, verifikasi dokumen, atau keterlibatan pihak ketiga, yang secara alami memperpanjang proses.

# Analisis Berdasarkan Jalur Pengaduan

- Keluhan yang diajukan melalui Web, Email, dan Fax tidak pernah memerlukan panggilan tambahan. Ini menunjukkan proses yang lebih efisien dan mandiri.
- Sebaliknya, setiap keluhan yang diajukan melalui Telepon (Phone) secara konsisten membutuhkan rata-rata 1 panggilan tambahan.
- Meskipun waktu resolusi untuk keluhan via telepon tidak selalu yang terlama, kebutuhan untuk panggilan berulang menandakan bahwa masalah seringkali tidak terselesaikan pada interaksi pertama (First Call Resolution rendah). Hal ini meningkatkan biaya operasional dan dapat menurunkan kepuasan pelanggan.



**Thank You**



**THANK  
YOU!**