



UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

01

# CREDIT CARD CUSTOMER ANALYSIS DASHBOARD USING GOOGLE LOOKER STUDIO

Analyzing Customer Demographics, Revenue Performance, and Risk Profiles through Interactive Data Visualization



BY : ROZALINDA TITALIA PUTRI



## PROFIL ANALYST ↓

Rozalinda Titalia Putri

Surabaya, Jawa Timur

lindaroza509@gmail.com

Rozalinda Titalia Putri

Saya adalah mahasiswa sistem informasi semester 3 yang memiliki semangat tinggi dibidang IT dan Data Analyst. Sebagai calon Data Analyst, saya sangat antusias untuk menerapkan kemampuan analisis dan pengetahuan saya dalam menyelesaikan permasalahan terutama dibidang data.



# LATAR BELAKANG



## RINGKASAN LATAR BELAKANG

Di era digital saat ini, penggunaan kartu kredit mengalami peningkatan signifikan. Hal ini mendorong lembaga keuangan untuk lebih memahami perilaku nasabah agar dapat:

- Mengelola risiko pembayaran dengan lebih efektif
- Meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan
- Mengoptimalkan pendapatan melalui strategi berbasis data

Dashboard ini dikembangkan untuk menganalisis data pelanggan kartu kredit berdasarkan tiga aspek utama:

- Demografi Nasabah
- Profil Pendapatan
- Profil Risiko Pembayaran

Tujuan: Memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai siapa nasabah yang paling aktif, berisiko, dan menguntungkan bagi perusahaan

# TOOLS & TEKNOLOGI →



## TOOLS

- Power BI : Digunakan sebagai platform utama untuk visualisasi data interaktif dan pembuatan dashboard.
- CSV File : Berperan sebagai sumber data mentah yang berisi informasi transaksi dan profil nasabah.

## TAHAP PENGEROJAAN

- Data Cleaning : Menghapus nilai kosong dan menyesuaikan format angka agar konsisten.
- Data Visualization : Membuat elemen visual berupa card metrics, grafik batang, diagram lingkaran, dan peta interaktif untuk menampilkan insight secara menarik dan informatif.

# OVERVIEW/ RINGKASAN UTAMA

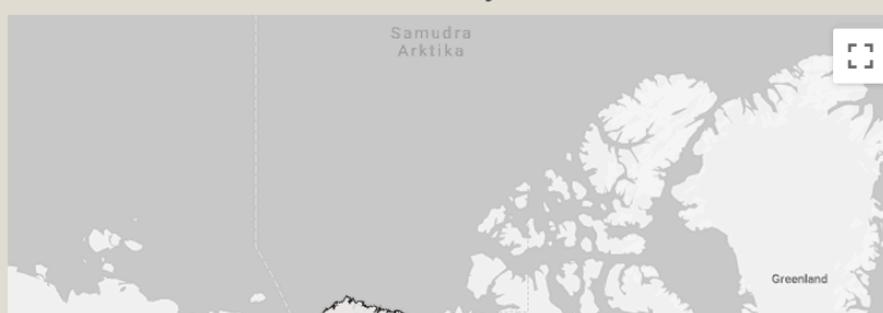
### Credit Card Report

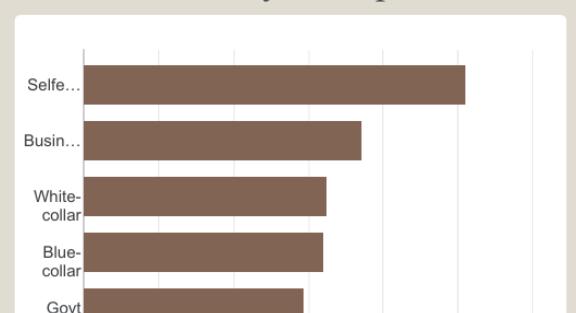
E-SHOP  WEBSITE YOUR BUSINESS HERE

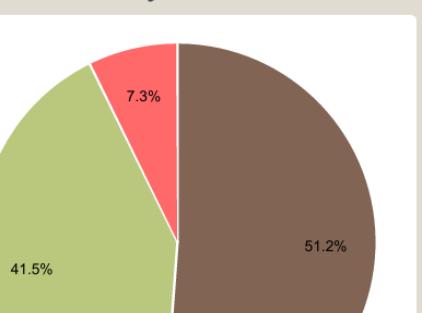
State Marital Status Card Type Activation 30 Days

Number of Customer (NOC) 5.054 Total Transaction Volume 326.544 Total Transaction Amount \$22.314.344,00 Total Delinquent Acc 317 Interest Earned \$3.194.409,04 Avg Cst Satisfaction 2,25

### Customer Demographic

Customer by State 

Customer by Occupation 

Customer by Marital Status 

## OVERVIEW FROM SCORE CARD



Dashboard ini menyajikan analisis komprehensif terhadap 5.054 nasabah kartu kredit, yang mencerminkan pola perilaku finansial dan aktivitas transaksi mereka.

Selama periode analisis, tercatat total nilai transaksi sebesar \$22.314.344 dengan volume transaksi mencapai 326.544 kali.



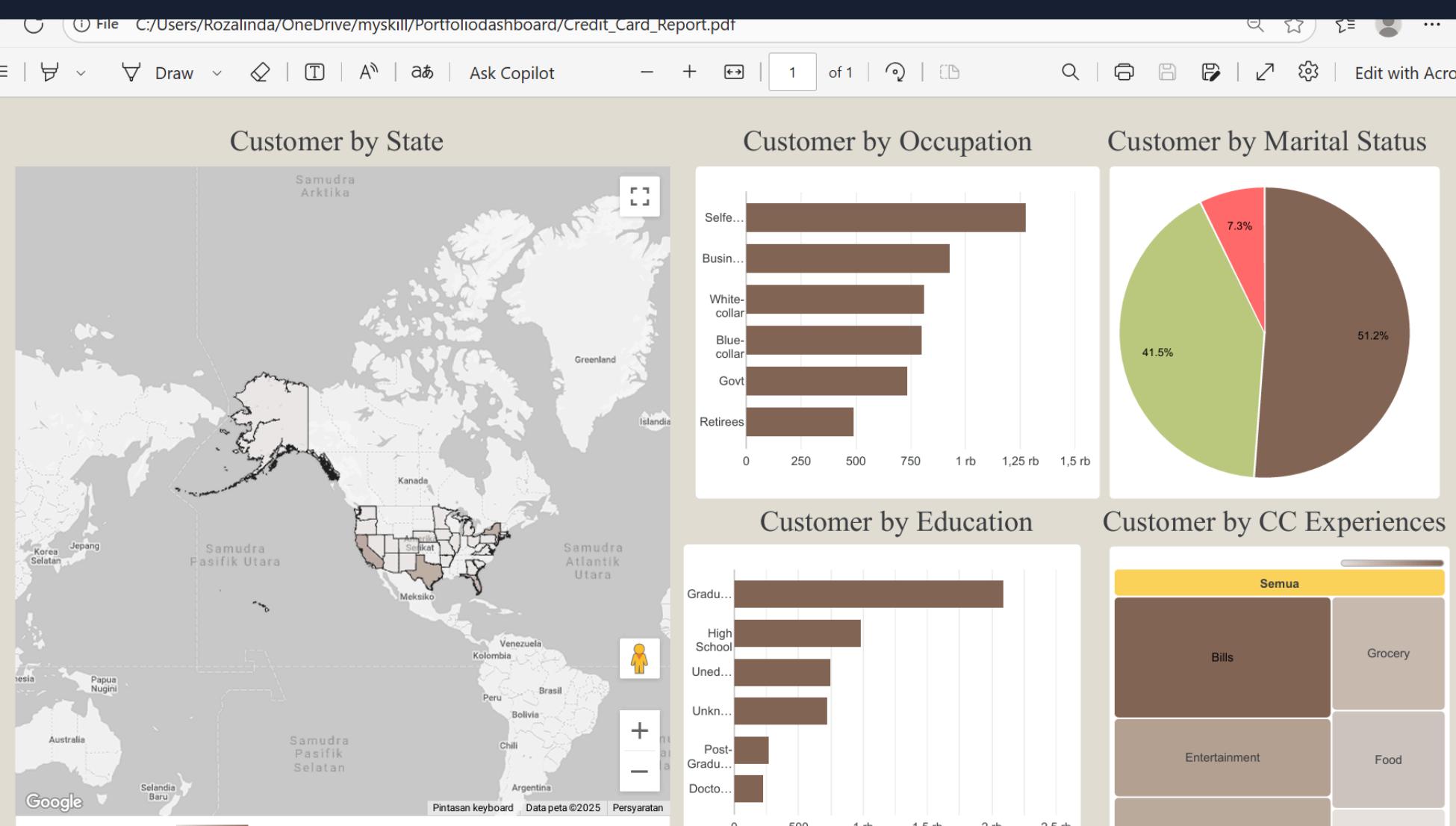
Dari keseluruhan nasabah, terdapat 317 akun yang dikategorikan sebagai delinquent (terlambat bayar), menunjukkan masih adanya potensi risiko dalam pengelolaan pembayaran.

Sementara itu, rata-rata tingkat kepuasan pelanggan berada pada angka 2,25, yang menandakan perlunya peningkatan kualitas layanan dan strategi retensi pelanggan.



SISTEM INFORMASI - 07 NOVEMBER 2025

# INSIGHT CUSTOMER DEMOGRAPHIC



## INSIGHT

→ Mayoritas pengguna kartu kredit berasal dari kalangan Self-employed dan Businessman, dengan dominasi pelanggan menikah (51,2%) serta lulusan sarjana (Graduate).

Pola ini menunjukkan bahwa kartu kredit digunakan oleh segmen menengah ke atas yang stabil secara finansial, dan berorientasi pada pengelolaan arus kas keluarga.

Menariknya, transaksi terbesar berasal dari kategori Bills dan Groceries, yang menandakan bahwa penggunaan kartu cenderung berfokus pada kebutuhan dasar, bukan konsumsi gaya hidup.

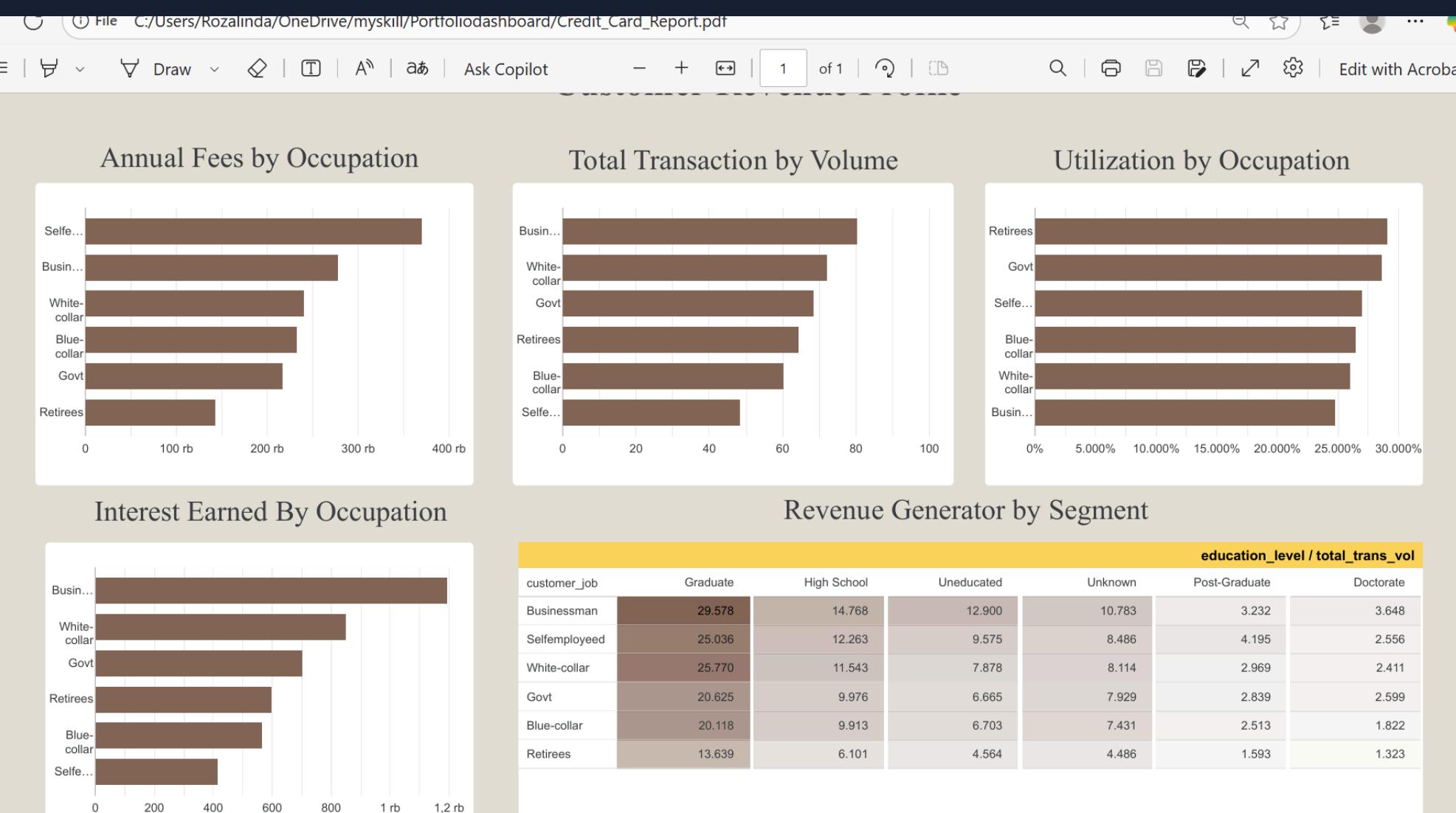
Selain itu, konsentrasi pelanggan masih tinggi di wilayah timur dan selatan AS, sementara wilayah tengah menunjukkan potensi ekspansi baru.

## IMPLIKASI

→ Fokuskan strategi pemasaran dan ekspansi pada segmen Married-Graduate-Self-employed/Businessman, dengan pendekatan komunikasi yang menonjolkan nilai “financial flexibility for family stability.”

→ SISTEM INFORMASI - 07 NOVEMBER 2025

# INSIGHT CUSTOMER REVENUE PROFILE



## INSIGHT

Dari sisi profitabilitas, segmen Graduate-Businessman dan Graduate-Self-employed menjadi kontributor terbesar terhadap pendapatan bank, baik melalui annual fee maupun interest earned.

Sementara retirees dan government employees menunjukkan frekuensi penggunaan tinggi namun dengan nilai transaksi kecil – ideal untuk strategi peningkatan volume melalui program cashback atau loyalty reward.

Di sisi lain, interest earned yang tinggi pada segmen businessman mengindikasikan potensi margin bunga yang besar, namun perlu pengawasan agar tidak menimbulkan risiko kredit di kemudian hari.

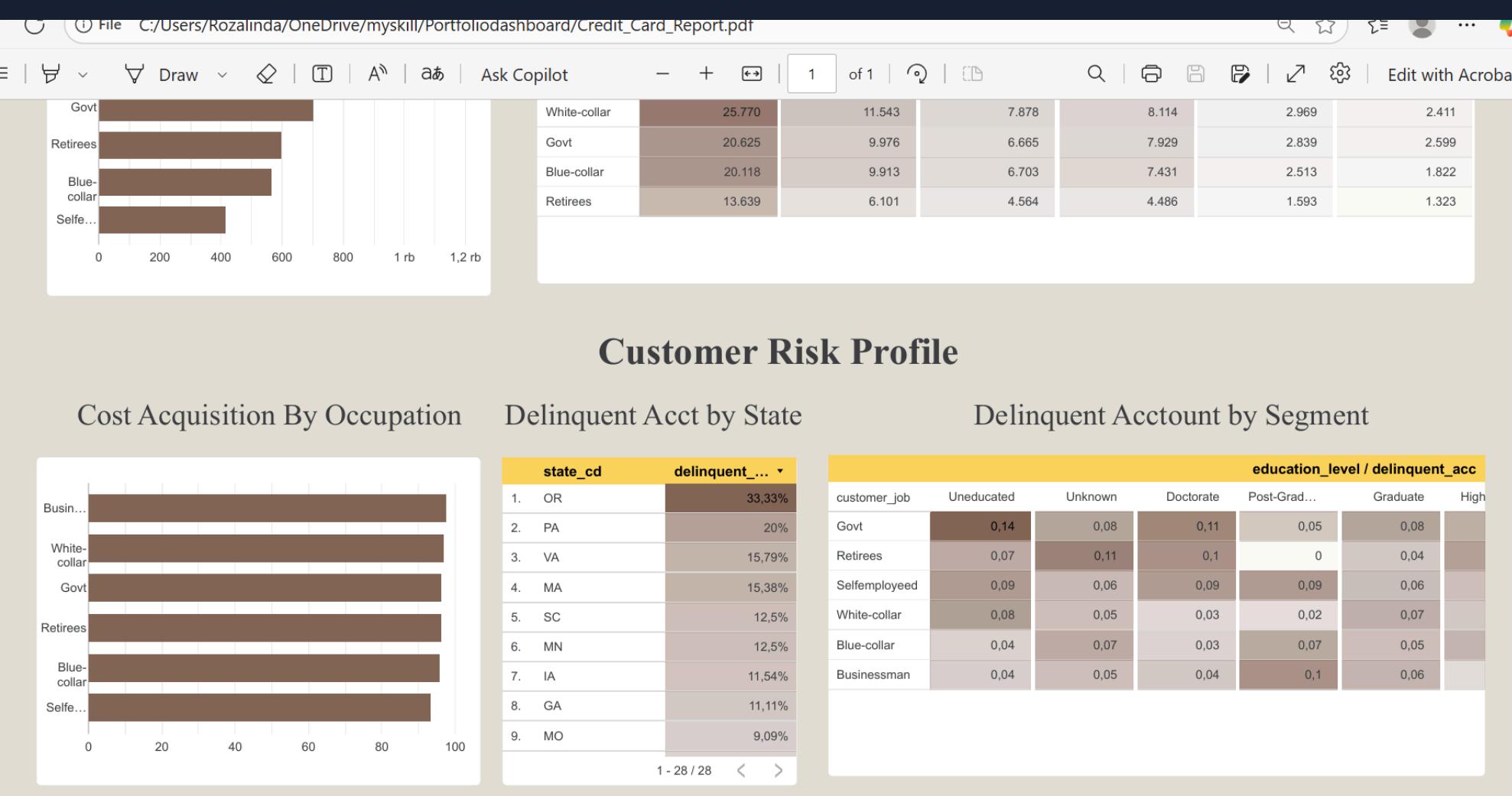
## IMPLIKASI

Kembangkan produk premium dan business-oriented cards dengan fitur reward berbasis transaksi bisnis (misalnya pembelian bahan usaha, iklan digital, perjalanan dinas).

Selain itu, dorong peningkatan penggunaan kartu pada segmen loyal dengan memberikan insentif untuk transaksi rutin seperti tagihan dan kebutuhan rumah tangga.

SISTEM INFORMASI - 07 NOVEMBER 2025

# INSIGHT CUSTOMER REVENUE PROFILE



## INSIGHT

Analisis risiko menunjukkan bahwa tingkat keterlambatan pembayaran (delinquency rate) tertinggi terjadi di Oregon (33,3%) dan Pennsylvania (20%).

Dari sisi segmen, Self-employed dan Government employees dengan tingkat pendidikan rendah menempati posisi paling berisiko.

Sebaliknya, pelanggan Graduate-Businessman memiliki stabilitas keuangan yang lebih baik dan tingkat keterlambatan yang rendah.

Temuan ini juga memperlihatkan hubungan yang konsisten antara tingkat pendidikan dan risiko kredit – semakin tinggi pendidikan, semakin rendah kemungkinan keterlambatan pembayaran.

## IMPLIKASI

Implementasikan pendekatan risk-based pricing dan limit kredit adaptif berdasarkan profil pekerjaan dan pendidikan.

Lakukan monitoring intensif di wilayah berisiko tinggi serta berikan edukasi finansial bagi segmen dengan penghasilan tidak tetap.

SISTEM INFORMASI - 07 NOVEMBER 2025

# RECOMENDATION



## PERTUMBUHAN & EKSPANSI →

- Ekspansi wilayah: Fokus ke wilayah tengah AS untuk menyeimbangkan portofolio dan mengurangi ketergantungan pada wilayah timur dan selatan.
- Pelihara pelanggan utama: Segmen Graduate-Businessman dan Graduate-Self-employed adalah kontributor pendapatan terbesar, jadi perlu program loyalitas dan layanan khusus.
- Dorong penggunaan sehari-hari: Tingkatkan transaksi untuk kebutuhan rutin seperti Bills & Groceries melalui cashback, reward, atau promosi khusus, termasuk untuk retirees dan government employees yang sering menggunakan kartu tapi dengan transaksi kecil

## EFISIENSI PENDAPATAN →

- Gunakan kartu yang ada lebih maksimal: Fokus pada meningkatkan penggunaan kartu yang sudah diterbitkan daripada membuat kartu baru.
- Segmen bunga tinggi: Businessman berpotensi memberikan margin bunga besar → tawarkan limit lebih tinggi atau fasilitas premium, tapi tetap diawasi risiko kreditnya.
- Jaga kesehatan utang: Bagi segmen berisiko, tawarkan opsi konsolidasi atau refinancing untuk memastikan pembayaran lancar dan portofolio tetap sehat.

## MITIGASI RISIKO →

- Segmen berisiko: Self-employed dan Government employees dengan pendidikan rendah → edukasi finansial dan insentif pembayaran tepat waktu.
- Wilayah berisiko tinggi: Oregon dan Pennsylvania → pantau keterlambatan pembayaran, gunakan notifikasi, dan auto-debit jika perlu.
- Segmen stabil: Graduate-Businessman → beri reward khusus untuk menjaga loyalitas dan stabilitas portofolio.



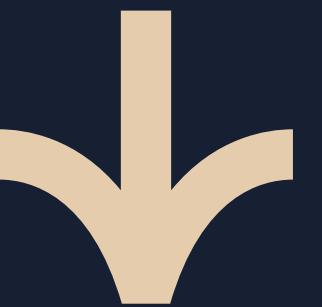


# KESIMPULAN

majoritas pengguna kartu kredit adalah Graduate-Businessman dan Graduate-Self-employed yang stabil secara finansial, dengan penggunaan dominan untuk kebutuhan rutin seperti Bills dan Groceries, sementara segmen retirees dan government employees memiliki frekuensi tinggi tapi nilai transaksi kecil. Risiko tertinggi terlihat pada Self-employed dan Government employees berpendidikan rendah serta di wilayah Oregon dan Pennsylvania. Oleh karena itu, strategi yang tepat adalah memperluas basis pelanggan di wilayah potensial, meningkatkan penggunaan kartu melalui reward dan cashback, menjaga kesehatan utang segmen berisiko melalui edukasi dan konsolidasi, serta memberikan insentif dan program loyalitas untuk pelanggan stabil agar portofolio tetap menguntungkan, seimbang, dan risiko terkendali.



# THANK YOU



## UNTUK PERHATIANNYA

**TERBUKA UNTUK KOLABORASI  
PROYEK DATA LEBIH LANJUT**

