

Consumer Complaints

Consumer Financial Protection Bureau

Anggota Kelompok

- 21105110004 - Muhammad Raditya
- 2110511028 - Vini Yulisviani
- 2110511042 - Muhammad Rizki

Deskripsi Dataset

Database consumer complaints berisi kumpulan keluhan tentang produk dan layanan keuangan konsumen yang dikirimkan kepada perusahaan untuk mendapatkan tanggapan. Keluhan-keluhan ini dipublikasikan setelah perusahaan memberikan tanggapan dan mengonfirmasi hubungan komersial dengan konsumen.

Tujuan

Tujuan dari data consumer complaints adalah sebagai pengambilan keputusan, perbaikan produk dan layanan, serta pemahaman lebih baik tentang pengalaman konsumen. Hal ini bisa kita lihat dari visualisasi seperti Tren Keluhan seiring Waktu, Topik Keluhan Teratas, dan lainnya.

Nama Kolom	Deskripsi	Tipe Data
Date received	Tanggal penerimaan keluhan	Date
Product	Produk terkait keluhan	Kategorikal
Sub-product	Sub-produk terkait keluhan	Kategorikal
Issue	Isu yang dihadapi oleh konsumen	Kategorikal
Sub-issue	Sub-isu yang terkait dengan isu utama	Kategorikal
Company public response	Tanggapan publik perusahaan	Kategorikal
Company	Nama perusahaan	Kategorikal
State	Nama negara bagian	Kategorikal
Tags	Tag atau label terkait keluhan	Kategorikal
Consumer consent provided?	Apakah konsumen memberikan persetujuan?	Kategorikal
Submitted via	Cara pengiriman keluhan oleh konsumen	Kategorikal
Date sent to company	Tanggal pengiriman keluhan ke perusahaan	Date
Company response to consumer	Tanggapan perusahaan kepada konsumen	Kategorikal
Timely response?	Apakah tanggapan diberikan tepat waktu?	Kategorikal
Consumer disputed?	Apakah konsumen mempermasalahkan?	Kategorikal

Consumer Complaints

Benua Amerika Utara Only

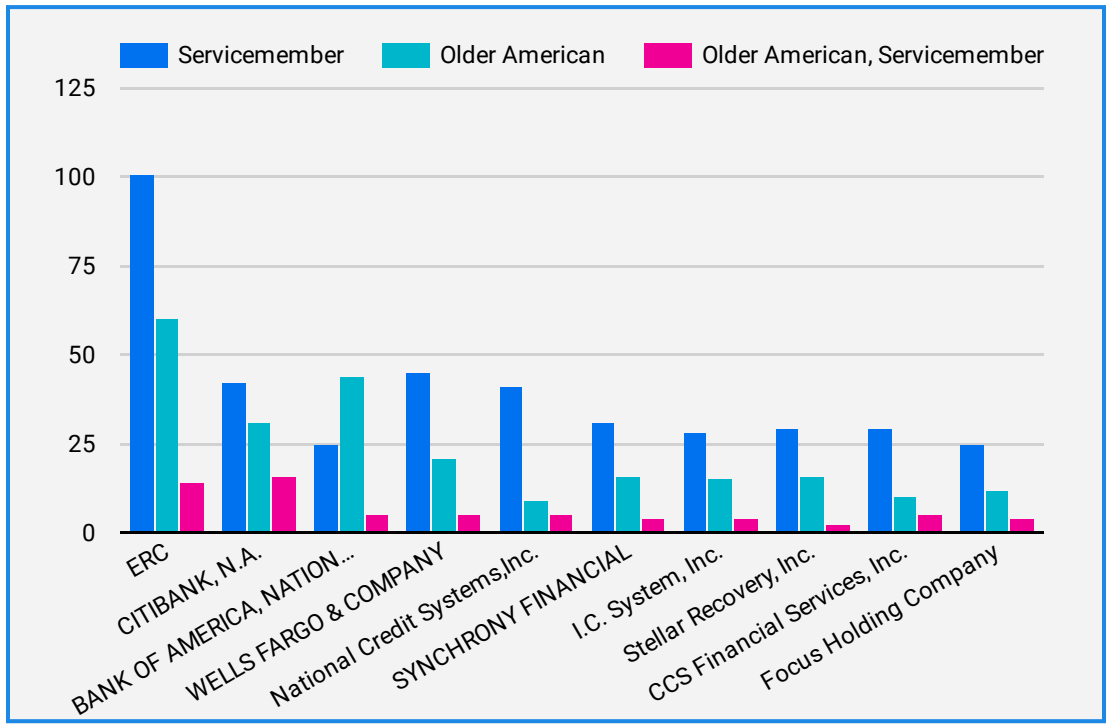
Total Complaint

3.120

Bulan

Tahun

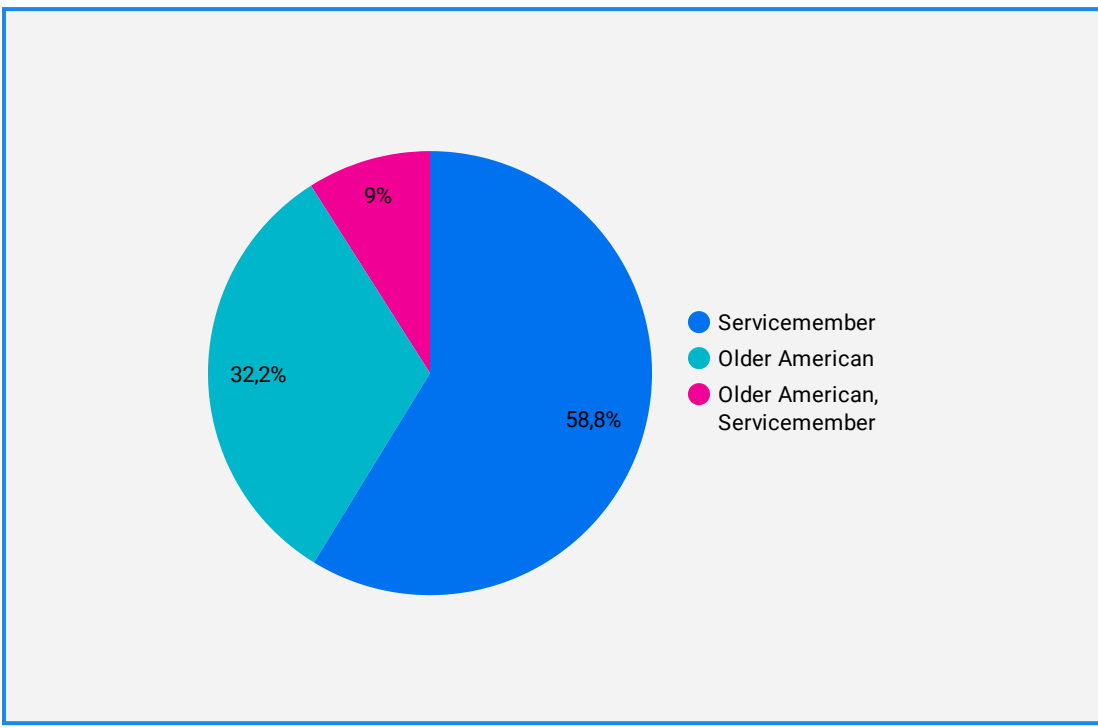
Distribusi Consumer Complaints Berdasarkan Company



Consumer Complaints **Paling Banyak Di Dapatkan** Oleh perusahaan **ERC** secara keseluruhan dan **Paling Sedikit Focus Holding Company**.

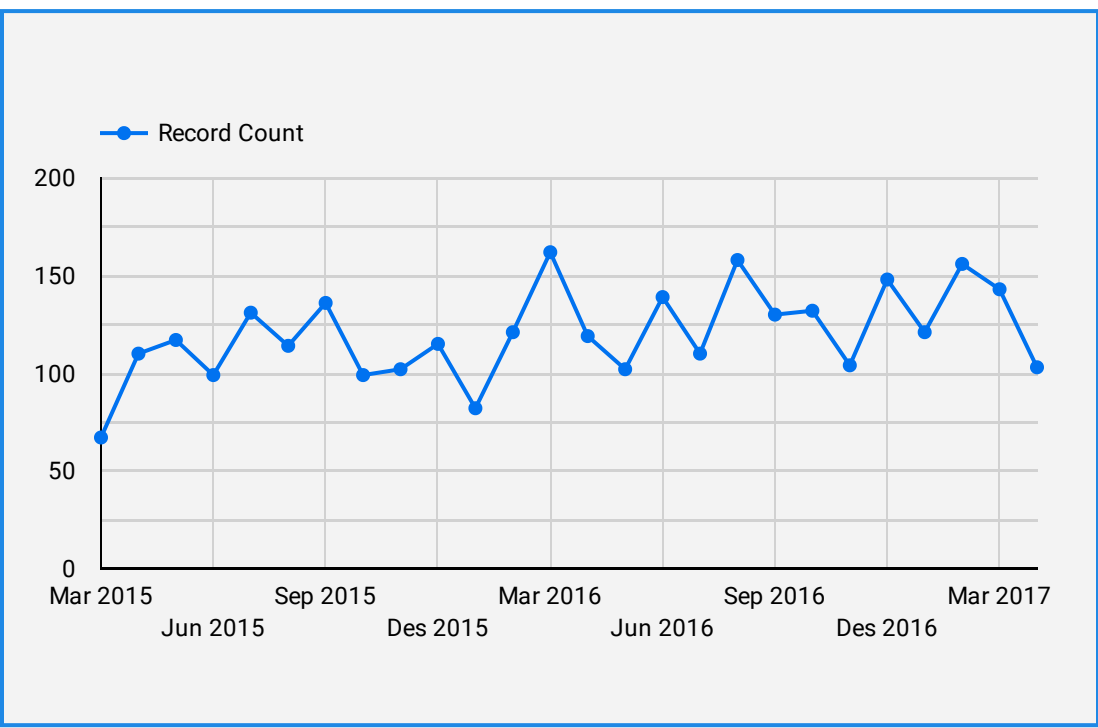
ERC mendapatkan complaint dari **Servicemember** ataupun **Older American Terbanyak** dan Untuk yang memiliki **2 kategori sekaligus Paling Banyak Di Citibank, N A**.

Distribusi Consumer Complaints Berdasarkan Asal Keluhan



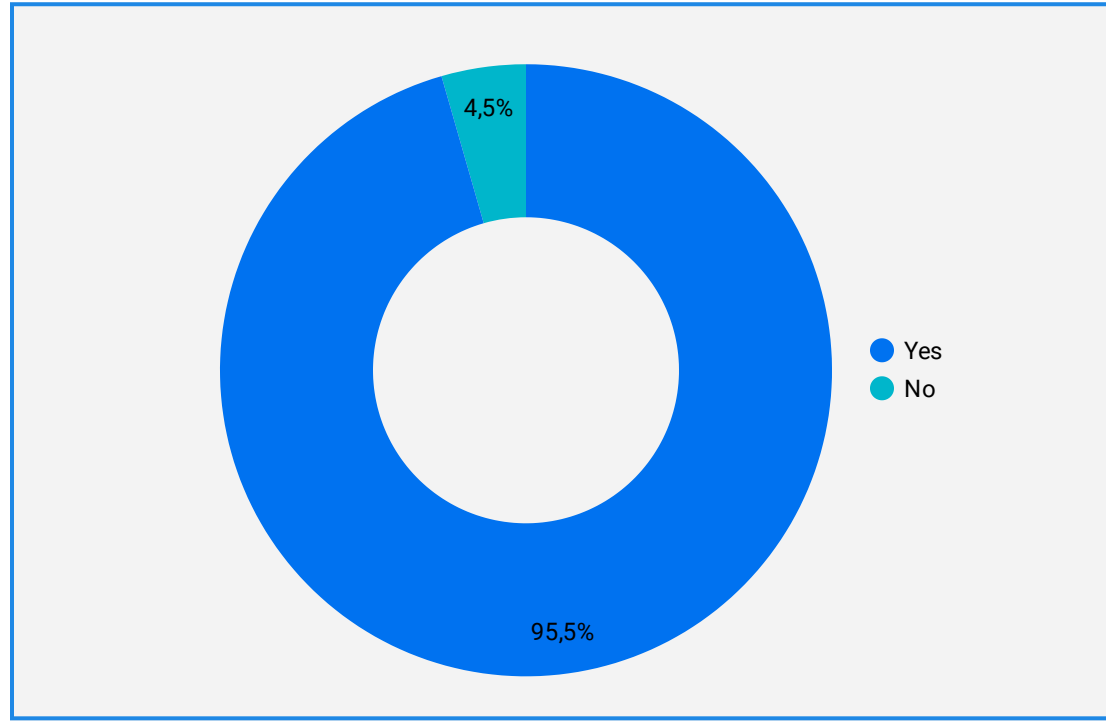
Mayoritas **Consumer Complaint** Berasal dari Kategori **Servicemember**.

Tren Consumer Complaints Berdasarkan Waktu



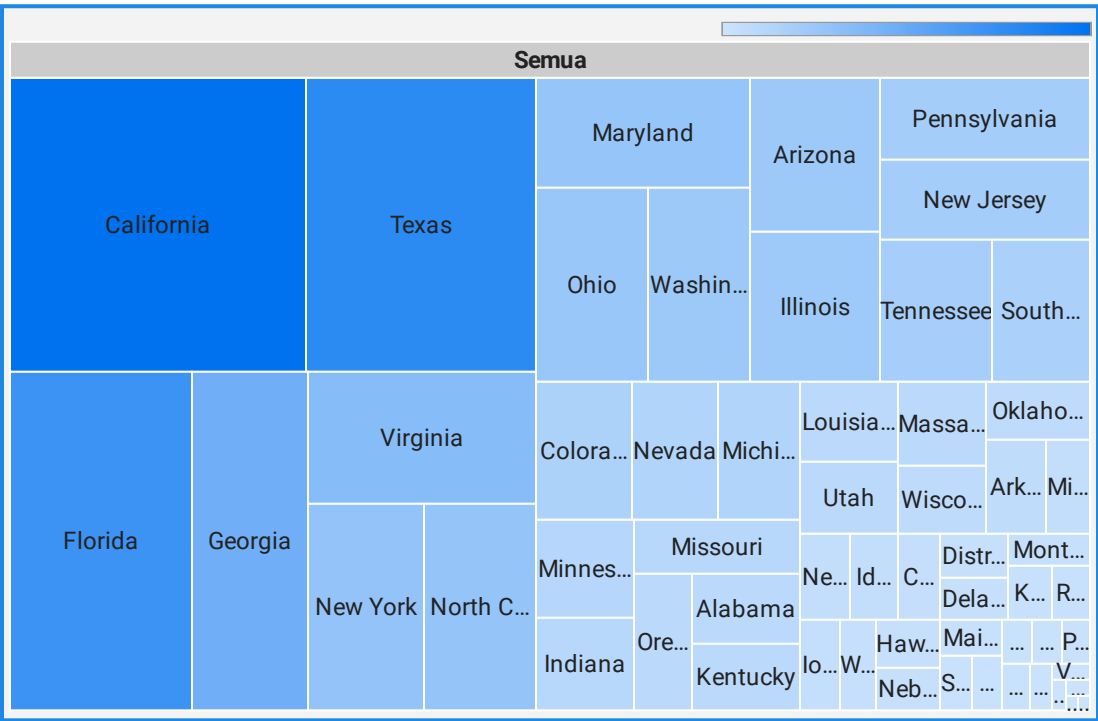
Jumlah Consumer Complaint dalam 3 tahun terlaporkan cenderung **stabil** dan **tidak mengalami fluktuasi** yang signifikan, dengan sedikit perubahan dalam periode waktu yang diberikan berdasarkan **Rata-Rata**.

Distribusi Consumer Complaints Berdasarkan Respon



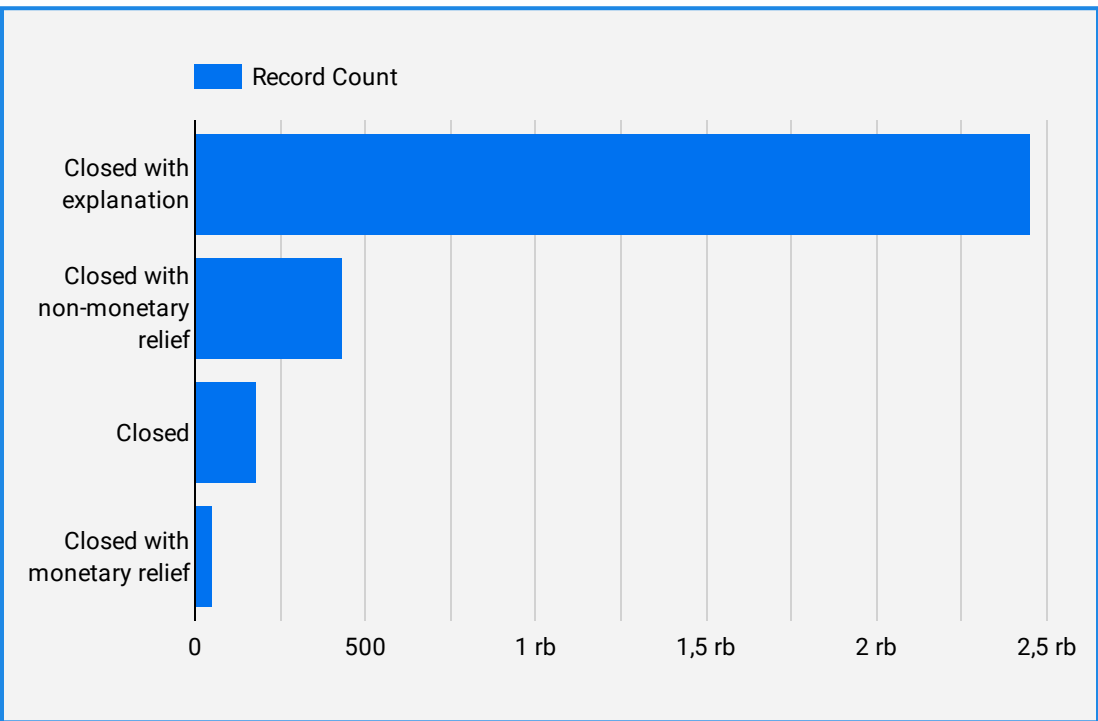
Mayoritas **Consumer Complaint** yang ada langsung **Direspon Secepatnya** oleh company.

Hierarchy Map Consumer Complaint Bedasarkan State



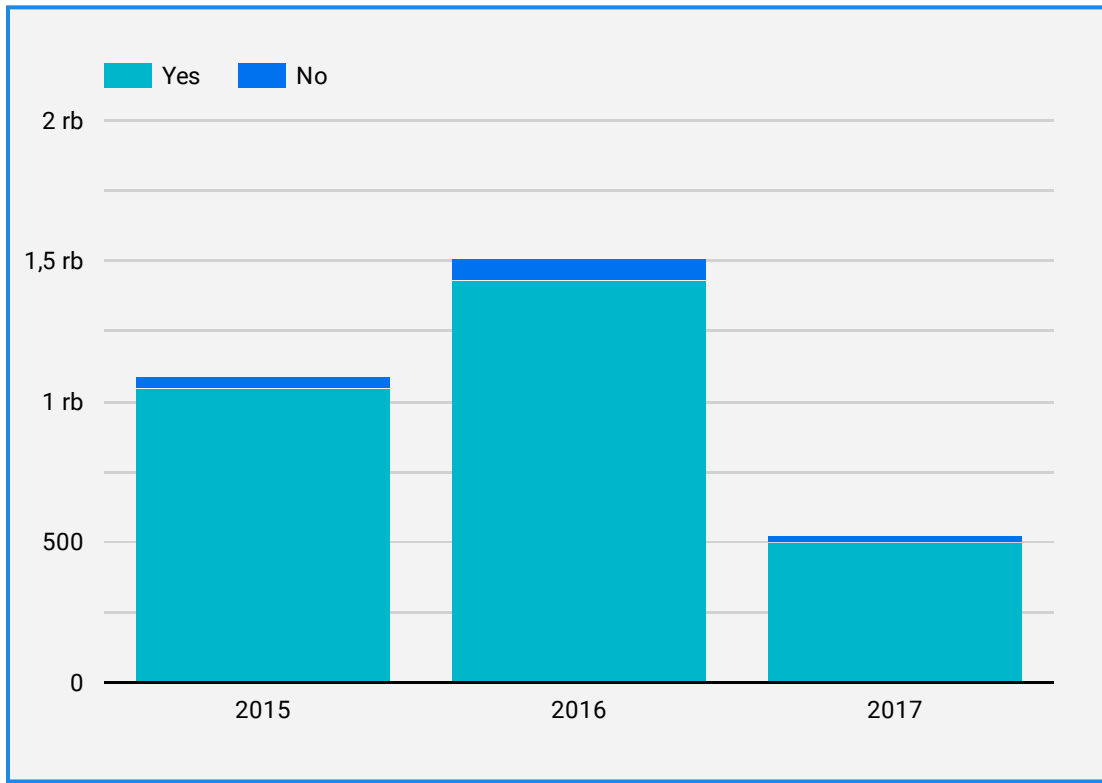
Jumlah **Consumer Complaint Terbanyak** berasal dari state **California**, Sedangkan costumer complaint berasal dari **America Samoa** merupakan yang **Tersedikit**.

Distribusi Penyelesaian Consumer Complaints



Mayoritas **Consumer Complaint** yang ada berakhir dengan tanggapan yang masih **kurang jelas** dan **dibutuhkan penjelasan lanjut**.

Distribusi Consumer Complaints Berdasarkan Performa Response Tiap Tahunnya

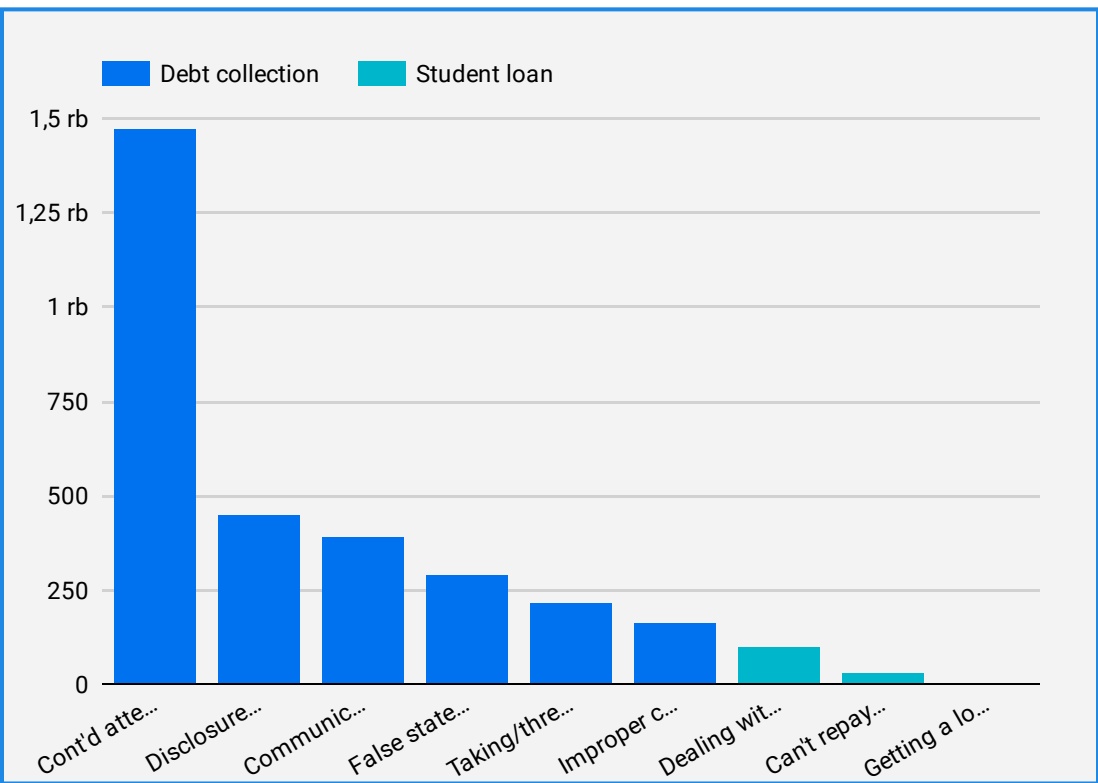


Mayoritas **Consumer Complaint 2016** yang **Terbanyak** dari data 3 tahun ini.

Terlihat bahwa jumlah **Consumer Complaint** mengalami **Penurunan** dari tahun ke tahun.

Terlihat juga bahwa terjadi **Kenaikan Performa** dalam **Merespon Secepatnya Consumer Complaint**.

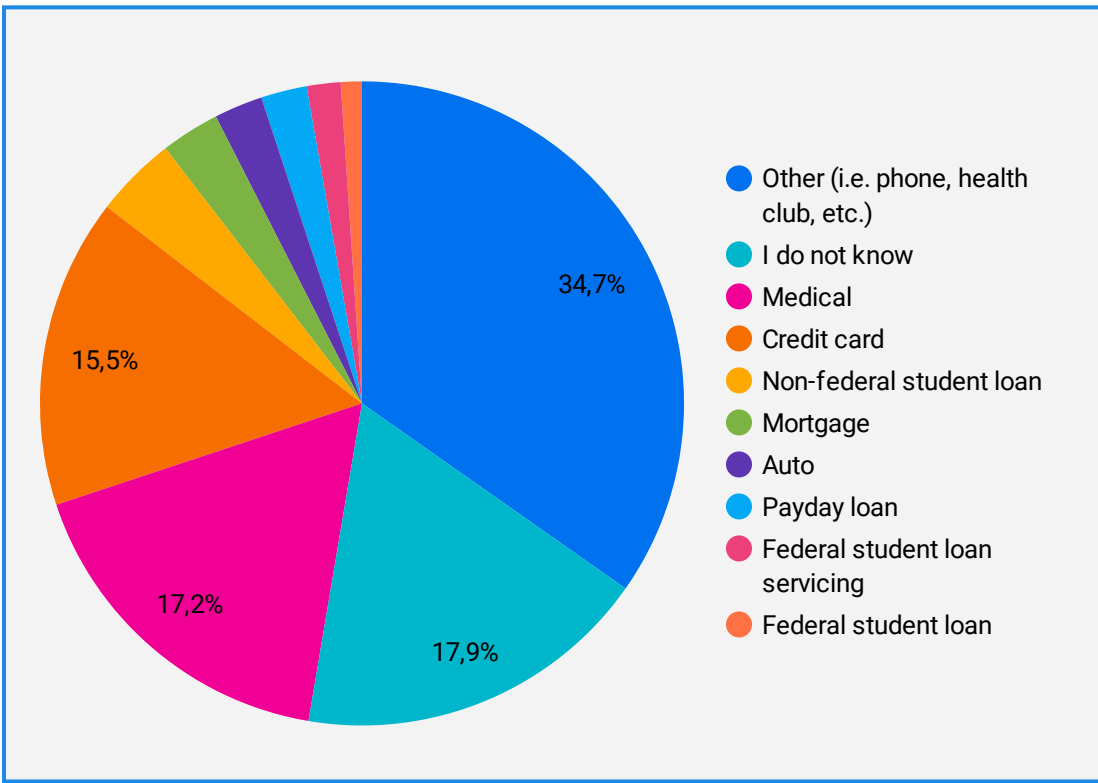
Distribusi Consumer Complaints Berdasarkan Issue Dan Kategori



Mayoritas **Consumer Complaint** berasal dari **Kategori** mengenai **Debt Collection**.

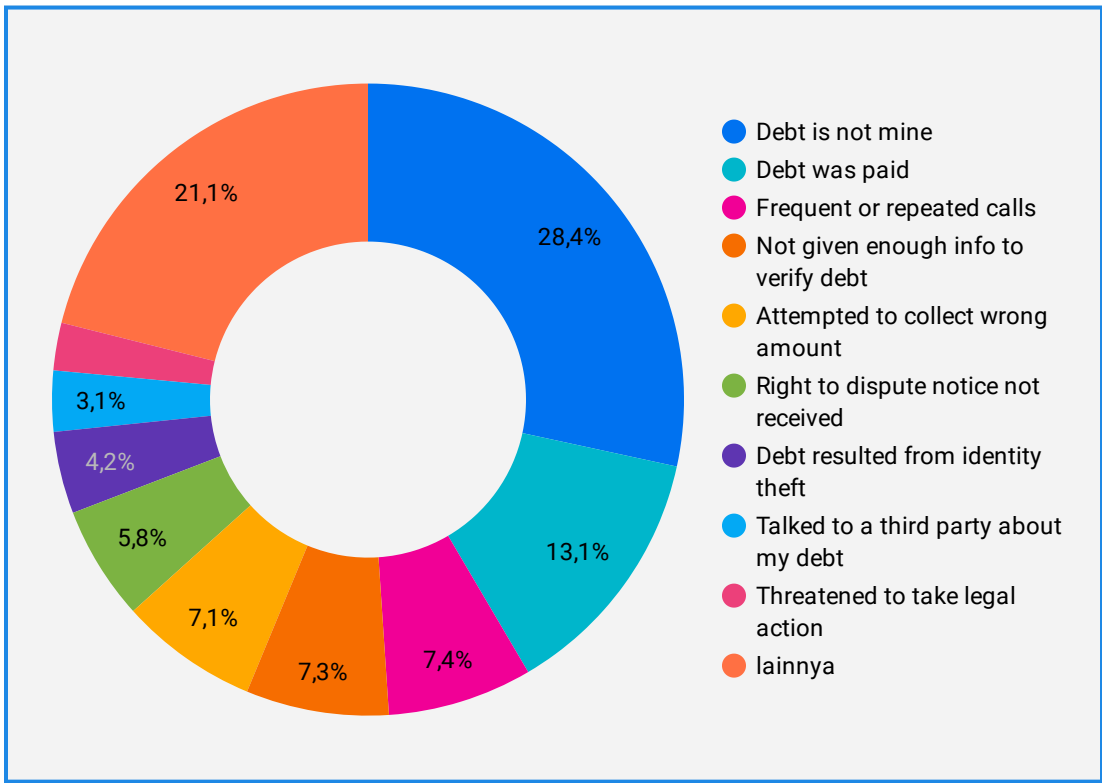
Terlihat bahwa **Issue Tertinggi** mengenai **Consumer Complaint** adalah **Consumer dikejar untuk membayar utang yang sebenarnya bukan milik mereka**(continued attempts to collect debt not owed).

Distribusi Consumer Complaints Berdasarkan Rincian Product



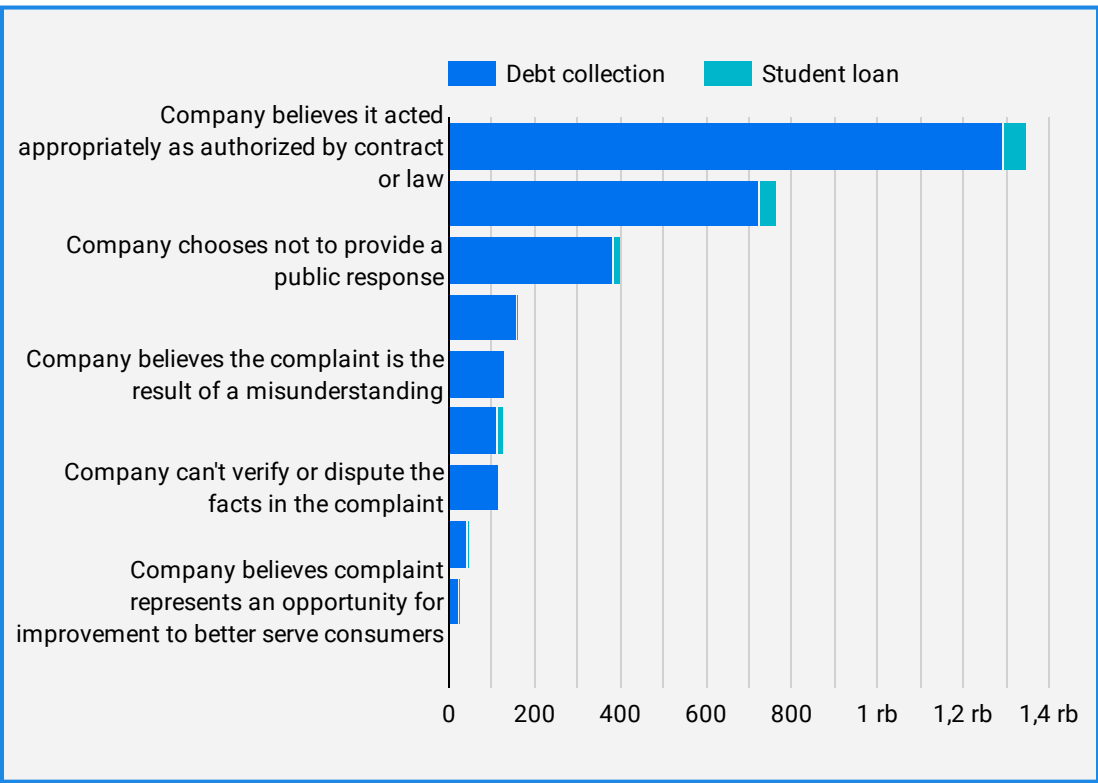
Mayoritas **Consumer Complaint** berdasarkan rincian **Produk** berasal dari produk **Other seperti phone dan health club**.

Distribusi Consumer Complaints Berdasarkan Rincian Issue



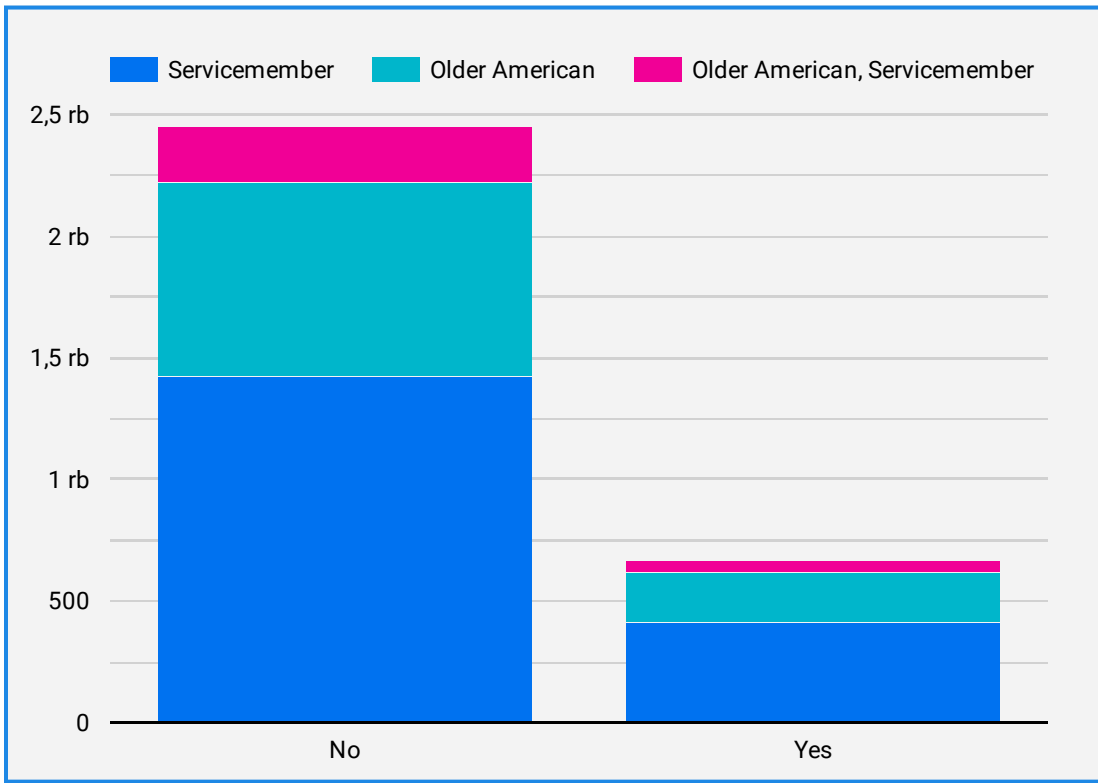
Mayoritas **Consumer Complaint** berdasarkan rincian **Issue** menjawab bahwa **rincian complaint** mereka mengenai **Debt is not mine**(Bukan Hutang Mereka).

Distribusi Consumer Complaints Berdasarkan Bagaimana Perusahaan Merespon Keluhan



Mayoritas **Consumer Complaint** berdasarkan tanggapan dari company yakin bahwa penyelesaiannya baik untuk kategori **Debt Collection** ataupun **Student Loan sesuai dengan yang diizinkan oleh kontrak atau hukum yang berlaku**.

Distribusi Consumer Complaints Berdasarkan Hasil Dari Tanggapan Complaint



Mayoritas **Consumer Complaint Menerima atau Tidak keberatan** dengan **Tanggapan** yang diberikan oleh perusahaan.

Terlihat Ketiga Kategori juga memiliki jumlah **Banyak** Pada bagian **Tidak Keberatan** dengan **Tanggapan** yang diberikan.

Map Visualization

Benua Amerika Utara Only

State

Bulan

Tahun

Record Count
3.120

Mayoritas **Consumer Complaint Terbanyak** berasal dari benua **Amerika Utara**.

Yang bukan bagian Benua **Amerika Utara** adalah Georgia, Maryland, Puerto Rico, American Samoa, Armed Forces Europe, dan Virgin Islands.

