

ABSTRAKSI

Tingginya tingkat persaingan di industri telekomunikasi merupakan faktor penyebab tingginya tingkat perpindahan pelanggan TELKOM ke operator lain (Customer Churn). Perpindahan tersebut dapat disebabkan oleh faktor ketidakpuasan customer terhadap apa yang diberikan oleh operator maupun terhadap kualitas produk yang ada. Oleh karena itu perusahaan melakukan berbagai upaya agar customer tidak berpindah ke kompetitor (Customer Retention), dengan memberikan kualitas dan pelayanan yang lebih baik sehingga tercipta kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction). Untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal bagi customernya, perusahaan membutuhkan informasi tentang kebutuhan dan keluhan customer. Berdasarkan informasi tersebut dapat diketahui karakteristik produk atau jasa yang sesuai dengan keinginan customer agar tidak lari ke operator lain.

Topik dari tugas akhir ini adalah " Identifikasi Customer Churn Pelanggan Corporate PT. Telkom Sebagai Dasar Perumusan Customer Retention ". Manajemen churn adalah tindakan pencegahan agar pelanggan tidak berpindah atau berhenti menggunakan layanan dari PT. Telkom. Secara umum, tujuan dari manajemen churn ini adalah menahan/mengurangi jumlah pelanggan churn, meningkatkan customer base, dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Secara khusus, tujuan manajemen churn dibagi menjadi tiga kondisi yakni kondisi pre churn, in churn dan post churn.

Dari penelitian yang dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa perlu adanya peningkatan pelayanan PT. Telkom, Tbk untuk variabel : kualitas produk, ketersediaan peralatan / perangkat pendukung lainnya sebelum produk diluncurkan (operasional maupun pelayanan), sistem penagihan dan pembayaran penggunaan jasa TELKOM (invoice / Surat tagihan), layanan informasi tagihan (internet) kemudahan akses, peringatan terhadap waktu pembayaran, harga yang ditawarkan oleh TELKOM, perubahan tarif, perhatian yang diberikan AM terhadap complain / keluhan perusahaan anda, pelayanan maupun solusi telekomunikasi yang diberikan AM (Account Manager), pelayanan operator Corporate Customer Call Center (C4), sikap AM (Account Manager) dalam mengatasi masalah / keluhan perusahaan anda.

STTTTELKOM