

ABSTRAK

Telkomsel merupakan operator telekomunikasi seluler terbesar di Indonesia, dengan 100 juta pelanggan dan *market share* sebesar 51%, akan tetapi Telkomsel sendiri tidak lepas dari masalah *churn*. Hal ini terbukti dari *churn* Telkomsel yang mengalami kenaikan dari 5% menjadi lebih dari 7% pada tahun 2011. Meskipun setiap tahunnya PT Telkomsel memperoleh peningkatan jumlah pelanggan yang relatif signifikan namun akan sia-sia jika jumlah yang sama melakukan *churn*. Menurut Rosenberg dan Czepiel (1984), dibutuhkan biaya enam kali lebih besar untuk mendapatkan pelanggan baru dibandingkan dengan mempertahankan atau menjaga satu pelanggan yang telah ada (dalam Kuusik dan Varblane, 2008). Itulah sebabnya. Telkomsel saat ini membentuk sebuah tim *churn prediction* dibawah *Predictive Analytics Department* yang sedang melakukan pengembangan sistem analisis *churn* pelanggan kartu prabayar Telkomsel dengan melakukan tender terhadap pemilihan sistem aplikasi *analytic churn* terbaik yang ditawarkan oleh para vendor.

Proses penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)*. Metode *QFD* membantu dalam perancangan produk atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Metode ini dapat menentukan *critical customer needs* pelanggan dan menerjemahkan *customer needs* kedalam bentuk persyaratan teknis, desain dan *project*. Penelitian ini bertujuan untuk membuat spesifikasi dari sistem/produk, yang merupakan fungsi dari *QFD Iterasi 1*, itu sebabnya penggunaan metode *QFD* pada penelitian ini hanya pada tahap *Iterasi 1*. Dari Pengumpulan data diperoleh 30 *customer needs* yang menjadi *customer needs* Telkomsel terhadap penyediaan sistem analisis *churn*. Hasil pengolahan data menggunakan metode *AHP* sehingga diperoleh masing-masing bobot kepentingan *customer needs* nya. Dalam penspesifikasian sistem dengan *QFD*, 30 *customer needs* terlebih dahulu diterjemahkan ke dalam bentuk karakteristik teknis atau *Metrics*. Dari hasil perumusan dengan *QFD Iterasi 1* maka akan diperoleh bobot untuk masing-masing *Metrics* nya. Nilai dari pembobotan masing-masing *Metrics* atau karakteristik teknis ini nantinya akan menjadi usulan spesifikasi sistem analisis *churn* bagi Telkomsel sebagai pertimbangan dalam pemilihan sistem analisis *churn* terbaik yang akan ditawarkan oleh para vendor.

Kata kunci: Sistem Aplikasi Analisis *Churn*, kartu prabayar Telkomsel, *QFD*, Spesifikasi sistem, *AHP*, *Churn*