

PREDIKSI CUSTOMER CHURN INDUSTRI TELEKOMUNIKASI MENGGUNAKAN TEKNOLOGI BIG DATA = PREDICTING CUSTOMER CHURN IN TELCO INDUSTRY USING BIG DATA TECHNOLOGY

Febtriany, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920534681&lokasi=lokal>

Abstrak

Saat ini kompetisi di industri telekomunikasi semakin ketat. Perusahaan telekomunikasi yang dapat tetap menghasilkan banyak keuntungan yaitu perusahaan yang mampu menarik dan mempertahankan pelanggan di pasar yang sangat kompetitif dan semakin jenuh. Hal ini menyebabkan perubahan strategi banyak perusahaan telekomunikasi dari strategi *growth* (ekspansi) menjadi *value added services*. Oleh karena itu, program mempertahankan pelanggan (*customer retention*) saat ini menjadi bagian penting dari strategi perusahaan telekomunikasi. Program tersebut diharapkan dapat menekan *churn rate* atau tingkat perpindahan pelanggan ke layanan/produk yang disediakan oleh perusahaan kompetitor.

Program mempertahankan pelanggan (*customer retention*) tersebut tentunya juga diimplementasikan oleh PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia. Program tersebut diterapkan pada berbagai produk Telkom, salah satunya Indihome yang merupakan *home services* berbasis *subscriber* berupa layanan internet, telepon, dan TV interaktif. Melalui kajian ini, penulis akan menganalisa penyebab *churn* pelanggan potensial produk Indihome tersebut, sehingga Telkom dapat meminimalisir angka *churn* dengan melakukan program *customer retention* melalui *caring* yang tepat.

Mengingat ukuran *database* pelanggan Indihome yang sangat besar, penulis akan menganalisis data pelanggan tersebut menggunakan metoda *Big Data Analytics*. *Big Data* merupakan salah satu metode pengelolaan data yang sangat besar dengan pemetaan dan *processing* data. Melalui berbagai bentuk *output*, implementasi *big data* pada perusahaan akan memberikan *value* yang lebih baik dalam pengambilan keputusan berbasis data.

.....

Nowadays, telecommunication industry is very competitive. Telecommunication companies that can make a lot of profit is the one who can attract and retain customers in this highly competitive and increasingly saturated market. This causes change of the strategy of telecommunication companies from growth strategy toward value added services. Therefore, customer retention program is becoming very important in telecommunication companies strategy. This program hopefully can reduce churn rate or loss of potential customers due to the shift of customers to other similar products.

Customer retention program also implemented by PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) as the

leading telecommunication company in Indonesia. Customer retention program implemented for many Telkom products, including Indihome, a home services based on subscriber which provide internet, phone, and interactive TV. Through this study, the authors will analyze the cause of churn potential customers Indihome product, so that Telkom can minimize the churn number by doing customer retention program through the efficient caring.

Given by huge customer database the author will analyze using Big Data analytics method. Big Data is one method in data management that contain huge data, by mapping and data processing. Through various forms of output, big data implementation on the organization will provide better value in data-based decision making.