

## ABSTRAKSI

Semakin berkembangnya bisnis telekomunikasi menuntut suatu perusahaan yang bergerak di dalamnya untuk memberikan pelayanan maksimal bagi pelanggannya. Salah satu bagian yang penting dalam perusahaan terutama perusahaan jasa adalah bagian *billing*. Semakin meningkatnya jumlah konsumen semakin besar pula tuntutan yang dibebankan pada bagian *billing* untuk melakukan pengelolaan data pembayaran pelanggan secara komprehensif dan berkesinambungan. Pengelolaan data pelanggan yang baik serta memiliki seluruh kelengkapan yang berguna bagi perusahaan adalah hal penting yang perlu diperhatikan, karena seluruh data yang berhubungan dengan pelanggan akan sangat berguna bagi perusahaan nantinya dalam mengambil keputusan maupun tindakan yang akan dilakukan bagi konsumen.

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk sebagai salah satu perusahaan telekomunikasi di Indonesia menetapkan suatu kebijakan pending cabut bagi konsumen. Pending cabut merupakan suatu status dimana konsumen yang masih memiliki tunggakan dalam jatuh tempo waktu pembayaran masih dalam status aktif dan ditangguhkan untuk di non-aktifkan karena dianggap masih berpotensi untuk tetap menjadi pelanggan. Namun berdasarkan keterangan yang diperoleh dari bagian *Unit Billing dan Collection* (UBC), belum ada suatu sistem terintegrasi yang mampu menangani masalah penyeleksian pelanggan yang masuk dalam kategori pending cabut. Proses penyeleksian dilakukan secara manual melalui suatu komite yang disebut komite churn yaitu dengan cara menyeleksi satu per satu pelanggan yang berpotensi untuk pending cabut. Dalam proses penyeleksian ini memerlukan waktu satu hari penuh dan melibatkan lebih dari 10 orang serta tindakan yang bersifat subyektif dan hal-hal yang tidak konsisten bisa terjadi akibat dari kesalahan manusia.

Oleh karena itu dibutuhkan sebuah Sistem Informasi yang dapat membantu dalam memutuskan pelanggan mana saja yang seharusnya berstatus pending cabut, berdasarkan regulasi yang ditentukan oleh PT. Telkom. Regulasi tersebut hanya terbatas pada segmen pelanggan, *payment behavior* serta data historis pembayaran dari tiap-tiap pelanggan.

Setelah dilakukan pengujian sistem informasi ini mampu membantu dalam pelaksanaan proses bisnis dan didalamnya sudah dapat menerapkan beberapa fungsi dari pihak yang bersangkutan. Pemilihan pelanggan untuk rekomendasi pending cabut dapat lebih cepat, tepat dan efisien.

Kata kunci : *churn, pending cabut, retensi*