

## Abstrak

PT. Telkom Divre III memiliki pelanggan yang memakai jasa produk telekomunikasi. Salah satu adalah produk telepon wireline/fix phone yang terbesar jumlah pelanggannya. PT Telkom Divre III memiliki cara pengelolaan pelanggan yang berbeda-beda. Untuk mengelola pelanggan dalam jumlah besar, perusahaan membedakan pelanggannya menjadi beberapa kategori pelanggan agar dapat dilakukan pengelolaan yang khusus untuk masing-masing kategori pelanggan, antara lain: Pelanggan Bisnis, Pelanggan Residensial, Pelanggan Corporate, dan lain sebagainya.

Dalam Proyek Akhir ini, dibangun sebuah Aplikasi Customer Focus Management yang bertujuan untuk membantu management perusahaan agar lebih kenal dengan pelanggan Telepon Wireline dan mengetahui kebutuhan jasa telekomunikasi pelanggannya, misalnya Lokal call, Interlokal call, SLJJ call, Telkomnet Instan, ISDN, SLI, dan lain sebagainya. Aplikasi akan mencari kelompok pelanggan yang berpotensi menjadi *profitable customer*, dan menampilkan pelanggan yang mengalami penurunan pemakaian (*churn usage*). Hal ini berguna agar perusahaan bisa lebih fokus untuk membuat prioritas pelanggan mana yang harus diberi perhatian khusus. Sehingga pelayanan terhadap pelanggan bisa terus ditingkatkan.

Aplikasi ini dibangun menggunakan metodologi terstruktur, dengan menggunakan basis data Oracle. Tool yang digunakan untuk membantu proses pembangunan perangkat lunak adalah: Microsoft Visio 2003 untuk pemodelan sistem dan menggunakan bahasa pemrograman PHP untuk implementasi sistem.

**Kata kunci** : *Telepon Wireline, Customer Focus Management, Kategori Pelanggan, Produk Pendapatan, Potensial Profitable Customer, Churn Usage*