

INTISARI

Setiap perusahaan dibidang telekomunikasi yang khususnya untuk produk *Wire Line* (telepon rumah menginginkan setiap pelanggan untuk tertib dan lancar dalam melaksanakan pembayaran tagihan telepon. Tetapi kondisi yang terjadi saat ini di daerah Bandung dan sekitarnya mengindikasikan bahwa ada pelanggan memiliki kecenderungan melakukan penundaan (menunggak) pembayaran. Hal ini tentu saja merugikan perusahaan telekomunikasi, *Wire Line* yang digelar kepada masyarakat yang diperkirakan akan menghasilkan keuntungan bagi perusahaan justru merugikan dengan adanya kondisi tersebut diatas. Maka berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang disajikan dalam bentuk Tugas Akhir dengan judul ” **Tinjauan Mengenai Penggunaan Metode Outbond Call Untuk Mengelola Tingkat Churn Pada PT.Telkom Kandatel Bandung** ”.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penggunaan Metode *Outbond Call* untuk mengelola tingkat *Churn*. Metode penelitian yang digunakan dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini adalah dengan metode *Deskriptif* yaitu untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang masalah yang dihadapi. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara penelitian lapangan yang terdiri dari wawancara dan observasi serta penelitian kepustakaan.

Dalam pelaksanaan metode *Outbond Call* untuk mengelola tingkat *Churn* menghadapi masalah yaitu target call berjumlah 150 sst (satuan sambungan telepon) yang tidak sesuai dengan waktu jam kerja yang berjumlah 8 jam per hari. Koordinator memberikan *order* atau tugas sistem yang digunakan masih manual sehingga petugas terlambat dalam memulai pekerjaan, serta petugas *Outbond Call* mengalami kejenuhan dalam pelaksanaan tugas sehingga dapat menghambat pencapaian target.

Adapun saran untuk mengatasi masalah tersebut, pada masalah target *call* perusahaan harus meningkatkan target jumlah *call* per hari untuk setiap *caller* agar target *call* dapat tercapai. Untuk mengatasi masalah terlambatnya memulai pekerjaan dikarenakan sistem yang digunakan masih manual maka perusahaan harus menambah tenaga kerja untuk memberikan *order* dan merekap keseluruhan *call* serta sistem yang digunakan harus terkomputerisasi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Penulis dapat disimpulkan bahwa penggunaan metode *Outbond Call* pada PT.Telkom dapat menurunkan tingkat *Churn* dimana dapat mengurangi potensial pelanggan cabut.