

RINGKASAN EKSEKUTIF

PT Internux merupakan penyedia layanan internet yang berbasis BWA atau *broadband wireless access* yang memungkinkan PT Internux untuk menggunakan spektrum frekuensi 2.3 GHz untuk penyebaran teknologi 4G LTE (*Long Term Evolution*) yang merupakan teknologi yang paling mutakhir untuk saat ini. PT Internux memiliki merek yang bernama BOLT! Super 4G. Dalam menjalankan bisnisnya, kedepannya akan terjadi persaingan yang semakin ketat antara BOLT! Super 4G dengan kompetitor, dimana kompetitor juga akan mengadopsi jaringan 4G LTE ini di tahun-tahun mendatang. Dalam menghadapi kompetisi yang semakin ketat di tahun-tahun mendatang, BOLT! Super 4G masih memiliki kelemahan yang harus diselesaikan, yaitu banyaknya konsumen yang tidak aktif di dalam perusahaan. Dengan banyaknya jumlah konsumen yang tidak aktif di dalam perusahaan maka dapat berdampak buruk kepada perusahaan, contohnya adalah keluarnya konsumen dari perusahaan yang menyebabkan penurunan pendapatan perusahaan. Dalam menghadapi permasalahan ini maka dibutuhkan solusi untuk menyelesaikannya. Salah satu solusinya adalah dengan menjalankan strategi penjualan berdasarkan relasi kepada konsumen. Strategi relasi ini dapat membantu perusahaan untuk mempertahankan konsumen agar tidak keluar dari perusahaan dan juga memungkinkan perusahaan untuk mendapatkan lebih banyak keuntungan dari konsumen.

Strategi relasi ini tidak dapat diberlakukan kepada seluruh konsumen yang berada di dalam perusahaan, karena biayanya akan menjadi terlalu besar untuk perusahaan,

jadi dalam proyek ini dipilihlah konsumen yang berada dalam level *platinum* yang didapat dari penghitungan Pareto dan kemudian dibagi lagi berdasarkan levelnya dengan menggunakan teori piramida konsumen. Alasan mengapa konsumen yang berada dalam level *platinum* yang dipilih adalah karena pendapatan dari satu konsumen *platinum* sama dengan lima konsumen *iron*. Target yang ingin dicapai dalam proyek ini adalah kenaikan laba sebesar 19% kepada konsumen yang berada dalam level *platinum* pada tahun depan.



EXECUTIVE SUMMARY

PT Internux is engaged in the provision of internet access that is based on BWA (broadband wireless access) which allows PT Internux to use the 2.3 GHz frequency spectrum for deployment of 4G LTE (*Long Term Evolution*) network technology, which is the highest technology today. PT Internux has brand that is called as BOLT! Super 4G. In the future, the competition will be fiercer between BOLT! Super 4G with the competitors, where the competitors will also adopt this 4G LTE network in the upcoming years. In facing this fierce competition, BOLT! Super 4G still has weaknesses that needs to be resolved. One of the weaknesses is there is a great number of inactive customers inside the company. With this great number of inactive customer inside the company makes negative effects to the company, for instance customer churn that impacts in the decreasing number of revenues. In dealing with this issue, company needs a solution to resolve this problem. One of the solutions is by doing relationship strategy to the customers. Relationship strategy helps company to retain its customer and with this strategy company is able to generate or utilize more revenues from the customer.

Not all of the customers cannot be treated with this relationship strategy, because the cost will be too expensive for the company, therefore in this project the author picked the customers that are fallen inside platinum is the one who will be treated with this relationship strategy. The customer levels was derived from the Pareto theory and was segmented to different levels using the customer pyramid theory. The reason why the author picked platinum customers was because the revenue of

one platinum customer equals to five iron customers. The target to be achieved with this project is the increase in profit by 19% for platinum customers next year.

