

ABSTRAK

PT Indosat sebagai perusahaan telekomunikasi besar di Indonesia telah beroperasi dan melayani masyarakat selama 42 tahun, terus membangun fondasi yang kokoh dan bertumbuh bersama masyarakat menjadi entitas bisnis yang besar dan maju. Pertumbuhan usaha PT Indosat juga didukung oleh prinsip keterbukaan dan komitmen untuk selalu memberikan informasi material yang relevan, mudah didapat, dan mudah dipergunakan bagi para *stakeholder*. PT Indosat berkomitmen untuk terus meningkatkan pertumbuhan usaha yang berkesinambungan dengan menjaga dan meningkatkan posisi di pasar melalui perluasan jaringan telekomunikasi, inovasi produk dan layanan serta peningkatan kualitas jaringan distribusi. Agar dapat terus bertahan bahkan berkembang di tengah persaingan, membangun hubungan dengan konsumen melalui komunikasi adalah salah satu strategi yang banyak dilakukan badan usaha untuk tetap mempertahankan konsumen maupun mencari konsumen baru. Strategi tersebut adalah *customer relationship management (CRM)*.

Dalam upaya untuk mempertahankan pelanggan melalui strategi CRM, PT Indosat memaksimalkan layanan kepada pelanggan dengan program retensi. Sehingga kegiatan ini menjadi bukti terhadap loyalitas dan kesetiaan pelanggan dengan perusahaan.

Strategi CRM saja tidak cukup untuk melihat keberhasilan perusahaan, bila tidak didukung dengan proses dan kompetensi dalam sumber daya manusia (SDM). Untuk itu PT Indosat memerlukan adanya kompetensi dan kemampuan dari SDM yakni didukung dengan pemetaan pengetahuan yang tepat yang diletakkan pada portal My Knowledge di intranet perusahaan. Portal merupakan salah satu alat yang dapat digunakan perusahaan untuk mengorganisir pengetahuan dan memperbaiki kinerja perusahaan. Hal itu merupakan cara dalam menjaga kualitas pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan sudah mengarah pada *personal attention services*.

Dengan strategi CRM yang diterapkan PT Indosat, menunjukkan pengukuran kinerja non financial dalam menghasilkan tingkat kepuasan yang didukung dengan naiknya jumlah pelanggan Indosat, yang menunjukkan perusahaan memiliki *performance* yang bagus dibandingkan kompetitornya.