

ABSTRAK

Klasifikasi adalah metode penggolongan data yang digunakan untuk mengatur data secara sistematis dan mengikuti aturan yang telah ditetapkan. Salah satu perusahaan telekomunikasi di Indonesia yang sudah menyediakan layanan akses data dengan kecepatan yang tinggi dan juga stabil menggunakan saluran transmisi *fiber optic* yaitu PT. Telkom Indonesia, yang secara bertahap melakukan *management* layanan pemesanan pada pelanggan yang menggunakan kabel *fiber* optik untuk pemasangan pada jaringan baru dan merubah menjadi jaringan akses serat optik ke rumah-rumah yang biasa disebut dengan layanan *IndiHome*. Jaringan *fiber optic* Indihome tersebut dikenal dengan nama *Fiber To The Home* (FTTH). Indihome menawarkan layanan *Triple Play Service* atau 3Play yang terdiri dari telepon rumah (*voice*), internet (*Internet on Fiber* atau *High Speed Internet*), dan layanan televisi interaktif (*usee tv*). Tujuan dari laporan ini adalah untuk mengklasifikasi data pelanggan menggunakan *data mining* yang dapat membantu menyelesaikan masalah yang terjadi pada pasang baru menggunakan metode *naïve bayes classifier*. Klasifikasi menggunakan *naïve bayes* dapat menggolongkan data berdasarkan probabilitas sederhana dan dirancang untuk dipergunakan dengan asumsi bahwa antar entitas tidak saling bergantung (*independen*) serta dapat menyelesaikan masalah dengan cepat dari berbagai masalah klasifikasi, sebagaimana dibuktikan oleh hasil klasifikasi yang akurat dalam studi kasus ini termasuk dalam kategori klasifikasi yang baik.

Dari hasil penelitian menggunakan model *Naïve Bayes*, diperoleh atribut 9 class berdasarkan kategori pelanggan dan jenis layanan. Nilai performa model *naïve bayes* yang didapatkan yaitu *Accuracy* = 73.47%, *Classification Error* = 26.53%, dan *Kappa* = 0484. Jumlah klasifikasi dengan persentase class terbesar adalah prime cluster terdapat pada segmen ke-2 dengan jenis layanan Indihome 3P pengguna New UseeTv Entry HD dan UseeTv Indihome Hd.

Kata Kunci : PT Telkom, Indihome, *Data Mining*, *Naïve bayes Classifier* (NBC)