

ABSTRAK

Analisis *time series clustering* untuk mengungkap karakteristik pelanggan segmen PT Telkom *Regional Banking Service*, memilih teknik *clustering* pelanggan terbaik untuk segmentasi pelanggan yang sukses, dan menyelesaikan setiap *cluster*. Penelitian ini bertujuan untuk memetakan dan mengidentifikasi karakteristik pelanggan di PT Telekomunikasi Indonesia Segmen *Regional Banking Service* dengan analisis *Clustering Time series*, menentukan metode yang sesuai untuk klasterisasi pelanggan sehingga mampu menghasilkan segmentasi pelanggan yang optimal, serta merekomendasikan strategi untuk masing-masing *cluster* yang terbentuk. Penelitian ini menggunakan teknik analisis *clustering* dengan menggunakan tahapan proses penghitungan jarak objek pada data *time series* menggunakan *Dynamic Time Warping* (DTW). Proses *preprocessing* penentuan proximitas dan konfigurasi dilakukan dengan *multidimensional scaling*. Proses menentukan *clustering* dengan memakai algoritma *K-means clustering*. Hasil penelitian menunjukkan terbentuknya lima *cluster* dari *corporate customer* pada segmen *Regional Banking Service*. *Cluster* pertama berisikan 6 bank, *cluster* kedua berisikan 1 bank, *cluster* ketiga berisikan 38 bank, *cluster* keempat berisikan 4 bank, dan *cluster* kelima berisikan 12 bank. Validasi pengelompokan dengan metode *K-means* menunjukkan bahwa jarak *Dynamic Time Warping* menghasilkan pengelompokan dengan koefisien siluet 0.6218 yang dianggap baik.

Kata kunci: *clustering, dynamic time warping, k-means, regional banking service*