

Customer Loyalty Program

Churn APS – Churn Bill

Periode

April 2025 – Desember 2025

Latar Belakang

- Mengurangi angka churn rate DTH diperlukan analisa alasan pelanggan churn baik voluntary ataupun involuntary.
- Program survei atau exit interview terhadap pelanggan churn sebagai bahan analisa data alasan pelanggan Churn APS / Churn Bill
- Adanya gimmick tambahan untuk pelanggan churn yang memberikan feedback survei sebagai loyalty bagi pelanggan.

Kriteria Pelanggan

1. Retensi Churn Voluntary (APS)

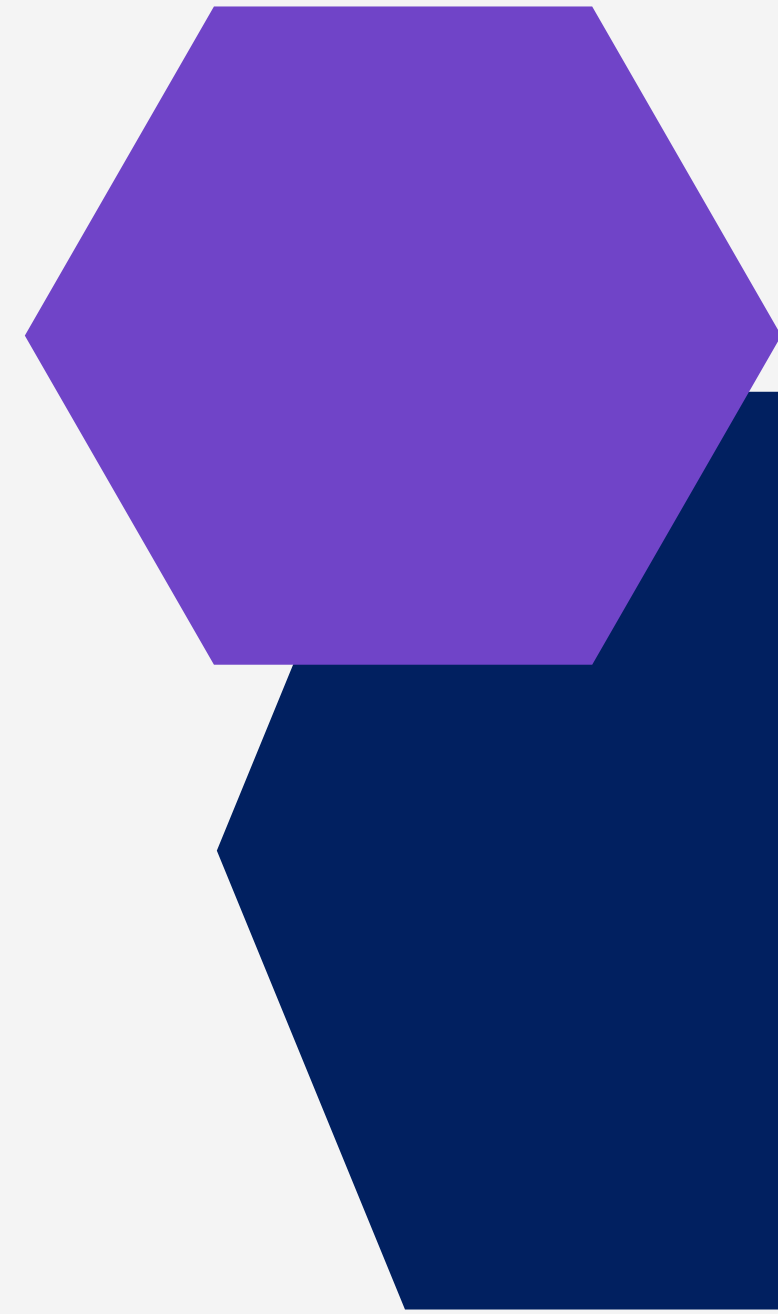
- Memberikan tambahan promo **FREE Cubmu Premium 1 bulan** bagi pelanggan yang berhasil di retain oleh tim Churn Protection (lanjut berlangganan DTH).

2. Survey Pelanggan Churn voluntary (APS)

- Survei terhadap pelanggan Churn Voluntary (APS) yang tidak berhasil tersambung dihubungi (tidak mendapatkan alasan berhenti berlangganan)

3. Survey Pelanggan Churn Involuntary (Churn Bill)

- Survei terhadap pelanggan Churn Involuntary (Churn Bill) yang tidak melakukan pembayaran > 2 bulan tagihan

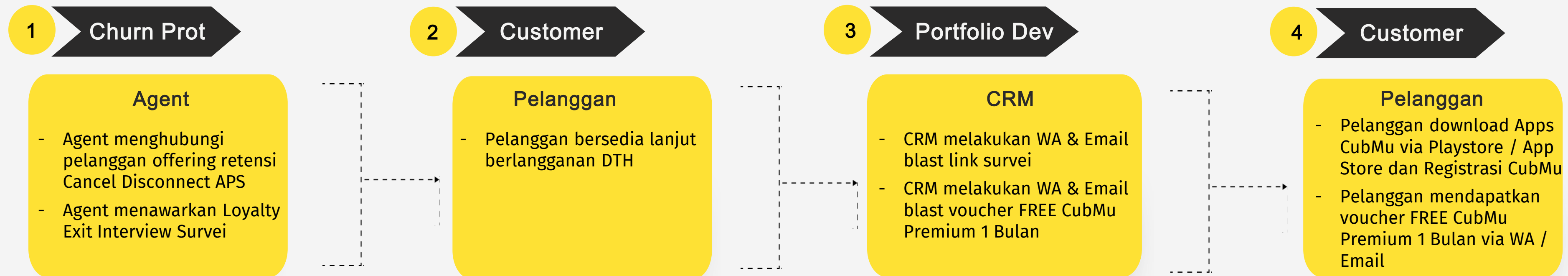


Mekanisme Program

Keterangan	Retensi Churn Voluntary (APS)	Churn Involuntary (Churn Bill)
Status Call Retensi Churn Prot.	Tersambung & Tidak tersambung	#NA
Memberikan Alasan Churn	Ya	Tidak
Metode Survey	Via Call	-Email blast -WA Blast
Feedback Isi Survei	Tidak	Ya
Gimmick	FREE CubMu Premium 1 bulan	FREE CubMu Premium 1 bulan
Mekanisme Pemberian Bonus	-Email blast -WA Blast	-Email blast -WA Blast
Kriteria	New User CubMu	New User CubMu

Tahapan Proses Survei

Retensi Churn Voluntary (APS)

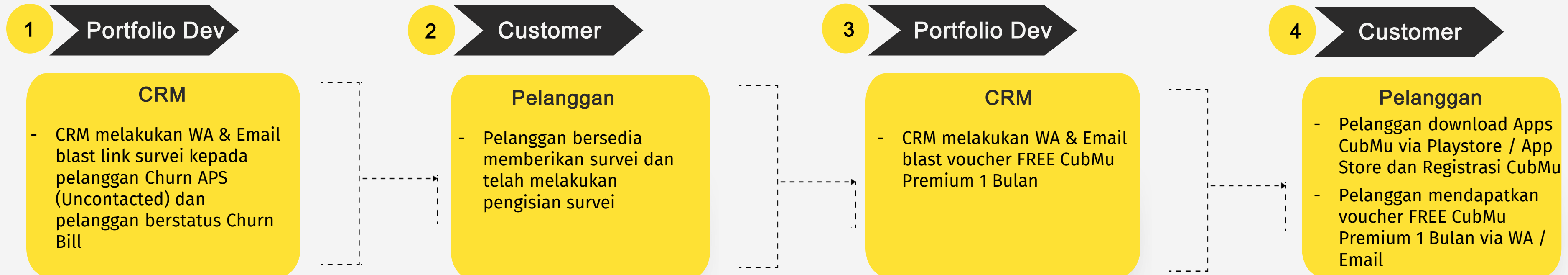


Catatan :

1. Bonus CubMu Premium 1 Bulan diberikan sebagai benefit tambahan kepada pelanggan yang berhasil di hubungi & bersedia lanjut berlangganan DTH
2. Bonus CubMu Premium 1 Bulan diberikan hanya 1 voucher per ID pelanggan
3. Pengiriman Bonus CubMu Premium 1 Bulan akan di lakukan oleh tim CRM sesuai alamat email / WhatsApp pelanggan yang terdaftar di system.
4. Pelanggan yang belum memiliki aplikasi CubMu harus melakukan download via Google Playstore / App Store dan melakukan Registrasi CubMu
5. Pelanggan yang telah memiliki paket CubMu (aktif/tidak aktif) maka harus melakukan registrasi user CubMu baru sesuai point no. 4

Tahapan Proses Survei

Churn Voluntary (APS) & Churn Involuntary (Churn bill)

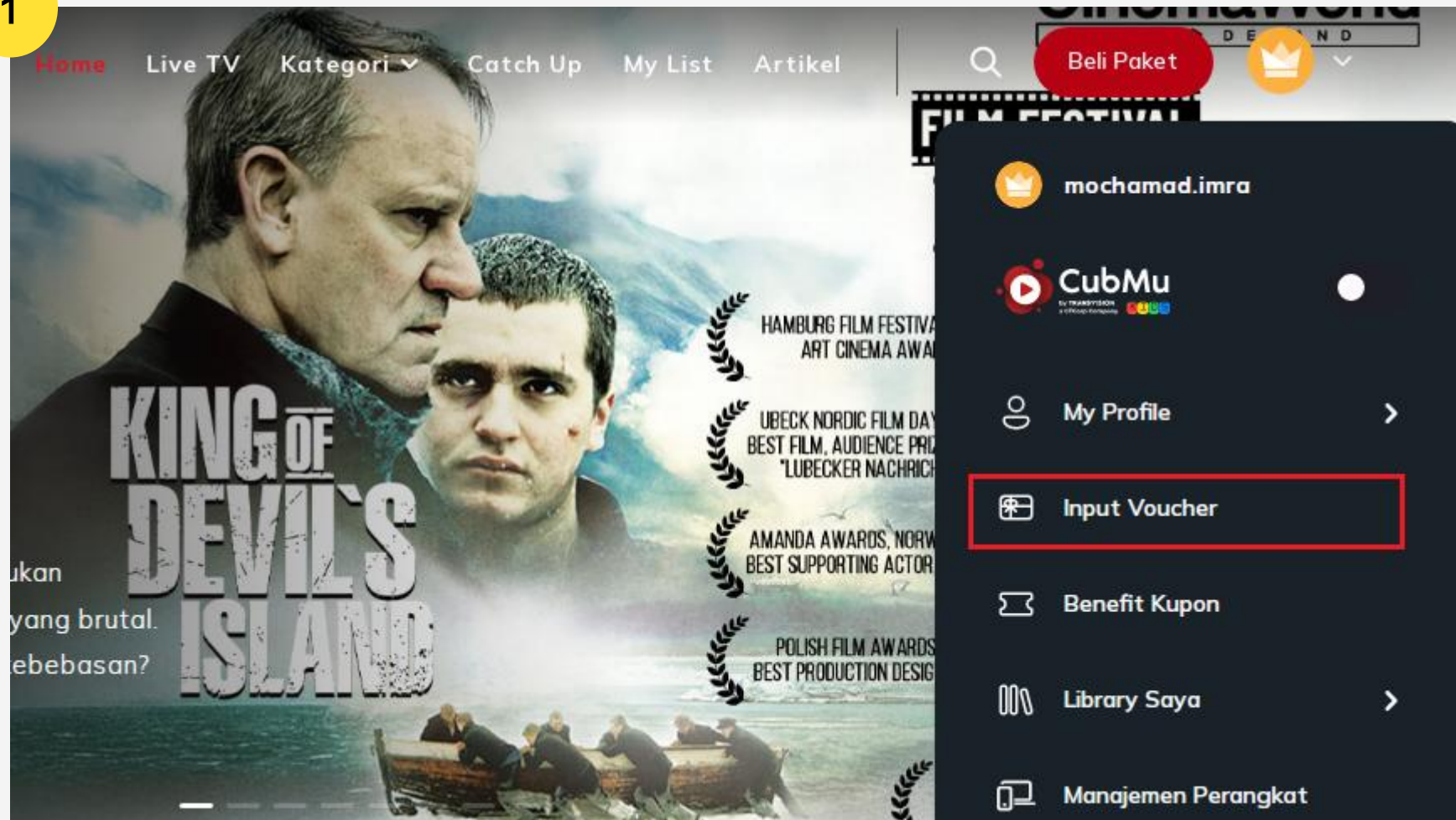


Catatan :

1. Tim CRM melakukan blast email/WA kepada pelanggan Churn APS yang tidak berhasil tersambung dihubungi (tidak mendapatkan alasan berhenti berlangganan) dan pelanggan berstatus Churn bill > 2 bulan tunggakan.
2. Pemberian bonus CubMu Premium 1 Bulan hanya diberikan kepada pelanggan telah melakukan pengisian form survei
3. Bonus CubMu Premium 1 Bulan diberikan hanya 1 voucher per ID pelanggan
4. Pengiriman Bonus CubMu Premium 1 Bulan akan di lakukan oleh tim CRM sesuai alamat email / WhatsApp pelanggan yang terdaftar di system.
5. Pelanggan yang belum memiliki aplikasi CubMu harus melakukan download via Google Playstore / App Store dan melakukan Registrasi CubMu
6. Pelanggan yang telah memiliki paket CubMu (aktif/tidak aktif) maka harus melakukan registrasi user CubMu baru sesuai point no. 5

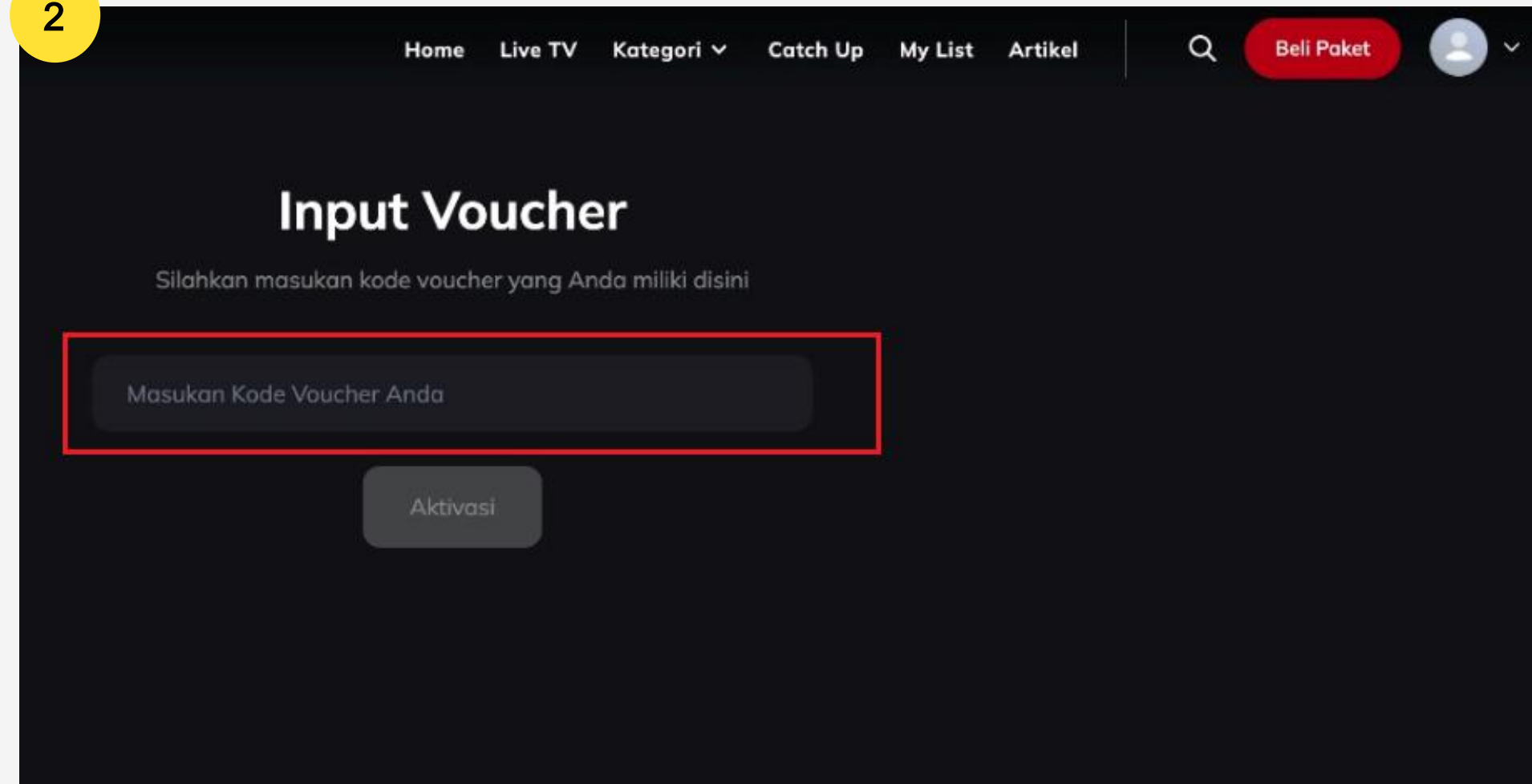
Cara Redeem Voucher CubMu

1



1. Pilih menu Profile, kemudian pilih “Input Voucher”

2



2. Masukkan kode voucher Free CubMu 1 bulan yang didapatkan dari Email / WhatsApp

List Channel CubMu Premium

PREMIUM
67 LIVE TV
(Subscribe)

ABC Australia	CGTN Documentary	Cartoon TV	Superyacht	RCTI	Garuda TV	tv Mu
Al Jazeera	Knowledge+	Cartoon TV Classics	Travel TV	SCTV	BeritaSatu	Golf+
Arirang	!nserT	Cartoon TV Premium	Bioskop Indonesia	Trans7	CNBC Indonesia	Fight TV
Channel NewsAsia	Channel Seru!	Eat N Go	Musik Indonesia	TransTV	CNN Indonesia	Football TV
Wion	Dunia Lain	Cooking TV	Song TV	TVRI	Al Quran Al Kareem	Speed TV
CGTN	CCTV 4	DensFood Channel	GTV	BTV	Nabawi TV	Sports TV
Euronews	TV 5 Monde	DensPlay	Jak TV	Indosiar	DAAI TV	Xtrem Sports
France 24	One TV	DensShowbiz	jtv	MNCTV	Khazanah	
Russia Today	Movies News	Fashion TV	Kompas TV	MDTV	Pijar TV	
Lingua Channel	Dunia Anak	Gaming TV	Metro TV	rtv	TV 9	

Link Survei

Survei Churn Bill

Form: <https://forms.gle/uYgd8y4qP5G7iWjBA>

Survei Churn APS

Form: <https://forms.gle/humtGHgBZjvuACfm6>

Thank You

