

BAB I PENDAHULUAN

I.1 LATAR BELAKANG

PT Telkom merupakan penyedia jasa telekomunikasi yang sudah menerapkan standar kualitas terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya (WCO). Dalam hal ini kepuasan pelanggan dalam menggunakan sarana telekomunikasi sangatlah penting dan menjadi salah satu tujuan utama dari perusahaan. Hal ini erat kaitannya dengan usaha untuk meningkatkan keberhasilan panggilan telepon, mengurangi gangguan yang terjadi serta penanganan gangguan dan antisipasi terhadap kemungkinan terjadinya lagi gangguan.

Permasalahan yang masih menjadi alasan utama belum dapat terpenuhinya kualitas dalam komunikasi adalah masih belum tercapainya standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari data persentase jumlah panggilan terjawab yaitu ASR (*Answer Seizure Ratio*) pada bulan agustus, september dan oktober 2004 yang masih bernilai rata-rata 69,95%* untuk kondisi dari salah satu sentral Tangerang menuju trunk internal mereka, dan 76,4%* untuk jurusan sentral Tangerang dari trunk internal kandatel tangerang. Dimana standar yang dipakai (WCO) menetapkan untuk jumlah panggilan terjawab harus mencapai 80% atau lebih.

Permasalahan ini juga diperkuat dengan banyaknya gangguan yang terjadi pada ruas jaringan telekomunikasi Tangerang yang diperkirakan mencapai 3441** gangguan pada bulan agustus, 3653** gangguan pada september dan 3727** pada bulan oktober 2004. Hal ini diperburuk lagi dengan penanganan gangguan yang kurang tanggap dan cepat dalam penyelesaian gangguan tersebut, hal ini dapat dilihat dari data-data penanganan gangguan yang sebesar 10.570** untuk One Day Service (ODS) dan 11.221** untuk Three Day Service (TDS) selama bulan Agustus 2004, dan untuk bulan September serta Oktober 2004 nilainya hampir sama, ini dapat diketahui bahwa rata-rata panggilan tidak dapat diselesaikan selama satu hari dan baru dapat selesai selama tiga hari.

Atas dasar hal tersebut maka dilaksanakan suatu Analisis dan evaluasi terhadap performansi dari pelayanan jaringan, yaitu dengan cara mengetahui besarnya nilai-nilai parameter pada jaringan telekomunikasi yang nantinya akan mendukung sistem penggunaan dan pemanfaatan sumber daya yang tersedia pada jaringan telekomunikasi.

* *Data didapat dari Bagian Analisis Trafik dan Performansi PT Telkom Divre II Jakarta*

** *Data didapat dari Bagian Jaringan PT Telkom Kandatel Tangerang*

I.2 RUMUSAN MASALAH

Untuk mencapai performansi jaringan yang baik, maka permasalahan yang akan dibahas adalah :

- ❖ Bagaimana kualitas penanganan gangguan yang terjadi pada jaringan ?
- ❖ Bagaimana loss-loss yang terjadi atau gangguan pada jaringan ?
- ❖ Bagaimana performansi kualitas jaringan telekomunikasi dilihat dari parameter-parameter yang digunakan untuk menilai kinerja jaringan tersebut ?
- ❖ Bagaimana strategi perbaikan pelayanan dalam meningkatkan performansi sesuai standar yang telah ditentukan ?

I.3 TUJUAN

Tujuan dari Tugas Akhir ini adalah untuk :

- ❖ Mengetahui kualitas penanganan gangguan yang terjadi pada jaringan.
- ❖ Mengetahui loss-loss yang terjadi atau gangguan pada jaringan.
- ❖ Mengetahui performansi kualitas jaringan telekomunikasi dilihat dari parameter-parameter yang digunakan untuk menilai kinerja jaringan tersebut.
- ❖ Menyusun strategi perbaikan pelayanan dalam meningkatkan performansi sesuai standar yang telah ditentukan.

I.4 MANFAAT

Tugas akhir ini disusun dengan harapan dapat memberikan manfaat :

- Meningkatkan kepuasan pelanggan dalam berkomunikasi.
- Meningkatkan performansi jaringan agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- Mengurangi angka gangguan yang terjadi pada jaringan
- Meningkatkan kualitas penanganan gangguan.

I.5 BATASAN MASALAH

Agar permasalahan yang dibahas tidak melebar, maka dalam tugas akhir ini ruang lingkup pembahasan dibatasi pada hal-hal sebagai berikut :

1. Lokasi penelitian dilakukan di Telkom Kandatel Tangerang.
2. Variabel penelitian yang dibahas adalah parameter yang berhubungan dengan jaringan yaitu gangguan, kualitas jaringan, penanganan gangguan serta beberapa parameter trafik (ASR, Loss Call, Distribusi Gangguan).

3. Kondisi yang dibahas adalah kondisi eksisting, serta penyusunan strategi dibuat pada kondisi yang diharapkan.
4. Analisis dilakukan berdasarkan hasil pengumpulan dan pengolahan data dalam jangka waktu pelaksanaan penelitian.

STTTTELKOM