

Analisis loss panggilan sentral Gambir IF berdasarkan grade of service sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan PT Telkom

Ivan Mathias S, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20242517&lokasi=lokal>

Abstrak

Penanganan masalah trafik sekarang ini merupakan kebutuhan pokok. Hal ini karena jaringan dirancang untuk menangani kapasitas tertentu. Jika permintaan hubungan dalam suatu selang tertentu melebihi kapasitasnya, maka akan meningkatkan kemungkinan terjadinya kegagalan panggilan juga disebabkan oleh perilaku pelanggan dan kondisi jaringan yang tingkat keandalannya sudah menurun. Kegagalan-kegagalan ini akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dalam mengadakan hubungan pembicaraan dan tentunya berpengaruh terhadap citra pelayanan PT. TELKOM sebagai penyelenggara komunikasi. Salah satu upaya untuk mengurangi kegagalan panggilan tersebut, yaitu dengan menganalisis loss-loss yang terjadi melalui data trafik di setiap sentral. Dengan menganalisis loss-loss dari setiap jenis loss, menentukan penyebab terjadinya loss-loss tersebut dan mencari langkah-langkah pemecahannya. sehingga kualitas pelayanan jaringan telepon dapat ditingkatkan.