

## **Kajian Penerapan Sistem Digital Subscriber Line (DSL) Pada Infrastruktur Network Divisi Regional II PT Telkom untuk Mendukung Pelayanan Baru**

Prihaswara, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20375709&lokasi=lokal>

---

### **Abstrak**

Memasuki milenium ketiga, tantangan di dunia telekomunikasi semakin pesat. Perkembangan teknologi membuka peluang untuk berkembangnya bisnis informasi dan komunikasi. Sejalan dengan perkembangan teknologi, pengguna Internet dunia tumbuh secara eksponensial. Public Switched Telephone Network (PSTN) yang menyediakan jasa POTS memiliki struktur yang didesain untuk pelayanan voice tidak mampu memenuhi kebutuhan pelanggan internet tersebut. Banyak pengguna yang mulai memakai kabel TV, lease line dari service provider atau melalui satelit untuk mendapatkan akses yang lebih cepat.

Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan internet dengan infrastruktur jaringan lokal yang ada saat ini, DIVRE II PT Telkom menggelar sistem Digital Subscriber Line (DSL). DSL memiliki kemampuan teknologi broadband yang diterapkan pada jaringan lokal, dan kemampuan memisahkan jalur panggilan voice ke PSTN dan jalur panggilan data ke provider. Dengan sistem DSL, market internet terutama pada segmen bisnis yang menginginkan pelayanan nilai tambah dari penggunaan internet memiliki kesempatan untuk memilih yang terbaik. Diharapkan PT Telkom (DIVRE II) dapat memenuhi keinginan pelanggan dalam rangka mempertahankan market share dengan menyediakan pelayanan nilai tambah dan menetapkan suatu kriteria sukses sebagai suatu cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dalam tesis ini akan dilakukan kajian mengenai kriteria sukses pelayanan melalui strategi bisnis DIVRE II, khususnya operasional dan pemeliharaan sistem DSL. Kajian tersebut akan menghasilkan model pelayanan yang memenuhi kriteria sukses pelayanan yang didukung oleh sistem informasi dan teknologi informasi. Salah satu kriteria sukses adalah proses bisnis pelayanan dari front office sampai back office yang langsung dirasakan oleh pelanggan. Diharapkan kajian ini merupakan bagian dari Customer Relationship Management (CRM).

.....

As we know to enter upon the third millennium, the challenge of telecommunication's world is growing fast. Technology development makes an opportunity in the development of information business and telecommunication. Similar to that's development, Internet consumers are growing exponential. Public switch telephone services (PSTN) that provide voice service cannot handle Internet traffic because of structural design. Many consumers begin to get faster Internet access by using TV cable, leased line, and satellite from the service provider.

To overcome the Internet needs, DIVRE II PT.Telkom deploys Digital Subscriber Line (DSL) system in local loop infrastructure. DSL has broadband technology capability that's applied in local loop network, and capable to split voice (PSTN destination) from data (Provider destination).

By this Systems, market share in Internet business segments that want value added services, have chance to choose the best providers. As I hope, DIVRE II can anticipate subscriber needs to make market share retention by providing value added services and establishing success criteria as the way to increase subscriber satisfaction.

Overall thesis presents analysis of the success criteria of services through DIVRE II business strategies, especially DSL operational and maintenance. This analysis produces services model that covers success criteria of services that's supported by information systems and information technology. One of these criterions is the business process of incident management. Incident management is management of customer request, update request, request resolution, and request closure. I hope that the analysis is the part of Customer Relationship Management (CRM).