

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

PT. Telekomunikasi Indonesia adalah perusahaan yang bergerak dibidang bisnis jasa pelayanan telekomunikasi nasional. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang bisnis jasa telekomunikasi, maka nilai pendapatannya sangat ditentukan dari kualitas dan kemudahan pelanggan menggunakan sarana yang dimiliki oleh PT. TELKOM.

Tingkat keberhasilan panggil (ASR) adalah merupakan salah satu indikator kelas pelayanan PT. TELKOM. ASR juga sekaligus menjadi tolok ukur untuk peningkatan produksi pulsa, yang pada akhirnya adalah merupakan peningkatan pendapatan PT. TELKOM. Untuk meningkatkan angka keberhasilan panggil dan peningkatan produksi pulsa, perlu dicari cara/trik menangani penyebab kegagalan panggilan itu sendiri.

Dalam kesempatan ini, penulis menyajikan proyek akhir dengan judul **Analisis Penanganan *Un-allocated Number* Sebagai Salah Satu Upaya Meningkatkan ASR**, sehingga diharapkan setiap panggilan yang berlangsung dapat terjawab atau berhasil. Jika setiap panggilan dapat terjawab, maka panggilan tersebut akan menghasilkan pulsa dan dapat meningkatkan pendapatan PT. TELKOM. Proyek akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat menyelesaikan tugas akhir pendidikan Diploma-3 Akademi Teknik Telekomunikasi Sandhy Putra Jakarta.

1.2 MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dan tujuan penelitian dari proyek akhir adalah untuk menganalisis cara menanggulangi penyebab kegagalan panggil yang disebabkan karena *un-allocated number* pada sentral 5ESS, sehingga dapat meningkatkan angka keberhasilan panggilan.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari proyek akhir ini adalah :

- Bagaimana proses *call* pada sentral 5ESS.
- Apa yang dimaksud ASR.
- Apa penyebab kegagalan panggil.
- Analisis penyebab *un-allocated number*.

1.4 Pembatasan Masalah

Proyek akhir ini membahas tentang penanganan *un-allocated number* pada sentral 5ESS sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan angka keberhasilan panggil yang merupakan parameter pendukung dalam pencapaian *World Class Operator*. Dengan demikian, batasan-batasan dari proyek akhir ini adalah :

- Analisis dilakukan pada sentral 5ESS di Area Network Gambir.
- Hanya pada analisis penanganan *un-allocated number* yang terjadi di Area Network Gambir dengan menggunakan parameter ASR.
- Data-data yang diperoleh dari penelitian di PT. Telkom.

1.5 Metodologi Penelitian

Untuk merealisasikan tugas akhir ini penulis melakukan beberapa metode penelitian, yaitu :

1. Study Literatur

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis mencari data dan bahan-bahan dari literatur yang dapat dijadikan referensi berhubungan dengan topik penulisan tugas akhir.

2. Survey Lapangan

Survey dilaksanakan di **ARNET GAMBIR PT.TELKOM JAKARTA** untuk mengamati secara langsung sistem yang sedang berjalan.

3. Riset dan Aplikasi

Penulis melakukan penelitian *Un-allocated number* di Arnet Gambir.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika/tata urutan penulisan dalam proyek akhir ini terdiri dari beberapa bab yang tersusun sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang, maksud dan tujuan, rumusan masalah, pembatasan masalah, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II DASAR TEORI

Bab ini berisikan penjelasan tentang teori-teori dasar dari sentral 5ESS, analisa trafik, analisa network, dan lain sebagainya.

BAB III PERMASALAHAN *UN-ALLOCATED NUMBER* DI SENTRAL 5ESS GB1H

Bab ini berisikan permasalahan yang menjelaskan tentang data dan permasalahan *un-allocated number*, pembahasan di sentral 5ESS, *call processing* pada sentral 5ESS, sekilas tentang ASR, permasalahan sentral 5ESS, metode untuk ke menu RC/V dan langkah-langkah penanganan *Un-Allocated Number*.

BAB IV ANALISIS PENANGANAN *UN-ALLOCATED NUMBER* PADA SENTRAL 5ESS

Bab ini berisikan *study kasus un-allocated number* yang disertai dengan analisa kasus, pemecahan masalah yang disertai dengan cara penanggulangan masalah.

BAB V PENUTUP

Merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dari seluruh isi proyek akhir serta saran untuk menanggulangi masalah.