ABSTRAK

Salah satu indikator untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa telepon adalah Keberhasilan panggil telepon, yang oleh PT TELKOM ditetapkan angka sebesar 80%. Untuk mencapai angka tersebut diperlukan upaya-upaya yang tepat dan cepat agar mencapai target yang telah ditetapkan.

Dengan mengunakan studi literature yang berkaitan dengan pedoman analisa *network*, deskripsi teknis, sentral EWSD dan pedoman teknis yang berlaku yaitu: *fundamental technical plan* Telkom

Pada dasarnya performansi trafik yang perlu dikendalikan adalah performansi trafik ke arah luar *(outgoing)* menuju sentral lain dan performansi trafik ke arah dalam *(terminating)* menuju pelanggan sentral itu sendiri. Dari performansi trafik *outgoing* diketahui kegagalan panggil yang disebabkan oleh dua hal utama yaitu *loss sirkit* adalah kegagalan sebelum pendudukan sirkit *outgoing* dan kegagalan setelah pendudukan sirkit *outgoing*, dari performansi trafik *terminating* diketahui kegagalan panggil yang disebabkan oleh tiga hal utama yaitu kegagalan pada ruas pemanggil, kegagalan pada ruas sentral dan kegagalan pada ruas *terminating*. Analisa kegagalan panggil dilakukan dengan mencari penyebab-penyebab dan alternatif tindakan yang mungkin dilakukan.

Berdasarkan data dapat diidentifikasi bahwa kegagalan panggil yang paling dominan pada trafik *terminating* yang merupakan fokus dalam penanganan, disebabkan pada ruas *terminating*. Dari kondisi ini diperlukan prioritas dalam penanganan untuk menekan kegagalan panggil pada ruas *terminating* yaitu menekan kegagalan karena pelanggan RNA dan *busy*. Untuk itu diperlukan *record traffic subscriber measurement* (TSM) untuk mengetahui pelanggan-pelanggan yang menyebabkan RNA dan *busy*. Kemudian diberikan langkah-langkah penanganan serta alternatif tindakan dalam upaya untuk meningkatkan keberhasilan panggil. Untuk penanganan trafik *outgoing* pada dasarnya sama dengan penanganan pada trafik *terminating*, hanya dilakukan pada *network* tujuan .