

## ABSTRAKSI

*Answer Seizure Ratio* ( ASR ) merupakan indikator terpenting untuk menilai mutu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa telekomunikasi, dalam hal ini adalah PT Telekomunikasi Indonesia, kepada pelanggannya.

Pada wilayah *Multi Exchange Area* ( MEA ) Solo, tingkat ASR yang diperoleh masih belum mencapai target yang diharapkan, yaitu sebesar 62.95 % pada bulan Juli 2000, sedangkan standar WCO (*World Class Operator*) untuk ASR Lokal adalah sebesar 80 %. Oleh karena itu, maka perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan ASR.

Tinggi rendahnya nilai ASR tergantung beberapa faktor, diantaranya adalah kondisi jaringan (network), Loss Terminating ( terutama disebabkan oleh *Busy Subscriber* dan *Ringin No Answer*), dan perilaku pelanggan.

Tingginya prosentase kegagalan tersebut dapat menyebabkan rendahnya ASR, yang dapat menurunkan citra perusahaan. Kondisi demikian tentulah tidak diharapkan, dan oleh karenanya sangatlah diperlukan upaya-upaya pencegahan guna meningkatkan mutu pelayanan dan menjaga citra PT Telkom selaku pengelola jasa pertelekomunikasian dalam negeri.