

ABSTRAKSI

Pertumbuhan pelanggan prabayar yang sangat cepat menuntut kemampuan jaringan dengan performansi dan pelayanan yang baik. Hal ini mengharuskan operator telekomunikasi untuk memberikan layanan yang lebih baik yang dapat memberikan nilai tambah bagi pelanggan. Layanan yang baik didukung oleh sistem yang memadai. Pada penulisan ini akan dilakukan suatu analisa layanan secara teknis, untuk dapat meningkatkan kualitas layanan prabayar.

Analisa layanan yang dilakukan antara lain : analisa tingkat keberhasilan panggilan atau *Successfull Call Ratio (SCR)* dan tingkat pendudukan sirkuit atau *Occupancy (OCC)* pada *IVR (Interactive Voice Response)*. Alasan mengapa analisa dilakukan pada *IVR* adalah karena tidak adanya alat rekaman trafik khusus untuk membedakan antara trafik prabayar dan pascabayar, sehingga perhitungan untuk prabayar sulit untuk dilakukan. *IVR* merupakan bagian dari sistem isi ulang prabayar sehingga, dengan demikian perhitungan trafik untuk layanan prabayar dapat dilakukan melalui *IVR*.

Analisa *SCR* dilakukan untuk membahas mengenai tingkat *SCR* yang berada dibawah target yang diharapkan pada tanggal 14 Januari 2001 – 20 Januari 2001, yang antara lain disebabkan oleh kerusakan salah satu trunk *JKT-1* dan kegagalan isi ulang yang mengakibatkan saluran penuh. Solusi yang diambil untuk mengatasi kerusakan salah satu trunk *JKT-1* adalah dengan menerapkan sistem ruting alternatif sedangkan untuk kegagalan isi ulang dapat diatasi dengan layanan *XL-ritel* yang menggunakan sistem *High Call Operator (HCO)*.

Sedangkan analisa *OCC* dilakukan karena kurang efisiennya penggunaan kanal trafik *IVR*. Dalam penulisan ini akan dilakukan penggabungan beban trafik *IVR* (layanan 123) dengan layanan 818 yang memiliki beban trafik tinggi, sehingga dari *OCC* semula yang kurang efisien yaitu sebesar 36,48% menjadi lebih efisien yaitu sebesar 67,40%.