

## Perancangan pengklasifikasian elemen jaringan dan sistem informasi penanganan masalah-masalah dari keluhan pelanggan pada sistem komunikasi bergerak selular GSM

Marpaung, Alex Y., author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20240657&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

PT. Satelit Palapa Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa telekomunikasi. Kepuasan pelanggan di dalam pemakaian jasa tersebut sangatlah penting sehingga perusahaan berusaha menjaga kehandalan dan ketersediaan sarana tersebut pada tingkat yang tinggi.

Divisi operation and maintenance sebagai salah satu divisi pada perusahaan menjadi kunci penting menjaga jaringan pada kualitas yang diinginkan pelanggan.

Pada kegiatan penyusunan skripsi ini penulis melakukan perancangan pengklasifikasian elemen jaringan dan perancangan sistem informasi penanganan masalah-masalah dari keluhan pelanggan. Perancangan kedua hal tersebut akan membantu bidang quality of service (QOS) yang berada didalam divisi operasi dan pemeliharaan untuk memantau dan menganalisis kualitas jasa perusahaan.

Pengklasifikasian yang berkaitan erat dengan manajemen eskalasi yang diterapkan perusahaan membantu perusahaan untuk menangani masalah pada jaringan sesuai dengan prioritas baik dari segi daerah maupun dari segi waktu. Sistem informasi pada penanganan masalah dari keluhan pelanggan akan membantu divisi operasi dan pemeliharaan untuk mengambil tindakan atas keluhan pelanggan dan menjaga kepercayaan pelanggan.

Hasil-hasil perancangan tersebut juga membantu divisi operasi dan pemeliharaan mendapatkan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan kepentingannya.