

Evaluasi Penggunaan Indikator Customer Experience (CX) Sebagai Faktor Penguji Kesuksesan Merger Operator Telekomunikasi = Evaluation Of Use Of Customer Experience (CX) Indicator As A Test Factor For The Success Of Telecommunications Operator merger

Reina Novazania, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920544218&lokasi=lokal>

Abstrak

Dengan bergabungnya Indosat Ooredoo dan Hutchison 3 pada tanggal 14 Januari 2022, maka dilakukan integrasi kedua jaringan operator tersebut. Dimana telah diputuskan menyatukan jaringan tersebut dengan menggunakan jaringan Multi-Operator Core Network telah berjalan 40 % dengan total target kurang lebih sebanyak 43.000 site akan diintegrasikan. Dalam menyatukan kedua jaringan tersebut mempunyai dasar tujuan yaitu bagaimana bisa melakukan “savings” untuk mengoptimalkan sumber daya yang ada. Dalam proses mengintegrasikan jaringan ini berefek ke pelanggan langsung, di mana sempat mengalami naiknya komplain dari pelanggan. Sehingga diputuskan indikator- indikator Customer Experience(CX) berperan sebagai penguji, penemuan masalah, dan acuan pembuat keputusan rekomendasi. Indikator CX ini berbeda pada waktu penggunaan, yaitu pada digunakan pada proses/ milestone implementasi dan setelah implementasi sebelum diserahkan ke operasional, dimana yang biasanya indikator ini dimonitor atau digunakan setelah diserahkan ke operasional ataupun sebagai inialisasi awal proyek. Evaluasi terhadap indikator CX ini sebagai keputusan rekomendasi setelah implementasi menggunakan metode klasifikasi pemodelan Logistic Regression terhadap penggunaan indikator Customer Experience dengan strategi Cluster Acceptance di level per Micro Cluster dan Nano Cluster yang menghasilkan 3 (tiga) output keputusan rekomendasi yaitu Accepted, Rectification Low dan Rectification High yang saat ini data memiliki keputusan rekomendasi hanya 2 output yaitu Accepted dan Rectification. Sehingga mendukung penggunaan pengambilan keputusan rekomendasi ini menggunakan Machine Learning sebagai percepatan proyek implementasi jaringan MOCN pada saat merger PT. Indosat, Tbk karena sebagai masukan stakeholder yang dapat berfokus pada kepada perbaikan dengan prioritas tinggi.

.....Indosat Ooredoo and Hutchison 3 merged on January 14, 2022, and integration of the two operator networks was deployed. It has been decided to unify these networks using the Multi-Operator Core Network, which has run 40% with a total target of approximately 43,000 sites to be deployed. The main goal of merging the two networks is to find "savings" to optimize existing resources. Customers were directly impacted by the network's integration process, which increased customer complaints. It was determined that Customer Experience indicators would serve as a tester, identify problem detection, and serve as a reference for decision-maker recommendations. This CX indicator is different in timing, it is used in the implementation process or milestone and after implementation before it is handed over to operational, where it is usually monitored or used after it has been handed down to operational or as an initialization of the project. Evaluation of this CX indicator as a recommendation decision following implementation using the Logistic Regression modeling classification method against the use of the Customer Experience indicator with the Cluster Acceptance strategy at the level per Micro Cluster and Nano Cluster yields three (3) outputs of recommendation compliance: Accepted, Rectification Low, and Rectification High. With the original data output recommendations are Accepted and Rectification. Thus supporting the use of decision-making to

recommend using Machine Learning to accelerate the MOCN network implementation project at the time of PT. Indosat,tbk merger, stakeholders could be focused on high-priority recommendations.