

## Abstrak

Program Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) adalah salah satu metode pembelajaran, dari delapan metode yang dicanangkan dalam Kebijakan Kampus Merdeka. Mitra yang diambil dalam program Magang Bersertifikat yaitu PT Telekomunikasi Seluler, Surakarta. PT Telekomunikasi Seluler membuka kesempatan diberbagai bidang, sehingga semakin mempermudah pendaftar untuk memilih posisi yang sesuai dengan minatnya. Salah satu posisi tersebut yang diambil adalah sebagai *Network Complain Handling & Analytic Intern*. Lingkup pekerjaan pada posisi *Network Complain Handling & Analytic Intern* meliputi mengidentifikasi detail keluhan, menganalisa dan merekomendasi kondisi *network* terhadap detail keluhan, *resolving* keluhan *network* serta *design tools* untuk membantu analisa dan deteksi keluhan. Proses pelaksanaan project yang dilakukan yaitu melakukan uji coba *drivetest* pada *outlet-outlet*, praktik *walktest* dengan menggunakan aplikasi *G-net Track Pro* dan hasil *walktest* akan dibuka dengan menggunakan aplikasi *Google Earth Pro*. Pencapaian dari hasil project yang dilakukan meliputi mengidentifikasi keluhan dari beberapa pelanggan dengan melihat *database*, menganalisa kondisi BTS berupa *availability*, *quality*, *BTS alarm*, dan juga *BTS performance* dengan melihat nilai indikator RSRP, RSRQ, dan SNR serta memberi rekomendasi terhadap pelanggan yang mengalami keluhan dengan melakukan optimasi antenna.

Kata Kunci : Identifikasi komplain, Analisis komplain, Rekomendasi penanganan komplain, Optimasi