

BAB III

METODE KERJA

3.1 Waktu dan Tempat

Tempat kerja berada di TTC Solo Baru Jawa Tengah, Jadwal kerja peserta magang di PT Telekomunikasi Selular mengikuti jadwal kerja karyawan pada perusahaan, yaitu 5 hari kerja dengan waktu 8 jam per harinya. Adapun rincian jadwal kerja tersebut sebagai berikut.

Tabel 3.1 Jadwal Kerja

Hari	Jam Kerja
Senin	08.00 – 17.00
Selasa	
Rabu	
Kamis	
Jum'at	

3.2 Metode dan Proses Kerja

3.3 Identifikasi Komplain

Proses identifikasi dilakukan dengan melihat database milik Telkomsel yang menampung seluruh komplain pelanggan. Hal yang diidentifikasi berupa jenis keluhan dan daerah pelanggan dengan keluhan.

3.4 Analisis Komplain

Setelah komplain diidentifikasi dan terindikasi bahwa komplain berada di wilayah kerja *Network Service Area* Surakarta, selanjutnya akan dilakukan analisis komplain. Analisis ini mencakup pemeriksaan kondisi BTS berupa *availability*, *quality*, BTS alarm, dan juga BTS *performance*. Di samping itu, dilakukan pula pemeriksaan sinyal dengan melihat nilai indikator RSRP, RSRQ, dan SNR. Analisis ini dapat dilakukan menggunakan web penanganan komplain yang telah dibuat pada masa magang. Pada web penanganan komplain, terdapat menu untuk melihat kondisi

(*utility*) BTS dengan menampilkan data lalu lintas dan kapasitas BTS berdasarkan grafiknya.

3.5 Rekomendasi Penanganan Komplain

Rekomendasi penanganan komplain dapat diberikan jika komplain sudah teranalisis. Rekomendasi dapat bermacam-macam bergantung dengan permasalahan yang timbul pada BTS maupun daerah keluhan tersebut. Salah satu contohnya adalah ketika grafik kapasitas BTS menunjukkan angka maksimum, maka akan dilakukan optimasi antena dengan melihat sektor yang memiliki peluang untuk dapat menampung pengguna pada arah yang berbeda. Akan tetapi, jika sektor-sektor pada BTS tidak memiliki peluang untuk menampung pengguna yang ada pada daerah keluhan, maka akan dilakukan penambahan sektor pada BTS tersebut. Jika BTS telah tidak memiliki ruang untuk menambah sektor, dapat dilakukan pengusulan penambahan BTS yang menjangkau daerah keluhan.

3.6 Optimasi Jaringan

Optimasi antenna yang dilakukan bermacam-macam jenisnya. Adapun jenis optimasi dapat dilihat pada Tabel 3.2 berikut.

Tabel 3.2 Optimasi Antenna

RF Issue	Distance Criteria	Threshold
Strong Overshooter	% of Abnormal Distance	≤ 98.6
	% of Significant Distance	≤ 97.5
	% of Target Distance	≤ 85
Overshooter	% of Abnormal Distance	≤ 99
	% of Significant Distance	≤ 98
Undershooter	% of Abnormal Distance	≥ 99.9
	% of Significant Distance	≥ 99.5
	% of Target Distance	≥ 95