

## ABSTRAKSI

### ANALISIS PERBANDINGAN KINERJA DAN KEPUASAN PELANGGAN TELKOM FLEXI BANDUNG PADA FREKUENSI 1900 MHz DAN 800 MHz

Sistem seluler CDMA merupakan teknologi seluler yang sedang berkembang pada saat sekarang ini, yang menjadi alternatif pilihan selain teknologi GSM. Hal ini disebabkan sistem seluler CDMA merupakan alternatif dalam menyediakan layanan telekomunikasi yang murah, dan menyediakan layanan yang tidak jauh berbeda dengan GSM. Pada tahap awal perkembangan sistem komunikasi bergerak faktor kapasitas tidak menjadi masalah karena jumlah pelanggan yang masih sedikit. Tetapi semakin bertambahnya jumlah pelanggan membuat faktor kapasitas menjadi masalah utama yang mempengaruhi juga terhadap kualitas dan jangkauan yang luas dari suatu sistem komunikasi. Dimana bagus atau tidaknya kualitas layanan yang diberikan dari suatu operator menentukan loyal atau tidaknya pelanggan terhadap operator tersebut, karena pelanggan pada saat ini tidak hanya memperhatikan nama dari operator tersebut ataupun fitur-fitur yang diberikan tapi kualitas layanan yang diberikan operator tersebut.

Pada saat ini operator seluler CDMA di Indonesia ada yang menggunakan frekuensi 1900 Mhz dan 800 Mhz. Khususnya untuk Telkom Flexi di DKI Jakarta dan Jawa Barat sebelumnya masih menggunakan frekuensi 1900 Mhz. Perbedaan antara frekuensi yang bekerja di 1900 Mhz dan 800 Mhz terletak pada tinggi dan rendahnya frekuensi yang digunakan dimana karakteristik frekuensi yang lebih rendah adalah memiliki redaman atau hambatan yang kecil sehingga pada umumnya jangkauan sinyal frekuensi menjadi lebih jauh dan kuat sinyal menjadi lebih baik. Melihat pada kondisi saat ini Telkom Flexi menghadapi masalah dengan bertambahnya jumlah pelanggan dan *coverage* yang harus dicakup sehingga hal ini mengharuskan Telkom Flexi merubah frekuensi kerjanya ke 800 Mhz, selain daripada tentunya untuk memenuhi ketetapan pemerintah bahwa operator CDMA harus berada di frekuensi 800 MHz, sebab frekuensi 1900 MHz akan dipakai oleh operator GSM untuk teknologi 3G.

Pada Tugas Akhir ini dilakukan perhitungan *coverage* berdasarkan frekuensi kerja dari 1900 MHz ke 800 MHz, dimana diperoleh *coverage* 800 MHz lebih luas dibandingkan 1900 MHz. Begitu Juga dari sisi parameter trafik diperoleh nilai CSSR pada frekuensi kerja 800 MHz lebih besar dibandingkan pada frekuensi kerja 1900 MHz dan *dropcall* menjadi lebih besar serta SHO menjadi lebih baik menjadi 98,81% dari nilai sebelumnya 98,43% pada frekuensi kerja 1900 MHz.

Kata kunci : Perbandingan Kinerja, Kepuasan Pelanggan, Perpindahan Frekuensi.