

Samsul Rahim<sup>1</sup>, Ismail<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Jurusan Teknik Elektro Fakultas Teknik Unismuh Makassar

Email : samsulrahim76@gmail.com

<sup>2</sup>Jurusan Teknik Elektro Fakultas Teknik Unismuh Makassar

Email : ismailkmailk973@gmail.com

## ABSTRAK

*Abstrak:* Samsul Rahim dan Ismail. "Analisis Peningkatan Pelayanan Pelanggan Yang Diakibatkan Kegagalan *Handover* Jaringan *Global System For Mobile Communication* PT. INDOSAT Area Makassar"(2018) dibimbing oleh Dr. Ir. Zahir Zainuddin dan Dr. Umar Katu Adapun tujuan tugas akhir ini adalah Mengetahui perangkat-perangkat pendukung jaringan GSM, mengetahui penggunaan jaringan GSM dan analisis kegagalan handover yang terjadi pada system tersebut dan mempelajari alternative penanggulangan handover. Salah satu yang sangat penting adalah bagaimana kinerjanya mempertahankan proses komunikasi tanpa terputus meskipun pelanggan dinamis bergerak dalam melaksanakan aktifitasnya. Dengan kata lain, PT. INDOSAT harus dapat meminimalisasi tingkat kegagalan pelanggan dalam berkomunikasi ketika pelanggan tersebut bergerak ketempat lain. Untuk itu, perlu dilakukan suatu analisis terhadap kegagalan tersebut yang dikenal dengan kegagalan handover. Oleh karena itu diperlukan data untuk digunakan dalam pelaksanaan analisis tersebut. Data yang diambil adalah data satu tahun terakhir dari bulan November 2016 hingga bulan Oktober 2017. Dari data tersebut diperoleh BTS yang mengalami kegagalan handover yang melebihi tolok ukur 20% adalah BTS Kima, BTS STO Mandai1, BTS Maros2, BTS Sungguminasa, BTS Tamalanrea2 dan 3, BTS Panakkukang, BTS Tanjung Bungai dan 2, BTS Bulukumba, BTS Bantaeng, dan BTS Malino1 serta BTS Takalar.

Kata kunci : Komunikasi, handover, kanal dan trafik