

ABSTRAK

Perkembangan industri selular saat ini menuntut persaingan perusahaan-perusahaan telekomunikasi selular dalam merebut pangsa pasar industri ini. Konsep *service oriented* yang diadopsi beberapa operator telekomunikasi saat ini mengharuskan mereka untuk selalu memperhatikan kualitas service yang dideliver ke pelanggannya. Dengan berbasis pelayanan jasa Telekomunikasi maka agar dapat bertahan perusahaan-perusahaan tersebut memprioritaskan *Quality of Service (QOS)* dalam memperebutkan pelanggan potensial.

Untuk meningkatkan *Quality of Service (QOS)* yang baik diperlukan suatu manajemen operasi dan pemeliharaan jaringan yang merupakan core dari perusahaan telekomunikasi yang berfungsi sebagai kegiatan-kegiatan yang bertujuan untuk mengatur *service-service* telekomunikasi yang dideliver oleh operator Telekomunikasi agar system tetap *available*, berfungsi dengan baik dan tidak mengecewakan pelanggan. Jadi intinya adalah menjaga agar semua *service* perangkat yang ada berfungsi dengan baik sepanjang waktu.

Untuk mengakomodir kegiatan operasi dan pemeliharaan jaringan ini maka diperlukan suatu aplikasi yang membantu mengefektifkan kegiatan operasi dan pemeliharaan jaringan ini sehingga mampu meningkatkan *Quality of Service* dari segi pelayanan dan kualitas jaringan, yang disebut dengan aplikasi *Trouble Ticket*.

Kata Kunci: *service oriented, Quality of Service (QOS), Trouble Ticket*