

## ABSTRAK

IndiHome merupakan salah satu *service* dari Telkom Group berupa paket layanan meliputi layanan komunikasi, data, dan *entertainment*. Gangguan pada layanan IndiHome ini secara garis besar terdapat dua macam, yaitu gangguan los dan gangguan pada perangkat. Sebelumnya, pelanggan IndiHome dapat melaporkan gangguan ke plasa, menghubungi *call center* 147 atau melalui aplikasi myIndiHome. Cara tersebut diakui oleh pelanggan PT. Telkom Datel Cilacap tidak efektif karena tidak ada sebuah jembatan untuk mendapatkan informasi antara karyawan Telkom dan pelanggan IndiHome.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka pada Proyek Akhir ini dibuat sistem monitoring untuk laporan gangguan IndiHome dengan bot telegram. Bot telegram dapat dijadikan fasilitas tambahan bagi pelanggan untuk melaporkan gangguan layanan IndiHome karena adanya notifikasi yang dikirim oleh bot sesuai dengan progres. Bot telegram ini dihubungkan dengan server menggunakan metode *webhook*, menggunakan *google spreadsheet* sebagai *database*, dan terhubung dengan *dashboard* yang dirancang menggunakan *google data studio*.

Hasil pengujian fungsional dari bot telegram memiliki tingkat keberhasilan 100%, semua fitur dapat berjalan sesuai dengan hasil yang diharapkan. Hasil pengujian performa dengan mengukur *respon time* dari bot didapatkan hasil rata-rata *respon time* keseluruhan sebanyak 5,18 detik. Hasil pengujian non-fungsional bot telegram kompatibel untuk diakses di berbagai sistem operasi, dan hasil pengujian subjektivitas didapatkan hasil 82,93% – 92,1% responden menilai aplikasi ini Sangat Baik.

**Kata Kunci:** Bot Telegram, Gangguan, IndiHome, Telegram Messenger