

ABSTRAK

Indihome, merupakan salah satu produk layanan *fixed broadband* dari PT Telkom Indonesia. *Indihome* ini memiliki produk layanan yang berupa paket layanan komunikasi dan data seperti telepon rumah (*voice*), internet (*Internet on Fiber* atau *High Speed Internet*), dan layanan IPTV (*Internet Protocol Television*). Melalui perusahaan afiliasinya, PT. Telkom Akses, PT. Telkom Indonesia mengembangkan infrastruktur jaringan di wilayah PT. Telkom Witel Tangerang. Teknologi yang diterapkan adalah *Gigabit Passive Optical Network* (GPON), yang sepenuhnya menggunakan serat optik dengan parameter kualitas jaringan yang diukur melalui *Rx Power*. Namun, meskipun teknologi ini terus berkembang, masih ada beberapa gangguan yang terjadi selama penggunaannya. Penelitian ini mengevaluasi metode penanganan gangguan yang diterapkan oleh PT. Telkom Indonesia di Witel Tangerang dengan teknologi GPON. PT. Telkom Akses menggunakan perangkat lunak INSERA dan EMBASSY untuk mengelola tiket gangguan *Indihome*. Laporan awal ditangani oleh pusat panggilan Telkom 147, yang membuat tiket gangguan dan kemudian mengirimkannya ke witel yang relevan berdasarkan lokasi pelanggan terdaftar untuk penanganan lebih lanjut. Berdasarkan data tiket gangguan yang masuk dari Maret hingga Mei, tercatat total 4527 tiket dengan jumlah tertinggi pada bulan Maret sebanyak 1745 tiket, diikuti oleh Mei dengan 1570 tiket, dan April dengan 1212 tiket. Penelitian ini menganalisis gangguan yang paling sering terjadi berdasarkan tiket gangguan yang masuk serta solusi yang diterapkan untuk menyelesaikannya menurut keterangan tiket yang telah diselesaikan. Dari penelitian ini, ditemukan tiga keluhan utama, yaitu "tidak bisa *browsing-2P/3P* mati total" yang mencakup 27,39%, "telepon mati/tidak ada nada" sebesar 26,73%, dan "internet lambat" dengan 19,01%. Adapun tiga solusi utama yang sering diterapkan adalah "DC Tarik/Sambung" sebagai solusi paling dominan dengan 53,72%, "*Config* ulang" sebanyak 12,44%, dan "edukasi" mencapai 6,65%.

Kata kunci : GPON, Indihome, INSERA, Gangguan