

## ABSTRAK

PT. Telkom Akses merupakan anak perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom). PT. Telkom Akses bergerak dalam bisnis penyediaan layanan konstruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan. Karena banyaknya permintaan atas layanan yang diberikan mengharuskan PT. Telkom Akses memiliki banyak tim teknisi yang mendukung pemasangan layanan jaringan. Untuk itu pada PT. Telkom Akses terdapat kantor telkom bagian STO (Sentral Telepon Otomat) yang terdiri dari provisioning dan IOAN yang akan mengontrol permintaan layanan jaringan, menyediakan teknisi yang terbaik dan pemeliharaan jaringan. STO (Sentral Telepon Otomat) merupakan kantor Telkom yang lebih berhubungan dengan sisi teknis. STO sendiri lebih berfokus di pekerjaan teknis lapangan yaitu pemasangan jaringan baru dan pemeliharaan jaringan di berbagai segmen. Provisioning merupakan unit kerja yang digunakan PT. Telkom dalam menangani instalasi dan konfigurasi jaringan FTTH baru ataupun migrasi dari jaringan tembaga. IOAN (*Integrated Operation Access Network*) merupakan unit kerja yang bertugas sebagai penanggung jawab dalam mengatasi gangguan indihome yang terjadi di rumah *customer*.

**Kata Kunci : STO (Sentral Telepon Otomat), Provisioning, IOAN (*Integrated Operation Access Network*).**