

ABSTRAK

Dalam perkembangannya, bidang telekomunikasi di Indonesia memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung perkembangan berbagai aspek di segala bidang. Bidang ini meliputi bidang ekonomi, bidang pendidikan, bidang bisnis, bidang informasi dan komunikasi, dan bidang sosial budaya. Hal ini dikarenakan bidang telekomunikasi dapat memenuhi kebutuhan salah satunya dalam hal pengiriman informasi maupun penerimaan informasi dengan cepat dan efisien. Salah satu industri telekomunikasi yang khusus bergerak di infrastruktur jaringan dan pengembangan jaringan *broadband* di Indonesia adalah PT. Telkom Akses. Divisi *Helpdesk Assurance* merupakan divisi yang befokus pada pengawalan *order* gangguan *Indihome* di Witel Semarang meliputi daerah kecamatan Tugu, Kidul, Johar, Majapahit dan Candi. Dalam menjalankan tugas KP pada divisi *Helpdesk Assurance*, penulis melakukan berbagai pekerjaan dan salah satunya melakukan penginputan data *ticket* dari pelanggan dengan tujuan *ticket* gangguan yang di ajukan oleh pelanggan masuk kedalam data Telkom Witel semarang sehingga dapat di selesaikan permasalahannya secepatnya.

Kata kunci : *ticket, Indihome, Helpdesk, input.*