

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi berkembang semakin pesat terutama dibidang telekomunikasi. Penggunaan perangkat komunikasi dan data internet semakin banyak dan sudah menjadi kebutuhan masyarakat. Internet merupakan salah satu kebutuhan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari untuk menunjang kegiatan tertentu guna mempermudah pekerjaan manusia. PT. Telkom Indonesia, Tbk berinovasi membuat layanan internet (FTTH) dengan kecepatan data yang tinggi dan juga *bandwidth* yang lebar. BGES Operation merupakan divisi yang menangani layanan *provisioning* dan *assurance* bisnis *to* bisnis (*for business, goverment and enterprise*). Salah satu pelanggan yang ditangani yaitu *High Value Costumer* (HVC) dimana syarat menjadi pelanggan HVC diklasifikasikan berdasarkan jenis layanan yang digunakan. Kelebihan menjadi pelanggan HVC yaitu mendapatkan prioritas *Proactive Maintenance* untuk memastikan kualitas jaringan. Sistem kerja untuk menangani gangguan pelanggan HVC dimonitoring langsung tanpa harus menunggu pelanggan *compline*. Redaman ONT yang diizinkan yaitu -12,99 dBm sampai -22,99 dBm. Redaman ONT yang melebihi batas redaman yang diizinkan disebut dengan *UNSPEC*. Untuk menangani hal tersebut diperlukan monitoring status ONT pelanggan HVC agar mempercepat proses eksekusi dilapangan dan mempermudah *assurance* menangani gangguan.