

Abstrak

PT Telekomunikasi Indonesia atau sering disebut dengan Telkom memiliki produk layanan salah satunya yaitu bernama Indihome. Indihome sendiri mempunyai tiga jenis layanan komunikasi dan juga layanan data dalam satu paket yaitu layanan internet, layanan telepon rumah, dan layanan televisi kabel. Dalam proses kerjanya indihome dapat mengalami gangguan. Unit kerja yang menangani gangguan tersebut adalah para teknisi. Dimana teknisi akan mendapatkan perintah untuk memperbaiki gangguan dengan diterbitkannya tiket oleh TL IOAN (*Integrated Operation Access Network*). Dalam pembuatan tiket gangguan tersebut menggunakan *webiste* Datum (*Kandatel Utilized Management*). Laporan ini membahas tentang bagaimana peran *website* datum dalam proses pembuatan tiket gangguan indihome sampai dengan diterbitkannya tiket ke teknisi.

Kata Kunci : Indihome, IOAN, Datum