

ABSTRAK

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Upaya transformasi dari Telkom Indonesia sebagai *digital telecommunication company*, Telkom Indonesia mengimplementasikan strategi usaha dan operasional perusahaan yg berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented*). Penulis melaksanakan KP di PT Telkom Indonesia Witel Tangerang pada divisi *Access Data Management* (DAMAN). PT Telkom banyak mengeluarkan produk bisnis salah satunya adalah Indihome. Produk yang ditawarkan Indihome sendiri adalah jasa jaringan provider ineternet rumah yang meliputi *wifi*, *Television digital* dan *voice* (telephone rumah). *Fiber optic* adalah serat optik dengan saluran transmisi yang terbuat dari kaca atau plastik, yang digunakan untuk mentransmisikan sinyal cahaya dari satu tempat ke tempat lainnya. Kelemahan tersebut terjadi akibat masalah yang terjadi di lapangan, diantaranya gangguan masal, kabel putus, kecelakaan lalu lintas, bencana alam, dan masih banyak lainnya. Hal tersebut membuat penulis melakukan proses validasi, perbaikan *connectivity*, dan perbaikan *error services* yang ada di lapangan dengan data yang ada di sistem PT Telkom Indonesia khususnya Witel Tangerang.

Kata Kunci : Telkom, DAMAN, GPON, ODP, OCD, Indihome.