

## ABSTRAK

PT Telkom Indonesia Tbk adalah salah satu badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak pada layanan teknologi informasi dan komunikasi dan jaringan telekomunikasi yang terbesar di Indonesia, dengan perkembangan dunia teknologi informasi dan komunikasi menjadi satu hal penting dan menjadi media baru dalam komunikasi itu sendiri. Produk yang menjadi unggulan mereka adalah *Indihome*, *Indihome* adalah produk layanan *fixed board internet* dengan teknologi yang mereka gunakan saat ini adalah ADSL (*asymmetric Digital Subscriber Line*), MSAN (*Multi Service Access Node*) dan GPON (*Gigabyte-Passive Optical Network*). *Indihome* memiliki keunggulan berupa layanan komunikasi telepon dengan biaya yang lebih terjangkau dibandingkan kompetitor dan kualitas suara yang lebih jernih dan layanan internet yang menggunakan *fiber optik*. Fiber optik merupakan teknologi tingkat tinggi namun juga terdapat kelemahan, kelemahan terbesar dari teknologi ini yang mahal dan memungkinkan terjadinya error pada data lapangan dan data pada sistem, ketidaksinkronan data tersebut menyebabkan kerugian pada sisi konsumen dan pelaku bisnis yang dalam hal ini adalah Telkom Indonesia. Maka diperlukan perbaikan *error services* dengan data manajemen untuk mensinkronkan data yang ada pada sistem dan data yang terdapat di lapangan khususnya pada PT. Telkom Indonesia Witel Tangerang.

Kata kunci: Telkom Indonesia, Teknologi informasi, *Indihome*, *Fiber optic*, Data manajemen