

## ABSTRAK

Untuk terus mengikuti trend industri dalam bidang telekomunikasi IndiHome berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya, upaya tersebut dilakukan agar IndiHome dapat terus bersaing dengan kompetitif lain sehingga kepuasan pelanggan saat ini menjadi prioritas utama bagi IndiHome, salah satunya dengan membentuk divisi IOAN. Divisi *Integrated Operation Access Network* (IOAN) MEA Timur merupakan divisi atau unit kerja yang bertugas sebagai penanggung jawab dalam mengatasi gangguan IndiHome yang terjadi pada pelanggan di sektor Sokaraja dan Banyumas dengan lebih dari 2500 pelanggan. Secara umum teknisi sudah dapat mengetahui titik atau persoalan utama gangguan tersebut melalui aplikasi myTeknisi yang disediakan oleh IndiHome, dari aplikasi tersebut teknisi dapat mengetahui nilai redaman pada modem pelanggan yang terjadi gangguan. Pada umumnya batas redaman total yang dimulai dari STO bernilai 15-28 dB, jika melewati batas tersebut maka jaringan FTTH akan mengalami gangguan. Pada PT.Telkom Indonesia memiliki standarisasi untuk batas nilai redaman sebesar 28 dB. Selain menangani berbagai macam gangguan divisi IOAN juga melakukan pemeliharaan terhadap kualitas dari *Optical Distribution Point* (ODP) yang merupakan sebuah perangkat terminasi sebagai awal penggunaan *drop cable*, sebelum masuk ke rumah pelanggan.

**Kata Kunci :** IndiHome, IOAN, dan redaman