

ABSTRAK

Penanganan gangguan dari layanan *IndiHome* merupakan strategi utama PT. Telkom Indonesia dalam meningkatkan kualitas dari layanan internet di Indonesia. Dalam upaya mengoptimalkan kualitas layanan internet yang diberikan, PT. Telkom Indonesia mengembangkan aplikasi berbasis web yaitu *iBooster* yang bertujuan untuk mendeteksi terjadinya gangguan pada layanan pelanggan serta mempermudah tim *Helpdesk* serta teknisi untuk melakukan perbaikan. Penelitian ini memonitoring indikator redaman serta penanganan gangguan pada layanan *IndiHome*. Metode yang digunakan meliputi studi literatur, pengumpulan data, dan pengolahan data berdasarkan jumlah tiket alert yang terdapat pada *spread sheet*. Penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi berbasis web *iBooster* mampu meningkatkan efisiensi dari operasional serta kualitas layanan internet *IndiHome* dengan pengecekan secara *real time*. Hasil monitoring berdasarkan data *report alert* menunjukkan kenaikan serta penurunan yang signifikan data gangguan los maupun redaman tinggi. Kesimpulan dari penelitian ini adalah aplikasi berbasis web yaitu *iBooster* sangat efektif untuk mendeteksi serta melakukan analisis gangguan yang terjadi, seperti data *Rx* yang los serta redaman yang melewati batas yang telah ditetapkan. Implementasi aplikasi berbasis web ini dalam penanganan gangguan memiliki dampak peningkatan penanganan gangguan yang cepat serta handal untuk pelanggan.

Kata Kunci : *IndiHome, iBooster, penanganan gangguan, PT. Telkom Indonesia, kualitas layanan.*