

ABSTRAK

Untuk mempermudah pengguna sistem pakar dapat membantu menyelesaikan berbagai masalah dan terus dikembangkan. Salah satu dalam penggunaan sistem pakar adalah untuk mendiagnosa masalah gangguan layanan internet rumah produk indihome. Sistem pakar ini merupakan perangkat lunak yang mendiagnosis kerusakan layanan Indihome sehingga mempercepat penanganan gangguan layanan Indihome dan meminimalisasi untuk membuat pengaduan ke *customer service*. Penelitian ini bertujuan untuk menciptakan sebuah perangkat lunak yang berfungsi mendiagnosis gangguan layanan Indihome dengan metode forward chaining. Dengan data gejala dan sebab yang diperoleh dari studi kasus dari PT Telkom Akses untuk pemindahan pengetahuan. Sistem ini dibuat bertujuan agar pelanggan pengguna Indihome dapat mengatasi kerusakan ataupun gangguan dengan memilih gejala yang dialami. Tahapan dalam penelitian sistem pakar supaya mendapatkan hasil yang sesuai dengan diagnosis pakar. Pertama akuisisi pengetahuan yaitu mencari dan mengumpulkan data, yang kedua yaitu representasi pengetahuan dengan menyimpan dan mengatur pengetahuan didalam komputer, ketiga inferensi pengetahuan dan yang keempat adalah pemindahan pengetahuan.

Kata kunci : Diagnosa gangguan Indihome, Forward *Chaining*, Sistem Pakar.

ABSTRACT

To make it easier for users, expert systems can help solve various problems and can continue to be developed. One of the uses of an expert system is to help diagnose problems with Indihome home internet service problems. This expert system is a software application that help diagnoses Indihome service failures so as to speed up handling of Indihome service disruptions and minimize complaints to customer service. This study aims to develop a software application that functions to help diagnose disruptions to Indihome's service, with a forward chaining method. It uses symptom and cause data obtained from PT Telkom Access' case studies for knowledge transfer. This system is designed so that Indihome users can try to solve malfunctions or disturbances by selecting from the list of symptoms they experience, and take the recommended trouble-shooting steps. The stages taken in the expert system research in order to get results in accordance with the expert's diagnosis are as follows. The first is knowledge acquisition, namely searching and collecting data, the second is knowledge representation, that is storing and organizing knowledge in the computers, the third is knowledge inference, and the fourth is knowledge transfer.

Keywords: expert system, forward chaining, Indihome problems diagnosis

