

# PANDUAN IndiHome

Melalui panduan ini, Anda dapat mengetahui informasi seputar IndiHome. Mulai dari cara berlangganan, menambahkan layanan tambahan (*add-on*), mengecek dan membayar tagihan, menangani gangguan dan informasi penting lainnya



2021

Panduan IndiHome

# Daftar Isi

<b>BAB 1 Tentang IndiHome</b>	1
Layanan IndiHome - IndiHome	3
Layanan IndiHome - TV	4
Layanan IndiHome - Telepon Rumah	5
<b>BAB 2 Paket IndiHome</b>	6
Triple Play	8
Dual Play	9
Pedoman Memilih Paket <i>Bandwidth</i>	9
<b>BAB 3 Cara Berlangganan</b>	10
<b>BAB 4 Perangkat IndiHome</b>	13
Perangkat untuk layanan Triple Pla	15
Perangkat untuk layanan Dual Play	15
<b>BAB 5 Add-On</b>	16
Kategori Internet di Dalam Rumah	19
Kategori Internet di Luar Rumah	20
Kategori Movie Streaming	21
Kategori TV Interaktif	22
Kategori Musik	23
Kategori Games	23
Kategori Storage	24
Kategori Edukasi	24
Kategori Smart Home	25
<b>BAB 6 myIndiHome</b>	26
Registrasi myIndiHome	28
Aktifasi Add-On	30
Cek Tagihan melalui myIndiHome	31
Bayar Tagihan melalui myIndiHome	32
Pengaduan Layanan	34
Menu Bantuan Plasa Telkom	36
Loyalty Program	37

# Daftar Isi

<b>BAB 7 Cara Bayar Tagihan</b>	39
Aplikasi myIndiHome	41
Plasa Telkom	41
Pembayaran melalui Dompot Digital	42
Pembayaran melalui ATM	43
Pembayaran melalui Bank Transfer ( <i>Mobile Banking</i> )	45
Pembayaran melalui Bank Transfer ( <i>Internet Banking</i> )	47
Pembayaran melalui E-Commerce	49
Pembayaran melalui Merchant Lain	51
<b>BAB 8 Penanganan Gangguan</b>	52
Self - Troubleshooting	54
myIndiHome : Indita	56
Telkom 147	56
Plasa Telkom	56
<b>BAB 9 Ketentuan Pelanggan IndiHome</b>	57
<b>BAB 10 Contact Us</b>	60

**1**

# Tentang IndiHome

# Tentang IndiHome

# 1



IndiHome adalah layanan digital terdepan dengan teknologi fiber optik yang jaringannya sudah tersebar di seluruh Indonesia. IndiHome berkomitmen akan terus berkembang dan berinovasi untuk memenuhi kebutuhan internet yang lebih baik bagi seluruh negeri. Layanan digital yang disediakan IndiHome adalah:



**Internet**



**TV**



**Telepon**



# Layanan IndiHome



## Internet

Layanan internet/*fixed broadband* dengan teknologi fiber optik berkecepatan hingga 300Mbps. Nikmati beragam keunggulan dari fitur IndiHome:



### Cepat

Transfer data lebih cepat, dengan kecepatan hingga 300Mbps.



### Stabil

Koneksi internet tetap stabil meskipun diakses secara bersamaan.



### Andal

Dapat diandalkan dan tahan dalam kondisi cuaca apa pun.



# Layanan IndiHome



TV

Merupakan layanan TV Interaktif dengan beragam channel seru yang menghibur dan edukatif. Memiliki berbagai fitur unggulan, seperti:



### Playback

Putar tayangan film favorit yang terlewatkan, hingga 7 hari ke belakang.



### Pause & Rewind

Pause atau *rewind* tayangan yang sedang ditonton.



### Video Recording

Rekam dan simpan tayangan favorit Anda.



### TV on Demand

Saksikan kembali tayangan program TV dengan rentang waktu 7 hari ke belakang.



### Video on Demand

Anda bisa mengontrol atau memilih sendiri program yang ingin ditonton.



### Music & Karaoke

Bagi yang suka musik dan bernyanyi, fitur ini akan menghibur Anda di rumah.

Selain itu, melalui TV Interaktif Anda juga dapat menikmati fitur tambahan seru lainnya yaitu:



### OTT Video Streaming

Ribuan film *blockbuster* terbaru dari Hollywood, Asia dan Indonesia.



### Games

*Games* berlisensi bisa Anda mainkan dengan *streaming* melalui TV Interaktif, kapan saja.



### Belanja

Dengan IndiHome Shopping, belanja *online* di rumah, lebih nyaman melalui TV Interaktif.



### Belajar

Kegiatan belajar anak semakin mudah. Anda dapat mengakses *try out* dan buku-buku pelajaran.



# Layanan IndiHome



## Telepon Rumah

Layanan komunikasi telepon rumah yang memiliki keunggulan:



Biaya lebih hemat



Kualitas suara lebih jernih





**2**

**Paket IndiHome**

# Paket IndiHome

# 2

IndiHome menyediakan pilihan paket yang dapat Anda pilih sesuai kebutuhan.

2021



# Triple Play

Paket yang mencakup 3 layanan IndiHome, yaitu:



## Internet, TV dan Telepon

Layanan Triple Play menyediakan beragam paket berdasarkan kecepatan internet, yang dapat Anda pilih sesuai kebutuhan, yaitu:

Paket Up to  
**20Mbps**

Paket Up to  
**50Mbps**

Paket Up to  
**100Mbps**

Paket Up to  
**200Mbps**

Paket Up to  
**300Mbps**

Pilihan paket kecepatan internet dapat berubah sewaktu-waktu, mengikuti ketentuan & kebijakan yang berlaku saat berlangsung.

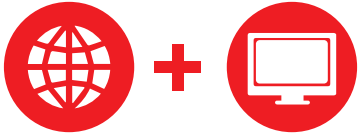
Selain itu, IndiHome juga menyediakan Paket Bundling sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada saat itu. Seperti Bundling Camera, Cloud Storage, Wifi Extender, dan lain sebagainya.



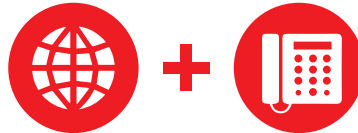
## Dual Play

Paket yang mencakup 2 layanan IndiHome sesuai kebutuhan Anda.

Layanan Dual Play menyediakan beragam paket berdasarkan kebutuhan Anda, yaitu:



**Internet & TV**



**Internet & Telepon**

Paket layanan Dual Play dapat berubah sewaktu-waktu, bergantung pada ketentuan & kebijakan yang berlaku saat berlangganan.

## Pedoman Memilih Paket *Bandwidth*

Kecepatan optimal *bandwidth* bergantung pada jumlah *device* (perangkat) yang terkoneksi internet di waktu yang bersamaan. Berikut adalah jumlah *device* terkoneksi yang dianjurkan agar kecepatan internet stabil.



Informasi lengkap  
Paket IndiHome, silakan kunjungi:  
[www.indihome.co.id/promo](http://www.indihome.co.id/promo)  
Atau scan di sini:

# 3

## Cara Berlangganan

# Cara Berlangganan

# 3

IndiHome menyediakan berbagai cara berlangganan yang memudahkan Anda menikmati keseruan IndiHome di rumah.

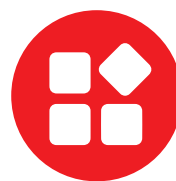


Untuk berlangganan layanan atau *add-on* IndiHome, Anda dapat memilih salah satu cara berikut ini:



### **Website**

[www.indihome.co.id](http://www.indihome.co.id)



### **Aplikasi**

myIndiHome



### **Call Center**

Telkom 147



### **Plasa Telkom**



### **Smart Plasa**



# 4

## Perangkat IndiHome



# Perangkat IndiHome

# 4

Setiap pelanggan IndiHome yang pasang baru, akan mendapatkan perangkat lengkap dari IndiHome (kecuali perangkat pesawat telepon).



## Perangkat untuk layanan Triple Play:

### Internet + TV + Telepon



ONT/Modem Internet



STB (Set Top Box)  
dan remote IPTV



Kabel LAN 150m

## Perangkat untuk layanan Dual Play:

### Internet + TV



ONT/Modem Internet



STB (Set Top Box)  
dan remote IPTV

### Internet + Telepon



ONT/Modem Internet



Kabel LAN 150m



**5**

**Add-On**

# Add-On

# 5

Untuk melengkapi hiburan di rumah Anda, IndiHome menyediakan fitur tambah layanan (*add-on*). Maksimalkan hiburan dan layanan digital di rumah Anda, dengan memilih tambah layanan sesuai kebutuhan.



IndiHome membagi kategori *add-on* yang dapat Anda pilih sesuai keinginan, yaitu:



Kategori Internet di Dalam Rumah



Kategori Games



Kategori Internet di Luar Rumah



Kategori Storage



Kategori Movie Streaming



Kategori Edukasi



Kategori TV Interaktif



Kategori Smart Home



Kategori Musik

Biaya tambahan *add-on*, akan ditagihkan pada tagihan bulanan Anda (*postpaid*) atau bisa dibayar langsung pada saat aktivasi *add-on* (*prepaid*).





# Kategori

## Internet di Dalam Rumah



### Speed on Demand

Layanan untuk meningkatkan kecepatan internet sesuai kebutuhan Anda secara temporer. Paket yang ditawarkan bervariasi mulai dari masa berlaku 1, 3, hingga 7 hari dengan kecepatan mulai dari 20Mbps hingga 200Mbps. Secara otomatis kecepatan internet Anda akan kembali seperti semula setelah masa berlaku layanan Speed on Demand berakhir. Aktifkan *add-on* ini melalui aplikasi myIndiHome atau *website* IndiHome.



### Upgrade Speed

Layanan untuk meningkatkan kecepatan internet Anda secara permanen sesuai kebutuhan. Paket yang ditawarkan bervariasi mulai dari kecepatan 20Mbps hingga 100Mbps. Aktifkan *add-on* ini melalui aplikasi myIndiHome atau *website* IndiHome.



### Wifi Extender

IndiHome menyediakan perangkat Wifi Extender untuk memperkuat pemancaran sinyal wifi di setiap area sudut rumah Anda tanpa harus menyediakan kabel tambahan. Dengan Wifi Extender dari IndiHome, internetan di setiap sudut rumah jadi semakin leluasa. Aktifkan *add-on* ini melalui Telkom 147 atau kunjungi Plasa Telkom.





# Kategori Internet di Luar Rumah



## Wifi.id Seamless

Layanan internet dengan kecepatan sampai dengan 100Mbps di lokasi publik berbasis *wireless* yang disediakan oleh Telkom. Khusus pelanggan IndiHome, Anda dapat menikmati kemudahan mengakses Wifi.id secara otomatis di seluruh Indonesia. Aktifkan *add-on* ini melalui aplikasi myIndiHome atau *website* IndiHome.



## Smooa

Kemudahan berbagi kuota internet mobile bersama anggota keluarga dengan jangkauan yang bisa dinikmati meskipun di luar rumah dengan jaringan *wifi.id seamless*. Selain itu, Anda juga bisa mendapatkan bonus bebas nelpon dan SMS sepuasnya antara sesama pengguna *add-on* Smooa yang terdaftar dalam satu nomor IndiHome. Aktifkan *add-on* ini melalui aplikasi myIndiHome atau *website* IndiHome.





## Kategori Movie Streaming



### CATCHPLAY+

Rasakan serunya memiliki bioskop pribadi di rumah setiap hari! Dengan koleksi film yang di-*update* setiap minggunya, berbagai pilihan film dan serial TV terbaik dari Hollywood, Asia, dan Indonesia bisa ditonton kapan dan di mana saja. Aktifkan *add-on* ini melalui aplikasi myIndiHome, *website* IndiHome atau TV Interaktif.



### Iflix

Anda bisa menonton tayangan favorit mulai dari serial TV Hollywood; film-film terbaik dari seluruh dunia; acara TV lokal; sitkom; kartun, sampai drama Korea. Semuanya bisa Anda nikmati di iflix kapan saja dan di mana saja! Aktifkan *add-on* ini melalui aplikasi myIndiHome, *website* IndiHome atau TV Interaktif.



### Vidio

Nikmati serunya tayangan eksklusif di Vidio dari layar IndiHome TV Anda. Mulai dari TV series, film dan drama Asia pilihan, animasi anak dan konten variatif lainnya. Tersedia juga Vidio Original Series dengan judul terbaru setiap bulannya. Aktifkan *add-on* ini melalui aplikasi myIndiHome, *website* IndiHome atau TV Interaktif.



### Mola

Tonton beragam pertandingan bola bergengsi, mulai dari EPL, Bundesliga dan laga dari Timnas Indonesia serta masih banyak lagi. Aneka film Hollywood unggulan, mulai dari film festival hingga box office dan series di MOLA juga siap menemani Anda dan keluarga. Aktifkan *add-on* ini melalui aplikasi myIndiHome, *website* IndiHome atau TV Interaktif.







## Kategori TV Interaktif



### Minipack Channel TV

Anda dapat menonton *channel-channel* yang diinginkan dengan mudah. Terdapat beragam pilihan paket Minipack Channel TV yang tersedia untuk Anda dan dapat dipilih secara fleksibel sesuai keinginan. Aktifkan *add-on* ini melalui aplikasi myIndiHome, *website* IndiHome atau TV Interaktif.



### Hybrid Box (STB) dan PLC

Anda dapat menonton tayangan TV Interaktif di TV yang berbeda dalam waktu bersamaan. IndiHome menghadirkan *bundling* penyewaan Hybrid Box (STB) Tambahan dan PLC untuk kebebasan menikmati hiburan di rumah.

Pemasangan Hybrid Box (STB) Tambahan didukung dengan perangkat PLC, yaitu alat yang digunakan untuk mengurangi pemasangan kabel yang dapat mengganggu keindahan rumah. Nikmati pengalaman menggunakan *Smart TV* bahkan pada TV biasa sekalipun. *Browsing* internet, mengakses aplikasi dan *streaming* YouTube dengan mudah hanya melalui layar TV Anda. Aktifkan *add-on* ini melalui aplikasi myIndiHome, *website* IndiHome, Telkom 147 atau Plasa Telkom



## Kategori Musik



### Langit Musik

Layanan yang menawarkan cara baru *download* dan *streaming* lagu secara legal dan tanpa batas melalui PC dan handphone. Anda dapat menikmati *streaming* semua lagu, membuat *playlist* favorit dan share lagu ke sahabat. Aktifkan *add-on* ini melalui aplikasi myIndiHome atau *website* IndiHome.



### Karaoke

Hadirkan keceriaan di rumah dengan bernyanyi bersama keluarga. Anda dapat memainkan lagu pada menu Karaoke dan menambah, atau mengurangi lagu pada *playlist*. Aktifkan *add-on* ini melalui aplikasi myIndiHome, *website* IndiHome atau TV Interaktif.



## Kategori Games



### GameQoo

Main game jadi tambah seru dengan GameQoo! Kini, main game-game canggih dan berlisensi tidak perlu perangkat mahal lagi. GameQoo menawarkan Gaming on Demand sebagai layanan game streaming yang menggunakan teknologi Cloud Gaming. Kamu dapat bermain game kapan saja dengan streaming di laptop, PC Windows atau layar TV Interaktif IndiHome menggunakan Hybrid Box (STB). GameQoo bisa dimainkan hingga 4 pemain dalam 1 device dan tersedia lebih dari 100 games berlisensi yang akan ditambah 3-5 game setiap bulannya dari berbagai genre yang bisa kamu mainkan!



### Benefit Games

Bagi para gamers, dapatkan berbagai exclusive items, in-game currency, double experience, dan masih banyak lagi dari game-game favorit yang bekerja sama dengan IndiHome dengan harga yang lebih terjangkau. Tersedia empat paket yang bisa dipilih, mulai dari All-In-One Game, Mobile Game, PC Game, hingga Board Game.



## Kategori Storage



### TV Storage

Tayangan favorit Anda di TV Interaktif dapat direkam dan disimpan lebih banyak hingga 10GB. Penyimpanan ini setara kurang lebih 600 menit untuk tampilan kualitas SD dan 240 menit untuk kualitas HD. Aktifkan *add-on* ini melalui aplikasi myIndiHome atau *website* IndiHome.



### Cloud Storage for IndiHome

Layanan penyimpanan data digital seperti foto, musik dan dokumen penting lainnya. Pilih kapasitas penyimpanan sesuai dengan kebutuhan Anda, mulai dari 16GB, 32GB, hingga 128GB. Aktifkan *add-on* ini melalui aplikasi myIndiHome atau *website* IndiHome.



## Kategori Edukasi



### IndiHome Study

Belajar semakin mudah dan seru bersama IndiHome Study. Dengan materi dan sistem belajar yang mudah dimengerti, IndiHome Study merupakan solusi tepat untuk membantu proses belajar anak Anda. Dengan IndiHome Study, Anda dapat mengakses buku mata pelajaran kurikulum 2006, buku mata pelajaran kurikulum 2013, buku umum, *try out* mata pelajaran dan video pendidikan di mana saja dan kapan saja menggunakan laptop maupun smartphone. Aktifkan *add-on* ini melalui aplikasi myIndiHome atau *website* IndiHome.





## Kategori Smart Home



### IndiHome Smart

Solusi bagi Anda yang membutuhkan keamanan dan kenyamanan yang lebih pada tempat tinggal Anda. Anda dapat memantau dan mengontrol sistem pengamanan rumah, efisiensi terhadap pemakaian listrik dan sebagainya hanya melalui *gadget* ataupun *smartphone*. Aktifkan *add-on* ini melalui Telkom 147 atau kunjungi Plasa Telkom.

Info detail  
pilihan *add-on*, kunjungi:  
[www.indihome.co.id/addon](http://www.indihome.co.id/addon)

Atau scan di sini:



**6**

**myIndiHome**

# myIndiHome

# 6

myIndiHome adalah aplikasi yang memudahkan Anda mengetahui semua layanan IndiHome, aktivasi layanan, registrasi fitur tambahan, maupun bertransaksi atau menikmati layanan IndiHome lainnya secara *mobile*. *Download* aplikasi myIndiHome melalui Play Store atau App Store.

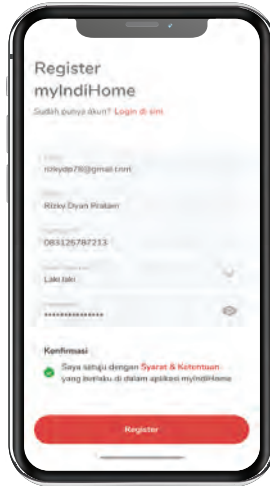


# Registrasi myIndiHome

Agar dapat menikmati semua layanan di aplikasi myIndiHome, Anda harus registrasi akun terlebih dahulu. Cara membuat akun myIndiHome:



1. Buka aplikasi myIndiHome Anda. Pada halaman awal, klik **Register**.



2. Isi data diri Anda, kemudian ceklis konfirmasi Syarat & Ketentuan, Klik **Register**.



3. Masukkan kode verifikasi yang telah dikirim ke nomor *handphone* Anda.



4. Verifikasi diproses.



5. Registrasi berhasil. Klik **Lanjutkan**.



6. Aktifkan pengamanan biometrik, klik **Aktifkan Fingerprint**.



# Registrasi myIndiHome

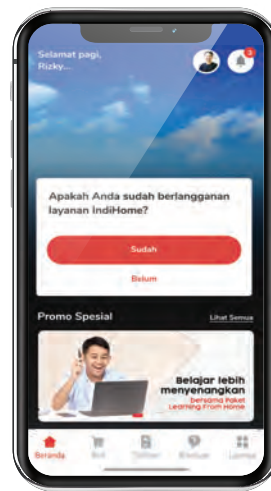
2021



7. Aktifkan pengamanan biometrik *fingerprint*.



8. Pengamanan biometrik *fingerprint* berhasil terverifikasi.

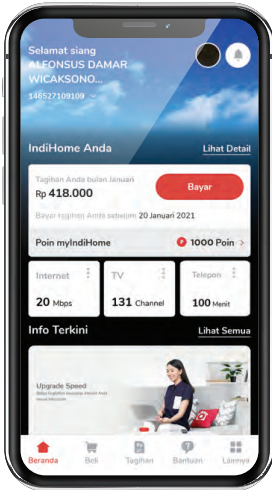


9. Anda telah terdaftar dan berhasil login di aplikasi myIndiHome.

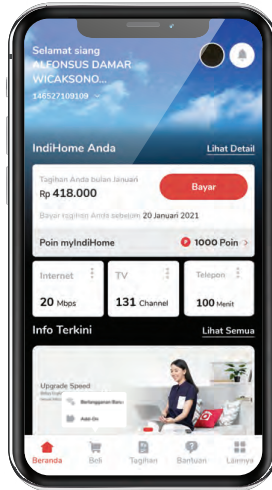




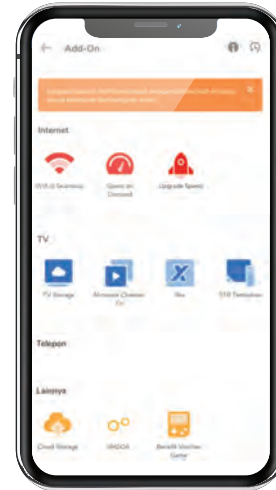
# Cara Aktivasi Add-On



1. Pada halaman beranda myIndiHome, klik ikon Beli.



2. Kemudian, klik ikon Add-On.

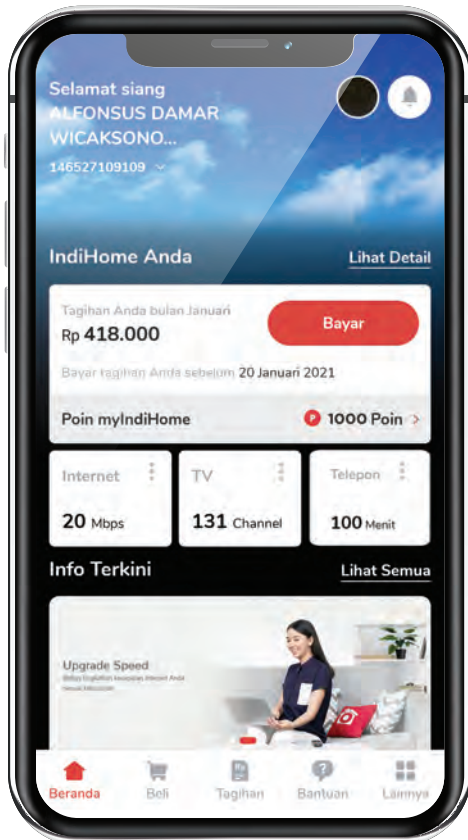


3. Pada halaman *add-on*, pilih *add-on* yang Anda inginkan.

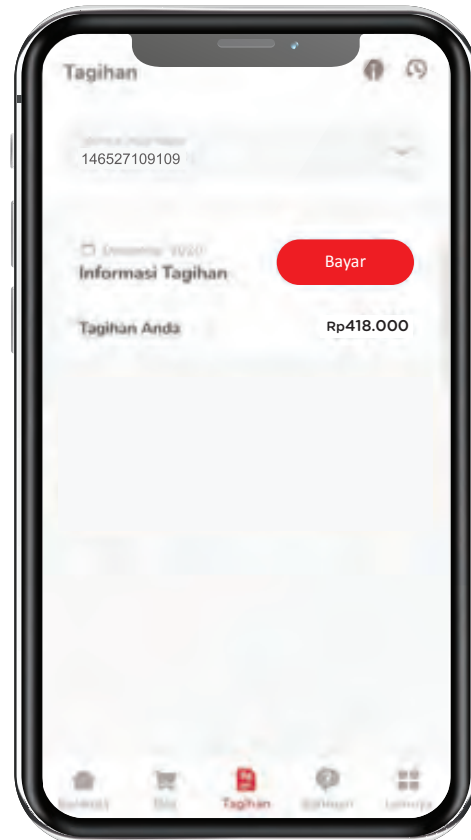


# Cek Tagihan melalui myIndiHome

## Cek Tagihan



1. Pada tombol navigasi di halaman beranda, klik ikon **Tagihan**.



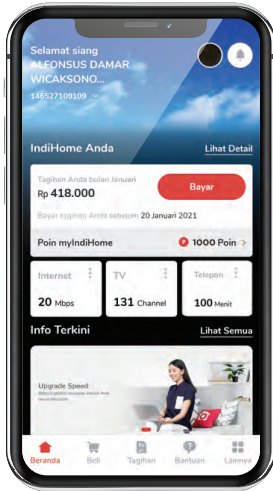
2. Anda dapat melihat rincian tagihan IndiHome setiap bulan.



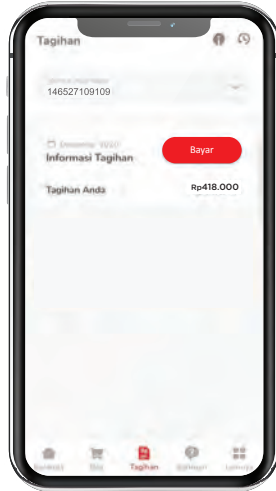
# Bayar Tagihan melalui myIndiHome

Via Saldo

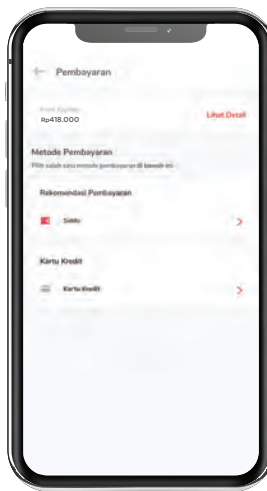
2021



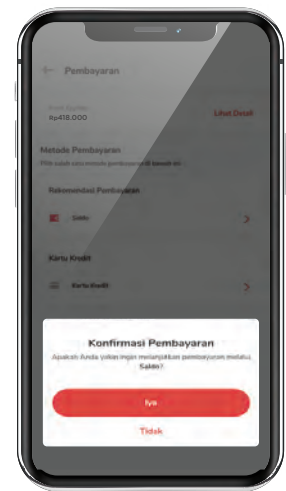
1. Pada menu Tagihan Anda di halaman beranda, klik **Bayar**



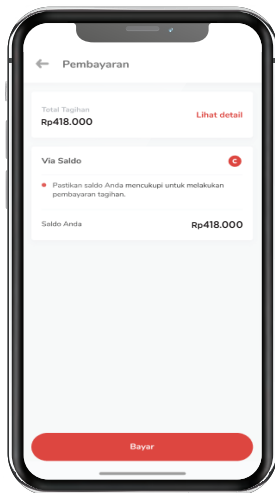
2. Klik **Bayar**.



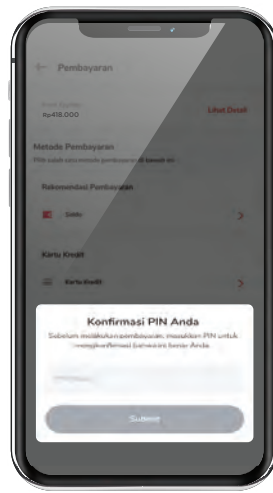
3. Pilih metode pembayaran dengan Saldo.



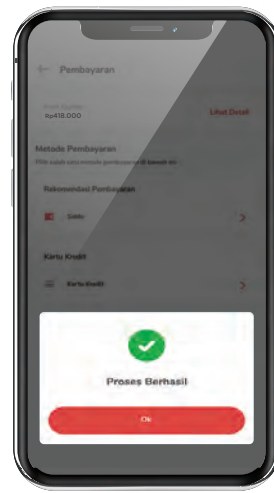
4. Klik **Iya**.



5. Kemudian klik **Bayar**.



6. Masukkan PIN, kemudian klik **Submit**.



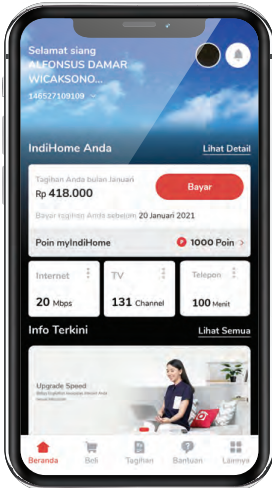
7. Proses pembayaran berhasil.



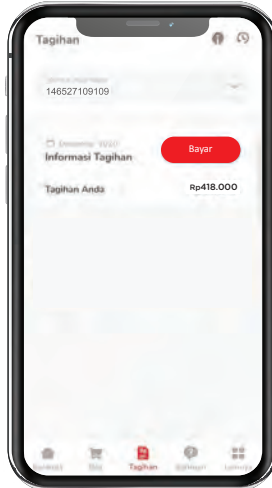
# Bayar Tagihan melalui myIndiHome

## Kartu Kredit

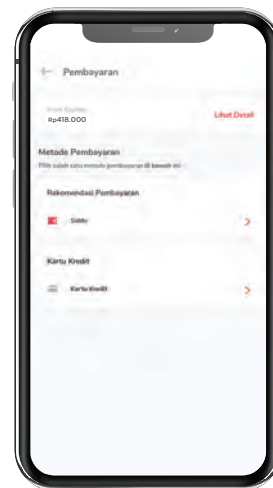
2021



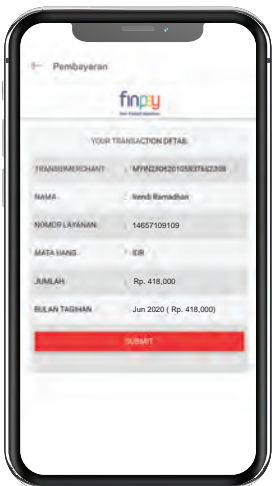
1. Pada tombol navigasi di halaman beranda, klik ikon **Tagihan**.



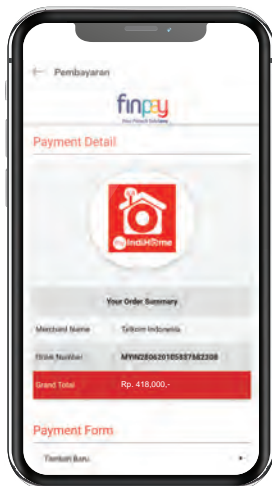
2. Klik **Bayar**.



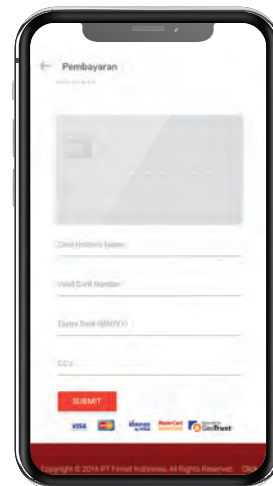
3. Pilih metode pembayaran dengan **Kartu Kredit**.



4. Pada halaman Pembayaran, klik **Submit**.

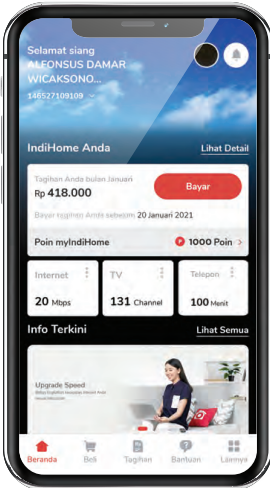


5. Masukkan detail data pribadi Anda. Kemudian klik **Submit**.

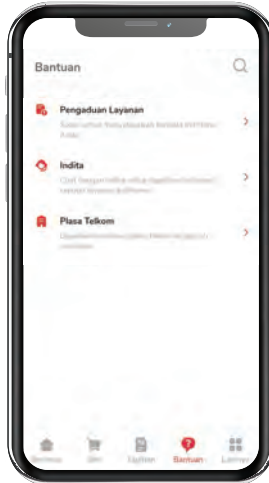


# Pengaduan Layanan

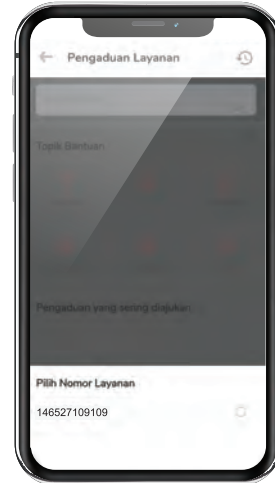
2021



1. Pada tombol navigasi di halaman beranda, klik ikon **Bantuan**.



2. Pada halaman Bantuan, klik **Pengaduan Layanan**.



3. Pilih nomor layanan IndiHome Anda.



4. Pada halaman Pengaduan Layanan, pilih pengaduan yang diajukan



5. Kemudian muncul penjelasan cara mengatasi permasalahan/gangguan yang diajukan



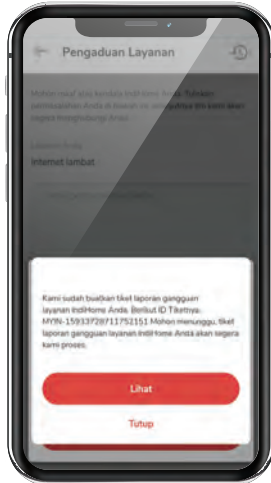
6. Apabila masih belum berhasil, laporkan kendala. Buat pengaduan di kolom yang tersedia, kemudian klik **Buat Pengaduan**.



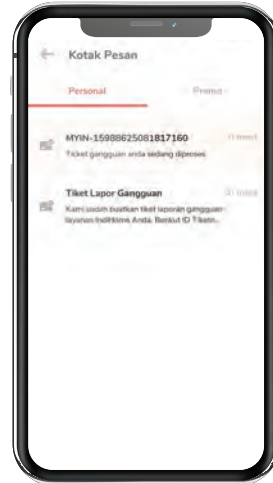
# Pengaduan Layanan



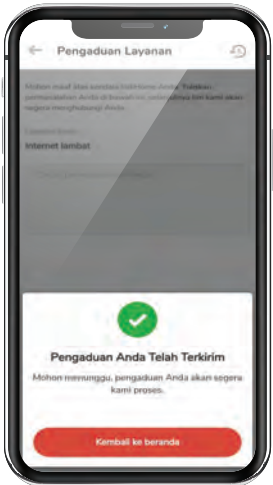
7. Muncul *pop up* konfirmasi pelaporan, klik **Laporkan**.



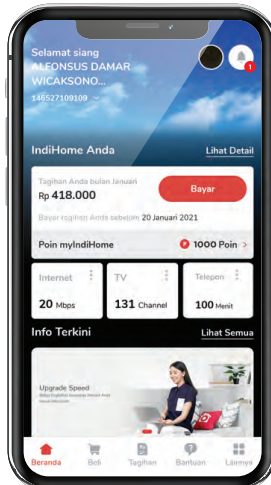
8. Muncul *pop up* notifikasi bahwa pelaporan akan segera diproses, klik **Lihat**.



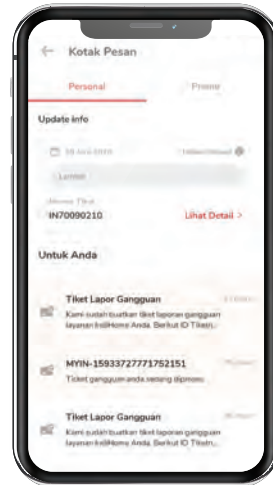
9. Cek *update* informasi penanganan tiket pengaduan di kotak pesan Anda.



10. Lalu muncul notifikasi pengaduan telah dikirim, klik **Kembali ke Beranda**.



11. Di Beranda, Anda dapat memantau progres pengaduan dengan mengklik ikon lonceng.

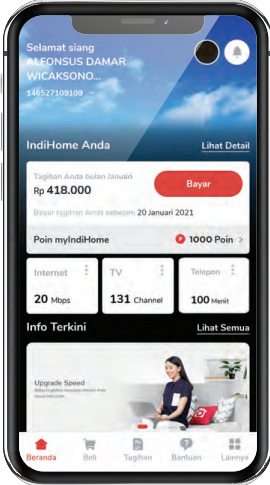


12. Di kotak pesan, akan terlihat progres pengaduan Anda.

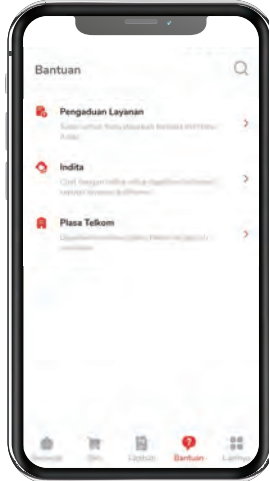


# Menu Bantuan Plasa Telkom

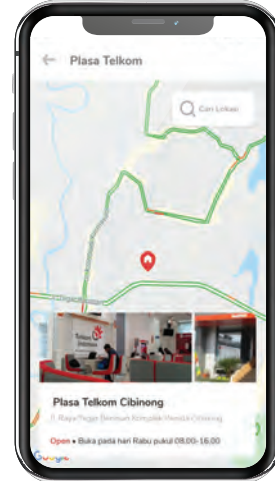
2021



1. Pada tombol navigasi di halaman beranda, klik ikon **Bantuan**.



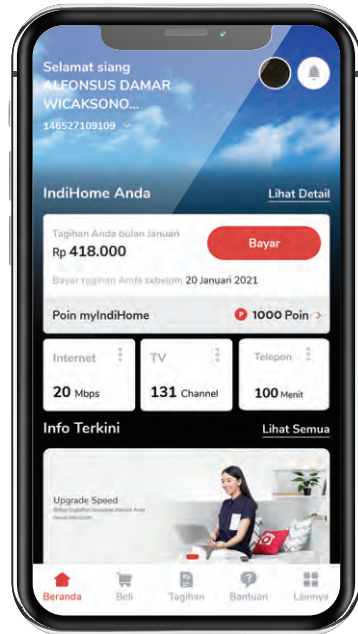
2. Pada halaman Bantuan, klik **Plasa Telkom**.



3. Cari tahu dan temukan lokasi Plasa Telkom terdekat di sekitar Anda.



# Loyalty Program



## Poin myIndiHome

Poin myIndiHome adalah program loyalitas bagi semua pelanggan yang berlangganan IndiHome Paket Triple Play atau Dual Play.

Pelanggan IndiHome dapat menukarkan Poin myIndiHome dengan berbagai produk, jasa dan layanan di *merchant* atau dengan program menarik pada katalog *Poin Reward* di aplikasi myIndiHome.

Poin myIndiHome akan kedaluwarsa dan hangus, jika melalui masa tenggang tanggal 31 Desember setiap akhir tahun.

## Cara mendapatkan Poin myIndiHome

Tata Cara	Perolehan Poin  myIndiHome	
	Triple Play	Dual Play
Bayar tagihan kelipatan Rp100.000	200 Poin	150 Poin
Bayar tagihan maksimal tanggal 20 setiap bulan	100 Poin	
Pembelian <i>add-on</i>	200 Poin	
Melakukan pembayaran non-tunai	50 Poin	
Pelanggan melengkapi profil	1000 Poin	

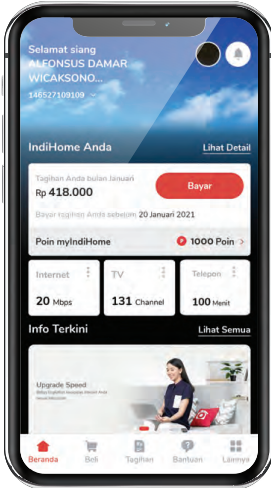




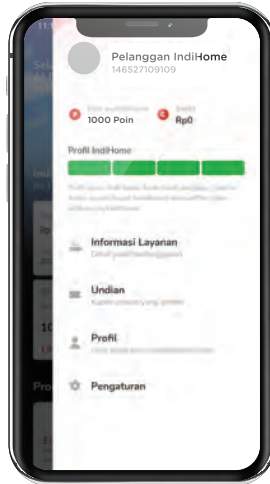
# Loyalty Program

## Cara cek dan penukaran Poin myIndiHome

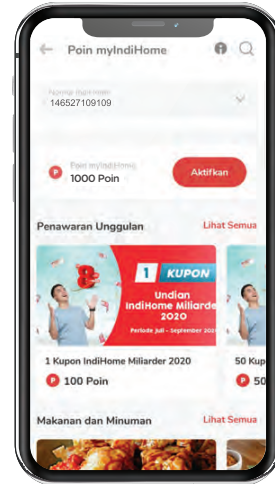
2021



1. Pada tombol navigasi di halaman beranda, klik ikon **Lainnya**.



2. Akan muncul *profile* Anda. Klik ikon **Poin myIndiHome**.



3. Muncul jumlah Poin myIndiHome Anda. Klik ikon **Aktifkan**.



4. Pilih *reward* yang Anda inginkan dengan me-*redeem* Poin myIndiHome.



# 7

## Cara Bayar Tagihan

# Cara Bayar Tagihan

## 7

- Pembayaran tagihan IndiHome dilakukan paling lambat tanggal 20 setiap bulannya. Jika pembayaran terlambat, maka layanan internet akan ditutup atau isolir. Pelanggan bisa membuka isolir dengan melakukan pembayaran di media pembayaran yang tersedia.
- Untuk tagihan bulan pertama IndiHome menerapkan sistem pembayaran Prorata. Prorata dihitung berdasarkan perhitungan harga paket layanan dikali jumlah hari berlangganan dan dibagi jumlah hari pada bulan tersebut.
- IndiHome tidak memperkenankan pelanggan untuk melakukan transaksi jual beli layanan maupun jaringan IndiHome.



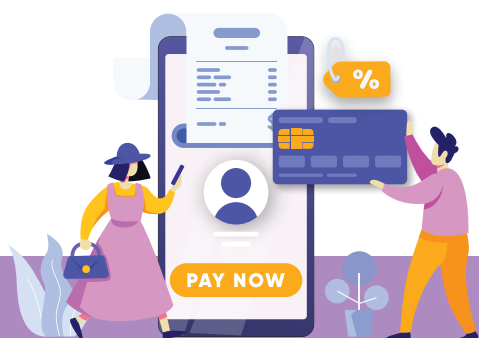
Untuk memudahkan Anda dalam transaksi pembayaran tagihan IndiHome, tersedia berbagai macam metode pilihan pembayaran. Pilih metode cara bayar yang diinginkan sesuai kenyamanan Anda.

## Aplikasi myIndiHome

1. Log in aplikasi myIndiHome Anda.  
Pada menu Tagihan Anda di halaman beranda, klik *Bayar*.
2. Pada halaman Tagihan, cek tagihan layanan IndiHome Anda setiap bulan, klik *Bayar*.
3. Pilih metode pembayaran dengan *Kartu Kredit* atau *Saldo*.
4. Pada halaman Pembayaran, klik *Bayar*.
5. Masukkan detail data kartu kredit Anda, kemudian klik *Submit*.
6. Lanjutkan proses pembayaran hingga selesai.

## Plasa Telkom

1. Silakan mendatangi kantor Plasa Telkom terdekat di lokasi Anda.
2. Infokan keperluan pembayaran tagihan internet IndiHome Anda kepada petugas.
3. Tunjukkan nomor telepon rumah atau ID internet Anda.
4. Lakukan pembayaran sesuai tagihan yang disebutkan.
5. Pembayaran selesai. Bukti pembayaran akan diberikan oleh petugas.



# Pembayaran melalui Dompot Digital

## ● LinkAja

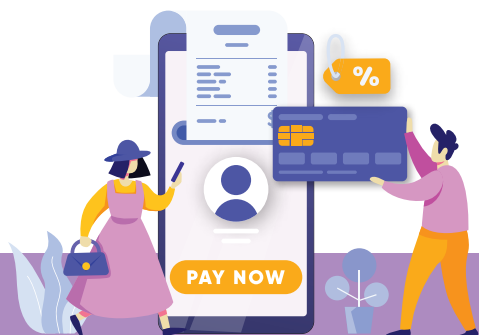
1. Masuk ke aplikasi LinkAja.
2. Pada menu aplikasi LinkAja, pilih *Lainnya*.
3. Pilih *Beli / Bayar tagihan*, lalu klik *Telepon / internet*.
4. Setelah memasukkan nomor layanan, pilih *Lanjutkan*.
5. Transaksi sedang diproses. Tekan pilihan *Detail Transaksi* apabila diperlukan.
6. Jika proses pembayaran berhasil, tekan *Selesai*.
7. Cek notifikasi berhasil yang dikirim melalui SMS / email Anda.

## ● GoPay

1. Masuk ke aplikasi Gojek. Pastikan saldo GoPay Anda cukup.
2. Pilih menu *GoBills*, lalu menu *Cable TV & Internet*.
3. Pilih menu *IndiHome*.
4. Masukkan nomor pelanggan.
5. Cek detail tagihan yang ditampilkan.
6. Masukkan PIN Anda.
7. Bukti pembayaran akan ditampilkan jika pembayaran berhasil.

## ● OVO

1. Masuk ke aplikasi OVO.
2. Pilih menu *Internet & TV Cable*.
3. Pilih *IndiHome*.
4. Masukkan nomor tagihan, lalu tekan *Enter*.
5. Cek detail tagihan, lalu klik *Confirm* apabila sudah sesuai.
6. Klik *Pay* untuk memproses pembayaran.
7. Akan muncul notifikasi apabila pembayaran telah berhasil.



# Pembayaran melalui ATM

## ● Bank Central Asia (BCA)

1. Masukkan kartu ATM Anda.
2. Ketik PIN.
3. Pilih menu *lainnya*.
4. Pilih *Pembayaran*.
5. Pilih *Telepon / HP*.
6. Pilih *Telkom / Internet / Vision*  
Masukkan kode area + nomor telepon.  
Contoh:
  - Pembayaran telepon / INDIHOME: 0215215111 / 02170603550
  - Pembayaran internet / UseeTV / INDIHOME: 122861200226
7. Pilih *Ya* untuk pembayaran.
8. Pembayaran akan diproses, transaksi telah selesai.

## ● Bank Mandiri

1. Masukkan kartu ATM Anda.
2. Ketik PIN.
3. Pada menu yang muncul, pilih *Pembayaran / Pembelian*.
4. Pilih *Telepon / HP*.
5. Pilih *Telkom / Internet / Vision*.
6. Masukkan kode area + nomor telepon atau masukkan nomor telepon Anda (12 digit) lalu tekan.  
Contoh:
  - Pembayaran telepon / INDIHOME: 0215215111 / 02170603550
  - Pembayaran internet / UseeTV / INDIHOME / 0122861200226 (diawali dengan angka 0)
7. Pilih *Benar* untuk pembayaran.
8. Pembayaran akan diproses, transaksi telah selesai.



## ● Bank Negara Indonesia (BNI)

1. Masukkan kartu ATM Anda.
2. Ketik PIN.
3. Pilih menu *Lainnya*.
4. Pilih *Pembayaran*.
5. Kemudian pilih menu *Berikutnya*.
6. Pilih *Telkom*.  
Masukkan kode area + nomor telepon.  
Contoh:
  - Pembayaran telepon / INDIHOME: 0215215111 / 02170603550
  - Pembayaran internet / UseeTV / INDIHOME / 0122861200226  
(diawali dengan angka 0)
7. Pilih *Benar* untuk pembayaran.
8. Pembayaran akan diproses, transaksi telah selesai.

## ● Bank Rakyat Indonesia (BRI)

1. Masukkan kartu ATM Anda.
2. Ketik PIN.
3. Pilih *Pembayaran*.
4. Pilih *Telkom*.
5. Masukkan kode area + nomor telepon.  
Contoh:
  - Pembayaran telepon / INDIHOME: 0215215111 / 02170603550
  - Pembayaran internet / UseeTV / INDIHOME: 122861200226
6. Periksa kembali nomor yang Anda masukkan. Jika sudah sesuai, pilih *Benar*.
7. Pilih *Ya* untuk pembayaran.
8. Pembayaran akan diproses, transaksi telah selesai.



# Pembayaran melalui Bank Transfer (*Mobile Banking*)

## ● Bank Central Asia (BCA)

1. Buka aplikasi m-BCA.
2. Pilih menu m-BCA dan tekan *OK / YES*.
3. Pilih menu m-payment dan tekan *OK / YES*.
4. Pilih *Telkom* dan tekan *OK / YES*.
5. Masukkan kode area dan nomor telepon. Lalu, tekan *OK / YES*.
6. Masukkan PIN m-BCA dan tekan *OK / YES*.
7. Jika terdapat lebih dari 1 rekening yang terhubung ke m-BCA, pilih nomor rekening yang akan digunakan. Kemudian, tekan *OK / YES*.
8. Pastikan data di layar Anda telah benar. Kemudian, tekan *OK / YES* untuk melanjutkan.
9. Masukkan PIN m-BCA Anda dan tekan *OK / YES*.
10. Anda akan menerima pesan yang berisi informasi transaksi pembayaran.

## ● Bank Mandiri

1. Buka aplikasi Mandiri Online.
2. Setelah masuk ke Menu Utama, klik menu *Bayar*.
3. Klik *Buat Pembayaran Baru*.
4. Selanjutnya, klik *Internet*.
5. Klik *Penyedia Jasa*, lalu pilih *Internet Telkom*.
6. Masukkan nomor telepon atau ID IndiHome Anda. Setelah itu, klik *Lanjut*.
7. Akan ditampilkan detail tagihan Anda.
8. Jika sudah benar, klik *Konfirmasi*.
9. Langkah selanjutnya, masukkan PIN Mandiri Online Anda.
10. Bukti pembayaran akan ditampilkan.
11. Transaksi Anda telah selesai.





## ● Bank Negara Indonesia (BNI)

1. Buka aplikasi BNI Mobile Banking.
2. Kemudian, log in menggunakan akun Anda.
3. Setelah log in, pilih menu *Pembayaran*.
4. Pilih menu *Internet*.
5. Tekan bagian *Speedy*, lalu pilih nama produk (*Telepon / Internet*).
6. Masukkan nomor ID IndiHome Anda.
7. Akan muncul jumlah tagihan. Selanjutnya, konfirmasi bahwa data yang dimasukkan sudah sesuai.
8. Klik *Kirim* apabila data sudah sesuai.
9. Transaksi Anda telah selesai.

## ● Bank Rakyat Indonesia (BRI)

1. Buka aplikasi BRI Mobile, pilih *Internet Banking*.
2. Log in ke akun Anda.
3. Pilih menu *Pembayaran*.
4. Pilih *Telepon*.
5. Masukkan kode area dan ID IndiHome Anda.
6. Masukkan PIN dan pilih *Kirim*.
7. Struk pembayaran akan muncul di layar telepon genggam Anda. Simpan struk tersebut sebagai bukti pembayaran.



# Pembayaran melalui Bank Transfer (*Internet Banking*)

## ● Bank Central Asia (BCA)

1. Pilih menu *Pembayaran*.
2. Lalu pilih *Pembayaran Telepon*.
3. Pilih *Telkom*.
4. Masukkan nomor Jastel, lalu klik *Lanjutkan*.
5. Lalu masukkan PIN token, klik *Kirim* jika data sudah benar.

## ● Bank Mandiri

1. Pilih menu *Bayar*, lalu pilih *Telepon*.
2. Pilih *Penyedia Jasa*, kemudian pilih *Telkom*.
3. Masukkan kode area.
4. Masukkan nomor telepon.
5. Klik *Lanjutkan*.
6. Masukkan PIN (token) Anda.
7. Klik *Kirim*.



## ● Bank Negara Indonesia (BNI)

1. Pilih *Pembelian/Pembayaran*.
2. Pilih *Pembayaran Tagihan*.
3. Masukkan opsi Telepon/Seluler/Pascabayar (kode area).
4. Pilih *Operator*, kemudian pilih *Telkom*.
5. Masukkan kode area dan nomor telepon.
6. Klik *Lanjutkan*.

## ● Bank Rakyat Indonesia (BRI)

1. Buka situs resmi internet banking BRI di <https://ib.bri.co.id/>.
2. Selanjutnya, masukkan user ID, PIN dan pilih *Log In*.
3. Kemudian, pilih menu *Pembayaran*.
4. Pilih menu *Telepon*.
5. Isi sumber rekening, nama tagihan kode area dan nomor telepon.
6. Kemudian, pilih *Submit*.
7. Akan ditampilkan detail informasi tagihan IndiHome Anda.
8. Selanjutnya, masukkan PIN dan m-token yang Anda dapatkan melalui SMS.
9. Setelah itu klik *Konfirmasi*.
10. Transaksi Anda telah selesai.



# Pembayaran melalui E-Commerce

## ● Tokopedia

1. Masuk ke alamat website Tokopedia ([www.tokopedia.com](http://www.tokopedia.com)).
2. Log in terlebih dahulu.
3. Setelah berhasil login, kemudian pilih menu *Lainnya* dan pilih menu *Telkom*.
4. Masukkan detail produk yang ingin dibayarkan (Telepon/Internet).
5. Periksa kembali detail pembayaran tagihan.
6. Pilih metode pembayaran yang Anda inginkan. Terdapat dua pilihan, yaitu bayar melalui bank atau gerai yang telah bekerja sama dengan Telkom.
7. Lakukan pembayaran.
8. Bukti pembayaran akan ditampilkan setelah transaksi berhasil.

## ● Shopee

1. Buka aplikasi Shopee, pilih menu *Pulsa: Tagihan & Hiburan*.
2. Pilih menu *Telkom*, lalu pilih IndiHome sebagai produk yang ingin dibayarkan.
3. Masukkan nomor pelanggan atau telepon pada kolom yang tersedia.
4. Selanjutnya, klik *Lihat Tagihan*.
5. Klik tombol *Lanjut* dan lakukan pembayaran via metode yang dipilih.
6. Pembayaran berhasil.



## ● Lazada

1. Buka aplikasi Lazada, pilih menu *Pulsa & Tagihan*.
2. Pilih menu *Tagihan*, lalu pilih *Internet & TV*.
3. Pilih *Tagihan IndiHome/Telkom*.
4. Masukkan nomor akun pelanggan pada kolom yang tersedia
5. Jika sudah, klik *Lanjutkan*.
6. Lakukan pembayaran via metode yang telah dipilih.
7. Pembayaran berhasil.

## ● Blibli

1. Masuk ke alamat website Blibli (blibli.com).
2. Kemudian, pilih menu.
3. Lalu klik menu *Tagihan Telepon*.
4. Masukkan nomor tagihan dan klik *Lihat Tagihan*.
5. Klik tombol *Bayar Sekarang* dan lakukan pembayaran via metode pembayaran yang dipilih.
6. Pembayaran berhasil.



# Pembayaran melalui *Merchant* Lain

## ● Indomaret & Alfamart

1. Kunjungi Indomaret terdekat di lokasi Anda.
2. Beritahu petugas kasir Indomaret bahwa Anda ingin membayar tagihan IndiHome.
3. Berikan ID internet atau nomor telepon Anda kepada kasir.
4. Petugas kasir akan memproses pembayaran dengan mencocokkan data dan informasi yang Anda berikan.
5. Jika data sesuai, Anda dapat melakukan pembayaran tagihan IndiHome menggunakan uang tunai maupun non-tunai.
6. Petugas kasir akan memberikan struk sebagai bukti pembayaran yang telah diproses.

## ● Kantor Pos Indonesia

1. Kunjungi Kantor Pos terdekat di lokasi Anda.
2. Beritahu petugas Kantor Pos bahwa Anda ingin membayar tagihan IndiHome.
3. Berikan ID internet atau nomor telepon kepada petugas Kantor Pos.
4. Petugas Kantor Pos akan memproses pembayaran dengan mencocokkan data dan informasi yang Anda berikan.
5. Jika data sesuai, Anda dapat melakukan pembayaran tagihan IndiHome menggunakan uang tunai.
6. Petugas Kantor Pos akan memberikan tanda bukti pembayaran yang telah diproses.



# 8

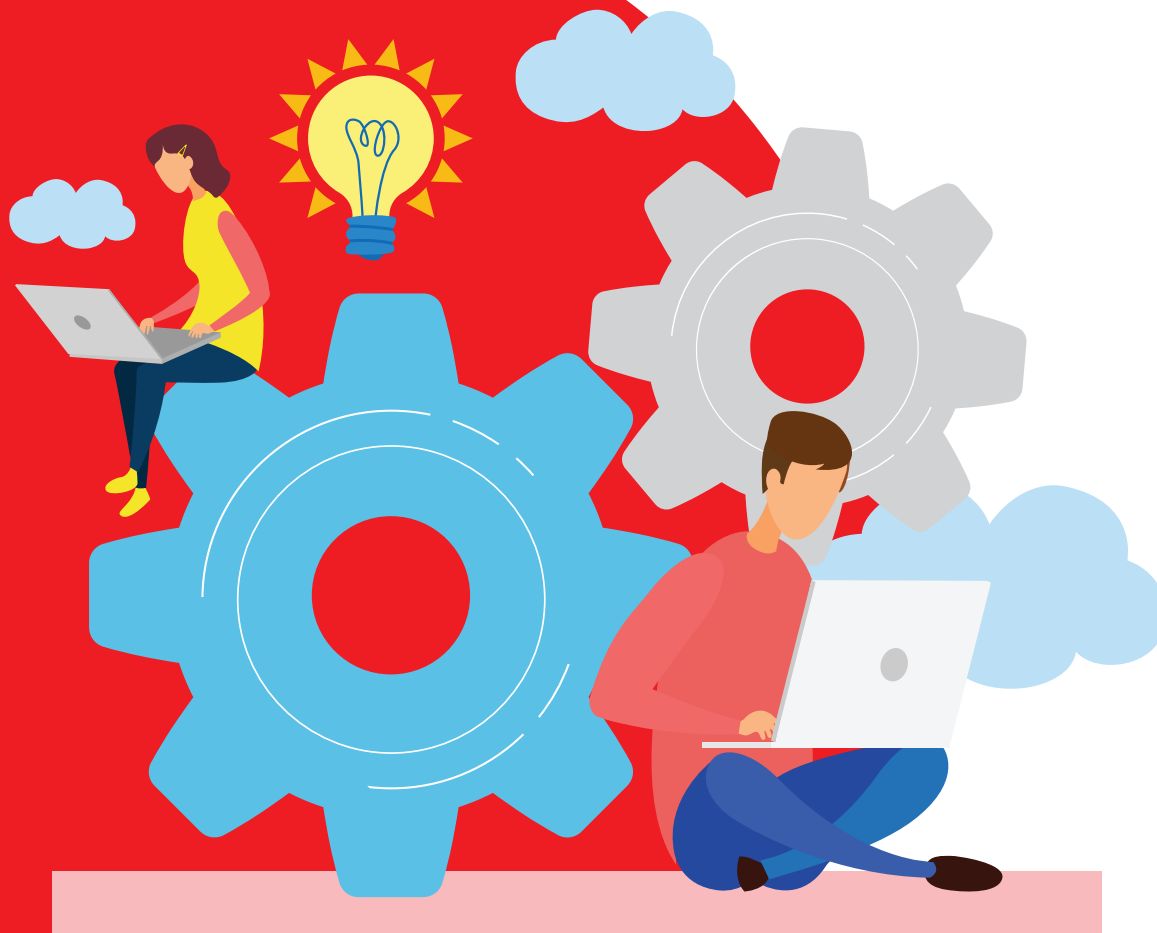
## Penanganan Gangguan

# Penanganan Gangguan

# 8



Dengan layanan penanganan gangguan, pelanggan dapat mengetahui cara menangani kendala terkait IndiHome, baik secara mandiri atau melalui layanan bantuan.





## Self - Troubleshooting

Pelanggan dapat mengatasi gangguan atau kendala layanan IndiHome secara mandiri. Berikut beberapa langkah mudah yang dapat dilakukan:

### Gangguan Internet, IndiHome TV, dan Telepon Rumah

Jika lampu indikator 'LOS' pada modem menyala, artinya ada kabel optik yang putus, baik di dalam rumah atau jaringan optik di luar rumah.

Periksa jalur kabel optik di dalam rumah, jika benar-benar terputus dan mengalami kesulitan untuk menyambungnya sendiri, silakan laporkan gangguan tersebut melalui aplikasi myIndiHome, media sosial @IndiHome atau Call Center 147.

### Gangguan Internet

- **Tidak ada koneksi dan tidak bisa *browsing***

*Restart* modem internet IndiHome dengan menekan *power off*. Tunggu kurang lebih 3 menit, kemudian hidupkan kembali. Pastikan lampu *power*, WLAN, internet dan LAN nyala berwarna hijau. Pastikan juga tidak ada kabel yang lepas atau putus.

- **Koneksi Internet lambat**

*Restart* modem internet IndiHome, lepas *sharing* akses internet ke perangkat lain, *scanning virus/spam* pada PC/laptop dengan antivirus yang *ter-update* & lakukan *clear recent history* pada aplikasi *browser* Anda.



Jika gangguan masih terjadi, laporkan gangguan melalui aplikasi myIndiHome, media sosial @IndiHome atau Call Center 147.

## Gangguan IndiHome TV

- **Tidak ada suara**

Pastikan *remote* TV atau *remote* Set Top Box/STB tidak dalam posisi “mute”.

- **Tidak ada sinyal atau sinyal lemah ke TV**

Cek kabel HDMI, apakah sudah terpasang dengan benar.

- **Remote IndiHome TV tidak berfungsi**

Cek baterai *remote* untuk memastikan kelayakan daya baterai.

- **Muncul kode error 1901 dan 130x di layar TV**

- Pastikan koneksi internet dalam kondisi normal.
- Periksa kabel UTP STB ke TC apakah sudah terpasang dengan benar.
- Jika tidak terpasang dengan benar, coba lepas dan pasang kembali.
- Jika kode tersebut masih muncul, cek kembali kabel UTP STB Anda, apakah mengalami putus kabel atau soket ujung kabel UTP rusak.

## Gangguan Telepon Rumah

Cek lampu indikator “POTS” pada modem, apakah menyala berwarna hijau.

Pastikan kabel *line* telepon tidak putus dan sudah terpasang dengan benar.

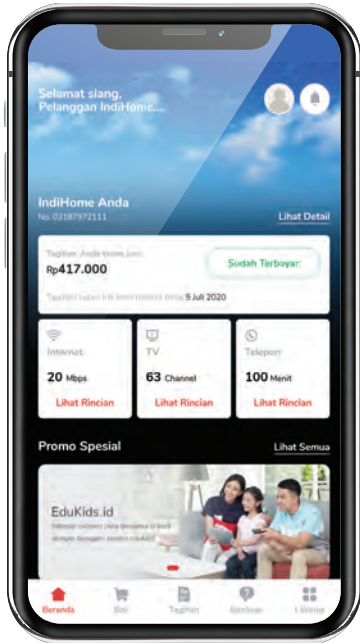
Lakukan tes dengan pesawat telepon lain untuk mengetahui apakah penyebabnya pada pesawat telepon.



Jika gangguan masih terjadi, laporkan gangguan melalui aplikasi myIndiHome, media sosial @IndiHome atau Call Center 147.

## myIndiHome : Indita

Chat dengan Indita (*IndiHome Virtual Assistant*) untuk mengetahui informasi seputar IndiHome



Buka aplikasi myIndiHome

Klik “Bantuan”

Klik “Indita”

Akan muncul media *chat* dengan Indita

Anda dapat memulai percakapan dan bertanya melalui *chat* dengan Indita

## Telkom 147

Pelanggan dapat menghubungi *Call Center* IndiHome di nomor 147 bila membutuhkan bantuan atau layanan seputar IndiHome.

## Plasa Telkom

Pelanggan juga dapat mendatangi *Customer Service* IndiHome di Plasa Telkom terdekat.



# 9

## Ketentuan Pelanggan IndiHome

# Ketentuan Pelanggan IndiHome

# 9



Informasi yang harus diketahui oleh pelanggan  
IndiHome.



## Kontrak Berlangganan IndiHome

Kontrak berlangganan IndiHome berlaku selama 12 (dua belas) bulan setelah layanan IndiHome berstatus aktif. Apabila pelanggan memutuskan untuk berhenti berlangganan sebelum masa berlaku kontrak berakhir, maka akan dikenakan denda sebesar Rp1.000.000,-

## Pelarangan Penjualan Kembali Layanan IndiHome

Pelanggan tidak diperkenankan melakukan penjualan kembali/*resale bandwidth*, baik sebagian maupun keseluruhan layanan IndiHome.

*Untuk Syarat dan Ketentuan yang lebih jelas, kunjungi*  
**[www.indihome.co.id/syarat-ketentuan](http://www.indihome.co.id/syarat-ketentuan)**

Atau scan di sini:



**10**

**Contact Us**

# Contact Us

# 10

Semua informasi dan pengetahuan tentang IndiHome dapat Anda ketahui melalui semua media digital yang telah disediakan.





Dapatkan informasi lebih lanjut tentang IndiHome, promosi terbaru dan informasi produk serta berita IndiHome *ter-update*, melalui:

**myIndiHome**

Indita

**Call Center**

Telkom 147

### **Social Media**

 @IndiHome & @IndiHomeCare

 IndiHome & IndiHomeCare

 @IndiHome & @IndiHomeCare

 IndiHome

### **Plasa Telkom**

