

RINGKASAN

Rancang Bangun Aplikasi Support Ticketing Pada PT Indonesia Comnets Plus (ICON+), Sendy Iven Yulian, NIM E31192254, Tahun 2021, Teknologi Informasi, Politeknik Negeri Jember, Hendra Yufit Riskiawan, S.Kom, M.Cs. (Pembimbing Utama) dan Rico Yusman (Pembimbing Lapangan).

Didirikan pada tanggal 3 Oktober 2000, PT Indonesia Comnets Plus (ICON+) berfokus pada penyediaan jaringan, jasa, dan content telekomunikasi, khusus untuk mendukung teknologi dan sistem informasi PT PLN (Persero) dan publik. Untuk itu Perseroan mengadakan berbagai layanan unggulan seperti *Clear Channel*, *Multi Protocol Label Switching (MPLS)*, akses internet *broadband*, *Voice over Internet Protocol (VoIP)*, dan aplikasi perbankan.

Sebagai anak perusahaan yang dimiliki sepenuhnya oleh PLN, pada awalnya ICON+ berfokus untuk melayani kebutuhan PLN akan jaringan telekomunikasi. Seiring dengan kebutuhan industri akan jaringan telekomunikasi dengan tingkat *availability* dan *reliability* yang konsisten, Perseroan melihat peluang baru untuk mengembangkan usahanya yaitu dengan mengomersialkan kelebihan kapasitas jaringan telekomunikasi ketenagalistrikan serat optik milik PLN di Jawa dan Bali.

Layanan ini sangat tepat bagi perusahaan yang membutuhkan koneksi *point to point* berkapasitas *bandwidth* besar dengan tingkat privasi dan keamanan yang tinggi. Dalam upaya menyediakan layanan yang handal selalu tersedia, dan dengan *down time* minimal, sehingga memenuhi *service level agreement*, ICON+ didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten dan berpengalaman serta jaringan serat *optic* sepanjang hampir 891.000 Km yang mencakup Sumatra, Jawa, Bali, Nusa Tenggara, Sulawesi dan Kalimantan. Sesuai dengan visi ICON+ yaitu menjadi penyedia jaringan terkemuka di Indonesia, pada tahun 2008 Perseroan melakukan ekspansi konektivitas jaringan telekomunikasi ke Pulau Sumatra dan wilayah-wilayah terpencil di Indonesia, serta memaksimalkan pendayagunaan hak jaringan ketenagalistrikan milik PLN yang mencakup seluruh wilayah Nusantara, yaitu "*Right of Ways*" (*RoW*).