

## RINGKASAN

**Analisa Pelaporan Gangguan dan Tiket Gangguan Iconnet Menggunakan Aplikasi iCRM di PLN Icon Plus Unit Layanan D.I Yogyakarta**, Alfiani Nur Aziza, NIM E32211811, Tahun 2024, 69 hlm., Teknologi Informasi, Politeknik Negeri Jember, Bekti Maryuni Susanto, S.Pd.T, M.Kom (Dosen Pembimbing), dan Zikri Wahyuzi (Pembimbing Magang).

PLN Icon Plus berperan penting dalam memenuhi kebutuhan akan akses internet yang cepat dan stabil di tengah era digitalisasi. Sebagai perusahaan terkemuka dalam layanan listrik di Indonesia, PLN Icon Plus berkembang ke bidang jaringan internet dengan komitmen untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi. Untuk mencapai tujuan ini, mereka menghadirkan aplikasi iCRM sebagai alat manajemen layanan pelanggan, termasuk aktivasi, pemeliharaan, dan pelacakan data pengguna jaringan Iconnet. Dalam upaya perbaikan jaringan, PLN Icon Plus menggunakan aplikasi pendukung seperti MobaXterm, sebuah SSH *client open source* yang mendukung berbagai jenis koneksi.

Dengan judul "Analisa Pelaporan Gangguan dan Tiket Gangguan Iconnet Menggunakan Aplikasi iCRM di PLN Icon Plus Unit Layanan D.I Yogyakarta," penulis membahas penggunaan iCRM dan aplikasi pendukung dalam mengatasi gangguan jaringan Iconnet. Mahasiswa yang mengikuti magang di PLN Icon Plus mendapat kesempatan unik untuk terlibat langsung dalam pengembangan, implementasi, dan pemeliharaan jaringan internet perusahaan, memperoleh pemahaman mendalam tentang infrastruktur jaringan, teknologi terkini, serta tantangan teknis dan manajerial yang dihadapi penyedia layanan jaringan.