

RINGKASAN

Peningkatan Kinerja Perusahaan melalui Optimalisasi Komunikasi Pelanggan dan Pengelolaan Data Bad Debt: Studi Kasus Iconnet, Anindya Hudaa Kumala Tantri, NIM E31221420, Tahun 2024, Teknologi Informasi, Politeknik Negeri Jember, Hendra Yufit Riskiawan, S.Kom, M.Cs (Dosen Pembimbing), Reza Madani, S.I.Kom (Pembimbing Lapangan).

PT PLN ICON PLUS (PT Indonesia Comnets Plus) perusahaan ini merupakan anak usaha dari PT PLN (Persero) yang fokus menyediakan layanan telekomunikasi dan solusi teknologi informasi untuk mendukung operasional PLN, serta memberikan layanan kepada masyarakat umum. Seiring waktu, PLN Icon Plus terus berkembang menjadi penyedia layanan internet dan solusi berbasis teknologi, termasuk layanan ICONNET sebagai penyedia internet berbasis serat optik. Perusahaan ini berdiri pada 3 Oktober 2000. Kantor pusatnya terletak di Jalan KH. Abdullah Syafei No. 1, Tebet, Jakarta Selatan, DKI Jakarta, Indonesia. Terdapat juga beberapa kantor cabang yang tersebar di seluruh Indonesia khususnya di daerah Jawa Tengah kota Yogyakarta yang beralamatkan di Jl. Urip Sumoharjo No.103-F, Klitren, Kecamatan Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta.

Laporan PKL ini berfokus pada optimalisasi komunikasi pelanggan dan pengelolaan data tagihan tertunda di PT PLN Icon Plus melalui pendekatan sistematis dan berbasis teknologi. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam menangani komunikasi pelanggan, baik melalui telepon maupun WhatsApp, serta penginputan data tagihan tertunda melalui aplikasi Icrm Plus agar lebih terstruktur dan mudah diakses.

Sistem yang digunakan dirancang untuk mempermudah proses pencatatan dan pengelolaan data tagihan tertunda sehingga informasi dapat disajikan secara cepat dan akurat. Dalam pelaksanaan tugas ini, penulis terlibat langsung dalam

proses komunikasi pelanggan dan memastikan data tagihan tertunda yang diinput sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Dengan adanya upaya optimalisasi ini, diharapkan PT PLN Icon Plus dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi operasional, khususnya dalam mengelola data pelanggan dan tagihan tertunda. Proyek ini juga bertujuan untuk mendukung kelancaran administrasi perusahaan dan memberikan pelayanan pelanggan yang lebih responsif, sehingga dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja perusahaan secara keseluruhan.