

RINGKASAN

Validasi Tikor Calon Pelanggan Menggunakan Whatsapp dan Aplikasi Presales di PLN Icon Plus Sbu Jawa Timur, Rafi Abiyyu Yakin, E32220150, Tahun 2025, Teknologi Informasi, Politeknik Negeri Jember, Lalitya Nindita Sahenda, S.Pd., M.T. (Koordinator Magang), Agus Purwadi, S.T., M.T. (Dosen Pembimbing Magang), dan Mochamad Rizky Moneter (Pembimbing Lapang di PT Indonesia Comnets Plus Kota Surabaya).

Kegiatan kerja yang dilakukan pada saat Magang adalah melakukan filterisasi calon pelanggan layanan *Internet Service Provider (ISP)* ICONNET milik PT Indonesia Comnets Plus guna meminimalisir *refund* dikarenakan permasalahan tertentu oleh calon pelanggan. Terdapat dua tahapan yang dilakukan dalam filterisasi calon pelanggan, yaitu: *Approval Opportunity*, dan validasi tikor calon pelanggan melalui WhatsApp. Pada tahapan *Approval Opportunity*, tim PAC (*Planning, Asset, Coverage*) melakukan pengecekan apakah data calon pelanggan pernah digunakan dalam pendaftaran, dan melakukan pengecekan medan di sekitar titik pemasangan. Sedangkan pada tahapan validasi tikor, tim *helpdesk* menghubungi calon pelanggan menggunakan WhatsApp untuk menanyakan apakah titik pemasangan yang didaftarkan sudah sesuai.

Validasi tikor dapat meminimalisir *refund* yang diakibatkan kesalahan titik pemasangan, karena kita dapat langsung melakukan pengecekan jika titik pemasangan calon pelanggan berbeda dengan yang diajukan. Validasi tikor dilakukan setelah data yang dilakukan pengecekan oleh tim PAC sesuai dan titik pemasangan yang diajukan calon pelanggan *ter-cover* layanan ICONNET. Setelah dilakukan validasi tikor, data tersebut dikembalikan kepada tim PAC untuk melanjutkan pendaftaran jika titik pemasangan sudah sesuai, ataupun membatalkan pendaftaran jika titik pemasangan tidak sesuai dan tidak *ter-cover* layanan ICONNET.