

## RINGKASAN

APLIKASI ICRM SEBAGAI SOLUSI MENGHINDARI USER EXISTING, DAN DATA FIKTIF DI PLN ICON PLUS SBU JAWA TIMUR. Bima Putra Aditya, E32220496, 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).

Pelaksanaan magang di Politeknik Negeri Jember bertujuan untuk mendapatkan pengalaman kerja untuk persiapan dalam menghadapi dunia kerja di masa mendatang. Di tempat magang mahasiswa tidak hanya akan mendapatkan ilmu saja. namun juga akan mendapatkan pengalaman dalam bekerja yang tidak dapat dipelajari hanya melalui perkuliahan saja. Pelaksanaan magang ini dilaksanakan pada tanggal 15 Juli 2024 hingga 15 Januari 2025 atau selama 6 bulan di PT Indonesia Comnets Plus Kota Surabaya.

Kegiatan kerja yang dilakukan selama magang adalah proses filterisasi calon pelanggan layanan *Internet Service Provider* (ISP). Alasan kegiatan ini dilakukan adalah karena guna meminimalisir refund dikarenakan permasalahan tertentu oleh calon pelanggan tidak valid. Oleh karena itu, Kegiatan kerja ini bisa disebut dengan proses Approval Opportunity dan dilakukan pada website iCRM+. Divisi PAC (Planning, Asset, Coverage) diberikan tugas untuk melakukan pekerjaan tersebut, .Kegiatan yang dilakukan mencakup pemeriksaan data pelanggan yang di cantumkan oleh user pada setiap pendaftaran.

ICRM (Internal Control and Risk Management) Application adalah aplikasi yang membantu organisasi mengelola proses approval, pemantauan, dan pengendalian risiko internal. Proses Approval Opportunity dalam ICRM Application membantu mengelola proses persetujuan dengan calon pelanggan secara efektif. Sehingga menghindari user fiktif atau meminimalisir refund