

## RINGKASAN

**Peran ICRM sebagai Alat Digitalisasi Pengelolaan Pelanggan di Bagian Pemasaran PLN Icon Plus Surabaya**, Siska Dwi Rahmawati, NIM D43221989, Tahun 2026, 67 Halaman, Jurusan Bisnis, Politeknik Negeri Jember, Ratih Puspitorini Yekti A. S.E., M.M. (Dosen Pembimbing Magang) dan Aprilia Widiastuti (Pembimbing Lapang).

Program magang merupakan salah satu bentuk pembelajaran yang diberikan kepada mahasiswa untuk memperoleh pengalaman kerja secara langsung serta meningkatkan keterampilan praktis yang relevan dengan kebutuhan dunia industri. Melalui kegiatan magang, mahasiswa diharapkan mampu mengaplikasikan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik kerja nyata, khususnya di bidang pemasaran berbasis digital.

Kegiatan magang ini dilaksanakan di PT Indonesia Comnets Plus (PLN Icon Plus) Surabaya, yang merupakan anak perusahaan PT PLN (Persero) dan bergerak di bidang layanan teknologi informasi dan komunikasi. Tujuan khusus dari pelaksanaan magang ini adalah untuk memahami serta menganalisis peran sistem Integrated Customer Relationship Management (ICRM) sebagai alat digitalisasi dalam pengelolaan pelanggan di bagian pemasaran, khususnya dalam mendukung kegiatan administrasi dan monitoring pelanggan

Integrated Customer Relationship Management (ICRM) merupakan sistem terintegrasi yang digunakan oleh Divisi Pemasaran dan Penjualan PLN Icon Plus untuk mengelola data pelanggan secara terpusat. Sistem ini mencakup pengelolaan informasi pelanggan, status layanan, kontrak kerja sama, hingga monitoring pelanggan aktif dan non-aktif. Melalui penerapan ICRM, proses pengelolaan pelanggan dapat dilakukan secara lebih efektif, efisien, dan akurat dibandingkan dengan metode manual.