

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat telah mendorong perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan dan membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Dalam persaingan bisnis yang semakin ketat, kepuasan dan loyalitas pelanggan menjadi faktor kunci keberhasilan perusahaan. Salah satu pendekatan strategis yang banyak diterapkan oleh perusahaan jasa adalah penggunaan sistem *Customer Relationship Management* (CRM) sebagai sarana pengelolaan hubungan pelanggan secara terintegrasi dan berkelanjutan.

PT PLN Icon Plus merupakan anak perusahaan PT PLN (Persero) yang bergerak di bidang penyediaan jaringan telekomunikasi, layanan internet, serta solusi teknologi informasi. Hingga saat ini, PT PLN Icon Plus telah mengelola jaringan serat optik yang tersebar di berbagai wilayah Indonesia dan melayani ribuan pelanggan dari berbagai sektor, seperti instansi pemerintahan, BUMN, perusahaan swasta, dan sektor industri. Khusus di wilayah Kantor Perwakilan Riau dan Kepulauan Riau, layanan yang diberikan mencakup konektivitas jaringan, layanan internet, serta dukungan teknis yang membutuhkan respons cepat dan penanganan yang terkoordinasi dengan baik.

Seiring meningkatnya jumlah pelanggan dan kompleksitas layanan, volume interaksi antara pelanggan dan perusahaan juga semakin tinggi. Interaksi tersebut meliputi permintaan layanan baru, pelaporan gangguan jaringan, pengaduan pelanggan, hingga permintaan informasi teknis. Apabila pengelolaan data pelanggan dan penanganan keluhan masih dilakukan secara manual atau menggunakan sistem yang terpisah, maka berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan. Beberapa permasalahan yang sering terjadi antara lain keterlambatan penanganan gangguan, kesulitan dalam melacak status tiket, kurangnya dokumentasi riwayat interaksi pelanggan, serta ketidakefisienan koordinasi antar unit kerja.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Buttle dan Maklan (2019), penerapan sistem CRM yang terintegrasi terbukti mampu meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan pelanggan secara signifikan. Penelitian lain oleh Rahimi, Gunlu, dan Kozak (2017) juga menyatakan bahwa CRM berperan penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan melalui pengelolaan data pelanggan yang terpusat dan sistematis. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan CRM bukan hanya berfungsi sebagai alat operasional, tetapi juga sebagai strategi bisnis yang mendukung keberlanjutan perusahaan.

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan, PT PLN Icon Plus mengimplementasikan sistem *Integrated Customer Relationship Management Plus* (ICRM+).

ICRM+ merupakan sistem informasi terintegrasi yang digunakan untuk mengelola data pelanggan, pencatatan tiket gangguan, permintaan layanan, serta proses tindak lanjut hingga penyelesaian masalah. Dengan sistem ini, setiap laporan pelanggan dapat dipantau statusnya secara real-time, sehingga meminimalkan risiko keterlambatan penanganan dan meningkatkan akurasi informasi yang diterima oleh pelanggan.

Implementasi ICRM+ di PT PLN Icon Plus Kantor Perwakilan Riau dan Kepulauan Riau menjadi sangat penting mengingat wilayah kerja yang luas serta kebutuhan pelanggan yang beragam. Melalui sistem ini, perusahaan dapat meningkatkan efektivitas kerja tim *Customer Service*, mempercepat proses penanganan gangguan, serta menyediakan data yang akurat sebagai bahan evaluasi dan pengambilan keputusan manajemen. Selain itu, penggunaan ICRM+ juga mendukung peningkatan transparansi layanan dan profesionalisme perusahaan dalam menjaga hubungan dengan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis mengangkat judul **“Implementasi Sistem *Customer Relationship Management* Menggunakan ICRM+ di PT PLN Icon Plus Kantor Perwakilan Riau dan Kepulauan Riau”** sebagai laporan magang. Diharapkan laporan ini dapat memberikan gambaran mengenai penerapan sistem ICRM+ serta kontribusinya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan dan kinerja operasional perusahaan.

1.2 Pelaksanaan

Adapun Pelaksanaan kerja praktik ini dilakukan pada :

Tanggal : 26 Agustus - 25 Desember 2025

Waktu Kerja : Senin - Jumat (08.00 - 17.00)

Alamat : Arengka Atas Jl. Soekarno - Hatta, Sidomulyo
Tim.,Kec. Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Riau 28253

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Adapun beberapa tujuan umum pelaksanaan kerja praktik ini di antaranya sebagai berikut:

1. Memenuhi syarat untuk menyelesaikan mata kuliah Kerja Praktik pada semester VII (Tujuh) Prodi Teknik Informatika Politeknik Caltex Riau.
2. Memperoleh pengalaman praktis dunia kerja guna mengembangkan kemampuan pribadi (*Softskill*) sehingga membentuk karakter mahasiswa yang siap bekerja di lingkungan manapun.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus yang dicapai pada penulisan laporan Kerja Praktik dalam dapat menerapkan ilmu teknik informatika dan juga mendapatkan ilmu baru yang tidak di dapatkan pada perkuliahan

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Umum

Adapun manfaat umum yang didapatkan pada Kerja Praktik ini adalah sebagai berikut:

1. Mendapatkan relasi/hubungan baik dengan semua rekan yang bekerja maupun yang sedang melakukan magang di perusahaan tersebut.
2. Mendapatkan banyak ilmu baru terutama dalam bidang kajian sebagai *Customer Service* dan aktivasi serta *maintenance* pada perusahaan iconnect plus .

1.4.2 Manfaat Khusus

Adapun manfaat khusus yang didapatkan pada kerja Praktik ini adalah memudahkan pekerjaan *Customer Service* untuk mengelola layanan dan gangguan jaringan pelanggan iconnect plus.