

**LAPORAN KERJA PRAKTEK
PT INDONESIA COMNETS PLUS (ICON+) PEKANBARU**

**VALIDASI DAN VERIFIKASI DATA PELANGGAN BARU
MENGUNAKAN ICRM+ PADA PT INDONESIA COMNETS
(ICON+) PEKANBARU**

M. SYARIFUDDIN
6404211047



**PROGRAM STUDI KEAMANAN SISTEM INFORMASI
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
POLITEKNIK NEGERI BENGKALIS**

2025

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN KERJA PRAKTEK PT. INDONESIA COMNETS PLUS (ICON+) PEKANBARU

Ditulis sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Kerja Praktek

M. SYARIFUDDIN

NIM. 6404211047

Pekanbaru, 24 Juli 2025

Account Manager
PT. Indonesia Comnets Plus


Rianty Sihalohe
NIP. 952402171CN

Dosen Pembimbing Program Studi
Rekayasa Perangkat Lunak


Mansur, S.Kom., M.Kom
NIP. 198209192021211003

Disetujui
Ka.Prodi Keamanan Sistem Informasi


Nurmi Hidayasari, ST., M.Kom
NIP. 199109012022032006

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat-Nya sehingga laporan Kerja Praktek di PT. Indonesia Comnets Plus (Icon+) Pekanbaru dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat akademik bagi mahasiswa Jurusan Teknik Informatika Politeknik Negeri Bengkalis yang telah melaksanakan Kerja Praktek (KP). Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan arahan hingga laporan ini dapat terselesaikan tepat waktu. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis atas doa dan restunya yang selalu menyertai setiap langkah dan tujuan.
2. Bapak Johny Custer, S.T, M.T selaku Direktur Politeknik Negeri Bengkalis.
3. Bapak Kasmawi, M.Kom selaku Ketua Jurusan Teknik Informatika Politeknik Negeri Bengkalis.
4. Ibu Nurmi Hidayasari, ST.,M.Kom selaku Ketua Program Studi Diploma IV Keamanan Sistem Informasi Politeknik Negeri Bengkalis
5. Ibu Rezki Kurniati, M.Kom selaku koordiantor kerja praktek
6. Mansur, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing Kerja Praktek Politeknik Negeri Bengkalis.
7. Ibu Rianty Sihaloho, selaku Pembimbing Lapangan Kerja Praktek

Penulis menyadari masih banyak kekurangan didalam penulisan Laporan ini. Besar harapan penulis akan kritik dan saran yang bersifat membangun. Penulis berharap Laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Bengkalis, 24 Juli 2025

M. Syarifuddin

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat KP	2
1.3 Luaran Proyek Kerja Praktek	3
BAB II.....	4
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	4
2.1 Profil dan Sejarah PT. Indonesia Comnets Plus (Icon+) Pekanbaru.....	4
2.2 Visi dan Misi PT. Indonesia Comnets Plus (Icon+) Pekanbaru	4
2.2.1 Visi	4
2.2.2 Misi	4
2.3 Struktur Organisasi.....	5
2.4 Ruang Lingkup PT. Indonesia Comnets Plus (Icon+) Pekanbaru.....	6
BAB III.....	7
BIDANG PEKERJAAN SELAMA KERJA PRAKTEK	7
3.1 Bidang Pekerjaan Selama Kerja Praktek.....	7
3.1.1 Manage Telecollection	7
3.1.2 Input Data KBI RSBT	7
3.1.3 Call Winback Pelanggan	8
3.1.4 Validasi dan Verifikasi dan pelanggan baru	8
3.2 Target yang diharapkan	8
3.3 Kendala yang dihadapi.....	8
BAB IV	10

VALIDASI DAN VERIFIKASI DATA PELANGGAN BARU MENGGUNAKAN ICRM+ PADA PT INDONESIA COMNETS PLUS (ICON+) PEKANBARU...	10
4.1 Metodologi	10
4.1.1 Integrated Customer Relationship Management Plus (ICRM+).....	10
4.1.2 Alur Validasi dan Verifikasi Data Pelanggan Baru.....	11
4.1.3 Validasi Data Pelanggan Baru	12
4.1.4 Verifikasi Data Pelanggan Baru	15
4.2 Hasil dan Dampak Proses Validasi dan Verifikasi Data Pelanggan Baru ...	17
BAB V	18
PENUTUP	18
5.1 Kesimpulan	18
5.2 Saran.....	18
DAFTAR PUSTAKA	20
LAMPIRAN.....	21

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi.....	5
Gambar 3. 1 KBI RSBT	7
Gambar 4. 1 Integrated Customer Relationship Management Plus (ICRM+)	11
Gambar 4. 2 Alur proses verifikasi data pelanggan baru	12
Gambar 4. 3 Validasi data	14
Gambar 4. 4 Resend	14
Gambar 4. 5 Data Valid.....	15
Gambar 4. 6 Outbound Call	16
Gambar 4. 7 VA terbit	16

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Kerja Praktek (KP).....	21
Lampiran 2 Surat Balasan Permohonan Kerja Praktek.....	22
Lampiran 3 Form Penilaian Kerja Praktek.....	23
Lampiran 4 Absensi.....	24
Lampiran 5 Logbook Kerja Praktek.....	29