

**LAPORAN MAGANG
PT. PLN ICON PLUS PEKANBARU
(DIVISI PEMASARAN)**

DIKI ARIFIN NORMANSYAH

NIM. 5604221055



**PROGRAM STUDI SERJANA TERAPAN BISNIS DIGITAL
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BENGKALIS
BENGKALIS-RIAU**

2026

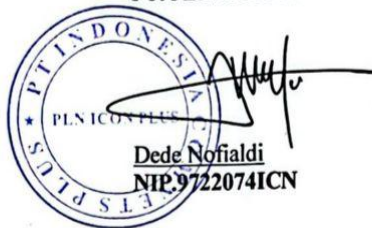
**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN KERJA PRAKTIK
PT. PLN ICON PLUS PEKANBARU**

Ditulis sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Magang

Diki Arifin Normansyah
5604221055

Pekanbaru, 31 Desember 2025

PT. PLN Icon Plus



Dede Nofialdi
NIP. 97220741CN

Dosen Pembimbing

Bustami, S., ST., M. Si
NIP. 19830104202121109

Disetujui/Disahkan
Prodi Bisnis Digital



Tri Handayani, S.E., M. Si
NIP. 198505082014042001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmatnya yang telah memberi kemampuan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan laporan Kerja Praktik (KP) dengan baik di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Bengkalis dengan melalui proses yang cukup panjang.

Adapun maksud dan tujuan penulisan laporan ini adalah merupakan salah satu persyaratan telah selesai mengikuti kegiatan KP di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Bengkalis. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis selama menyelesaikan laporan KP yang telah banyak mendapat bantuan, bimbingan maupun arahan-arahan dari pihak bersangkutan, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan KP ini sampai dengan waktu yang telah ditetapkan. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Johny Custer, ST., MT selaku Direktur Politeknik Negeri Bengkalis.
2. Ibu Supriati, S.ST., M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga.
3. Ibu Tri Handayani, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi D-IV Bisnis Digital.
4. Bapak Bustami, S.ST., M.Si selaku Koordinator Kerja Praktik dan Dosen Pembimbing Kerja Praktik..
5. Bapak Danu Narendo General Manager PT PLN Icon Plus Pekanbaru
6. Bapak Dede Nofiandy selaku pembimbing di PLN Icon Plus Pekanbaru
7. Seluruh staf dan karyawan PT PLN Icon Plus Pekanbaru yang telah mendukung pelaksanaan magang di PT PLN Icon Plus Pekanbaru
8. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Bisnis Digital Politeknik Negeri Bengkalis
9. Kedua orang tua dan seluruh keluarga saya yang sudah mendukung dan menjadi motivasi bagi saya.

Penulis juga mengucapkan terima kasih banyak atas kesempatan dan kerjasamanya selama saya melaksanakan kerja praktik di PT. PLN Icon Plus Pekanbaru. Penulis mohon maaf yang sebesar- besarnya apabila ada kesalahan, tutur kata yang diucapkan kurang sopan, dan tingkah laku yang kurang berkenan selama melakukan kerja praktik di PT. PLN Icon Plus Pekanbaru. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan laporan ini baik cara penyajiannya maupun susunannya, yang dikarenakan keterbatasan penulis. Untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diterima penulis. Harapan penulis semoga laporan ini dapat bermanfaat dan menjadi referensi bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Pekanbaru, 30 Desember 2025



Diki Arifin Normansyah
Nim. 5604221055

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Pemikiran Kerja Praktik (KP).....	1
1.2 Tujuan dan manfaat kerja.....	3
1.2.1 Tujuan Kerja Praktik (KP)	3
1.2.2 Manfaat Kerja Praktik (KP)	3
1.3 Waktu dan Pelaksanaan Kerja Praktik (KP)	4
BAB 2 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	6
2.1 Sejarah tentang PT. Pln Icon Plus Pekanbaru	6
2.2 Visi dan Misi PT. Pln Icon Plus	7
2.2.1 Visi PT Pln Icon Plus	7
2.2.2 Misi PT PLN Icon Plus	7
2.3 Struktur Organisasi PT. PLN ICON PLUS Pekanbaru	8
2.4 Ruang Lingkup PT PLN Icon Plus	8
2.4.1 Produk Dan Layanan	9
BAB 3 DESKRIPSI KEGIATAN SELAMA KERJA KERJA PRAKTIK PADA PT PLN ICON PLUS PEKANBARU	11
3.1 Spesifikasi Tugas Selama Kerja Praktik (KP)	11
3.2 Agenda kegiatan Kerja Praktik	12
3.3 Target Yang Diharapkan Selama Kerja Praktik	24
3.4 Perangkat Lunak dan Keras Yang Digunakan.....	25
3.4.1 Perangkat Lunak	24
3.4.2 Perangkat keras	26

3.5 Data- data yang di perlukan selama kerja praktik.....	27
3.6 Dokumen-dokumen dan File-file yang di hasilkan selama kerja praktik (KP).....	28
3.7 Kendala-Kendala Yang Dihadapi Dalam Menyelesaikan Pekerjaan praktik	30
BAB 4 PENUTUP	32
4.1 Kesimpulan	32
4.2 Saran	33
LAMPIRAN	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Alamat kantor PT. PLN Icon Plus Pekanbaru	5
Gambar 2.1 Logo PT. PLN Icon Plus	6
Gambar 2.2 Struktur Perusahaan PT. PLN Icon Plus	8
Gambar 3.1 Menginfut data telecollection setra menghubungi via WA	20
Gambar 3.2 Melakukan panggilan ke pelanggan Iconnet menyampaikan Informasi penagihan yang akan jatuh tempo	21
Gambar 3.3 Memperbarui data retensi pelanggan ke sistem icrm	21
Gambar 3.4 Memasukkan data winback pelanggan lama untuk mengaktifkan Kembali melalui sistem Icrm	22
Gambar 3.5 Turun lapangan menawarkan promo retensi secara langsung.....	23
Gambar 3.6 Menginput data (KBI) ke dalam Google Sheets	23
Gambar 3.7 Mengcopy kode pembayaran pelanggan dari sistem ICRM Plus	24
Gambar 3.8 data pelanggan Iconnet	28
Gambar 3.9 data status pembayaran pelanggan	29
Gambar 3.10 kode pembayaran pelanggan.....	29
Gambar 3.11 Menginput data (KBI)	30

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Waktu Magang	4
Tabel 3.1 Jadwal kegiatan praktik minggu 1 (Pertama)	12
Tabel 3.2 Jadwal kegiatan praktik minggu 2 (Kedua)	12
Tabel 3.3 Jadwal kegiatan praktik minggu 3 (Ketiga)	13
Tabel 3.4 Jadwal kegiatan Praktik minggu 4 (Keempat)	13
Tabel 3.5 Jadwal kegiatan Praktik minggu 5 (Kelima).....	14
Tabel 3.6 Jadwal kegiatan Praktik minggu 6 (Keenam)	14
Tabel 3.7 Jadwal kegiatan Praktik minggu 7 (Ketujuh).....	15
Tabel 3.8 Jadwal kegiatan Praktik minggu 8 (Kelapan)	15
Tabel 3.9 Jadwal kegiatan Praktik minggu 9 (Kesembilan).....	15
Tabel 3.10 Jadwal kegiatan Praktik minggu 10 (Kesepuluh)	16
Tabel 3.11 Jadwal kegiatan Praktik minggu 11 (Kesebelas).....	16
Tabel 3.12 Jadwal kegiatan Praktik minggu 12 (Kedua Belas)	17
Tabel 3.13 Jadwal kegiatan Praktik minggu 13 (Ketiga Belas)	17
Table 3.14 Jadwal kegiatan Praktik minggu 14 (Keempat Belas)	18
Tabel 3.15 Jadwal kegiatan Praktik minggu 15 (Kelima Belas).....	18
Tabel 3.16 Jadwal kegiatan Praktik minggu 16 (Keenam Belas)	19
Tabel 3.17 Jadwal kegiatan Praktik minggu 17 (Ketujuh Belas).....	19
Tabel 3.18 Jadwal kegiatan Praktik minggu 18 (Kelapan Belas)	19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Log Book harian/mingguan	34
Lampiran 2 : Surat Permohonan Kerja Praktik (KP).....	48
Lampiran 3 : Surat Balasan Kerja Prktik (KP).....	49
Lampiran 4 : Surat Keterangan Magang.....	50
Lampiran 5 : Sertifikat Kerja Praktik (KP).....	51
Lampiran 6 : Daftar Absensi Magang.....	52
Lampiran 7 : Penilaian Dari Kantor Tempat Magang.....	56
Lampiran 8 : Lembar Evaluasi Pelaksanaan Magang.....	57