

# **BAB 1 PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Magang merupakan bagian dari pelatihan sebelum memasuki dunia kerja. Magang akan menempatkan mahasiswa di sebuah perusahaan/industri atau instansi yang mahasiswanya terjun langsung ke lingkungan kerja sesuai tempat yang sudah dipilih. Harapannya mahasiswa dapat menerapkan ilmu yang diperoleh saat magang untuk dipraktikkan ke dunia kerja.

Dalam kegiatan magang mahasiswa dibentuk secara berkelompok dan menjalankan kegiatan lapang sesuai dengan peletakkan bidangnya. Dengan hal tersebut mahasiswa akan mendapatkan pengalaman dan ketrampilan untuk bekal ke dunia kerja.

Kegiatan magang ini dilaksanakan di PLN Connets Plus SBU regional Semarang selama 6 bulan. Iconnet merupakan anak perusahaan PLN yang berfokus pada penyedia layanan jaringan dengan kecepatan tinggi dan kualitas terbaik bagi para penggunanya. Iconnet melayani sistem upgrade atau penambahan kecepatan pada provider pelanggan, sehingga apabila pelanggan memiliki perangkat yang banyak dan kecepatannya tidak memadai maka dapat melakukan penambahan kecepatan wifi.

Dalam masa magang di Iconet penulis berkesempatan untuk memahami bagaimana proses upgrade atau penambahan kecepatan wifi pelanggan dan terlibat dalam pembayaran upgrade pelanggan yang dimana terkadang terdapat kendala dalam proses tersebut. penulis diberikan akses akun ICRM untuk melayani proses upgrade. ICRM sendiri terdapat 2 yaitu web dan aplikasi mobile. Pada aplikasi mobile ICRM akan meng-*generate* sebuah *Virtual Account* pembayaran yang akan dikirimkan ke pelanggan, kemudian pada web ICRM akan mengupdate proses tersebut sampai mana. Dalam ini penulis diharuskan untuk menangani dan menyelesaikan kendala yang dialami oleh pelanggan. Penulis juga harus memahami sifat karakteristik pelanggan yang berbeda-beda sehingga tidak terlibat dengan perasaan.

Hal ini perlu diperhatikan dikarenakan menghindarinya komplain pelanggan terhadap layanan yang tidak memuaskan.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

### **1.2.1 Tujuan Umum Magang**

Tujuan umum dari magang yaitu:

- a. Melatih mahasiswa untuk beradaptasi terjun dalam lingkungan kerja
- b. Meningkatkan pemahaman mahasiswa dalam kerja tim dan kondisi dunia kerja yang sebenarnya.
- c. Menambahkan pengalaman dan ketrampilan kepada mahasiswa bahwa tidak hanya berhubungan dengan jaringan namun juga pelanggan

### **1.2.2 Tujuan Khusus Magang**

Tujuan khusus magang yaitu:

- a. Mengembangkan pikiran kritis untuk menyelesaikan kendala atau masalah pada pelanggan.
- b. Memahami proses penambahan kecepatan provider pelanggan.
- c. Melatih mahasiswa untuk melakukan ketrampilan sesuai bidang yang sudah dibagikan.

### **1.2.3 Manfaat Magang**

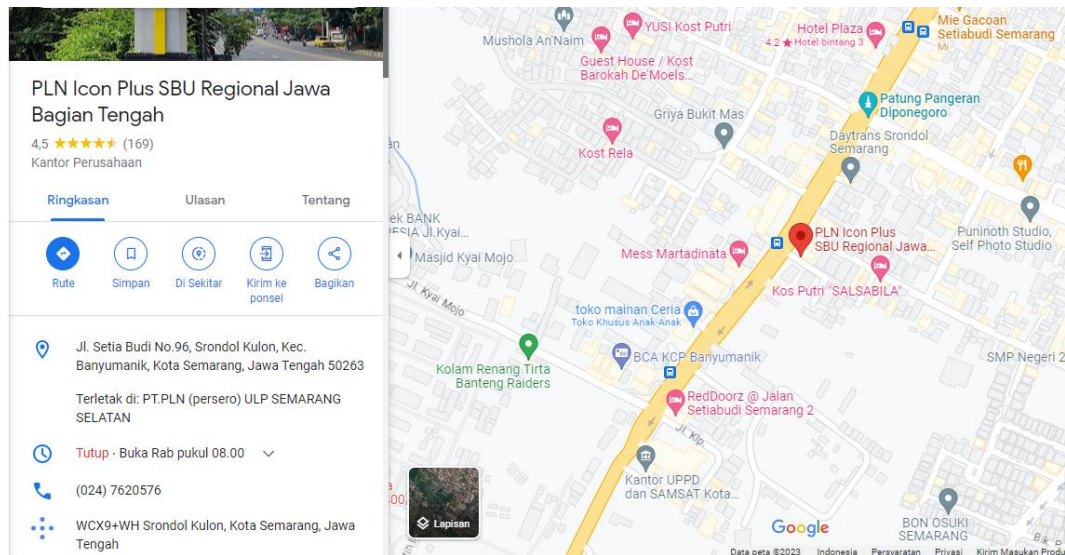
- a. Memperoleh pengalaman bekerja dalam suatu perusahaan.
- b. Mengembangkan soft skill dan hardskill dalam telekomunikasi
- c. Mahasiswa mendapatkan solusi-solusi dari beberapa masalah atau kendala yang terjadi
- d. Mengetahui lebih jelas mengenai manajemen perusahaan dalam proses pencarian pelanggan.

## **1.3 Lokasi dan Jadwal Magang**

### **1.3.1 Lokasi Magang**

Lokasi kegiatan Magang pt pln icon plus sbu regional jawa bagian tengah Jl. Setia Budi No.96, Srandol Kulon, Kec. Banyumanik, Kota Semarang, Jawa Tengah 50263.

Magang dilaksanakan pada tanggal 7 Agustus – 9 Februari 2023. Magang dilakukan di kantor setiap hari senin - jumat pada jam 08.00 - 17.00 WIB. Lokasi magang dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 1.1 Denah Lokasi Kantor ICON+ Semarang

### 1.3.2 Jadwal Magang

**Table 1.1 Jadwal dan Jam Kerja Magang**

Hari	Jam Kerja
Senin	08.00 – 17.00 WIB
Selasa	08.00 – 17.00 WIB
Rabu	08.00 – 17.00 WIB
Kamis	08.00 – 17.00 WIB
Jum'at	07.30 – 17.00 WIB

### 1.4 Metode Pelaksanaan

#### 1.4.1 Wawancara

Sebelum kegiatan magang di PT PLN Icon Plus mahasiswa akan diwawancara oleh manager retail dan pemasaran dan manager pembangunan dan aktivasi yang nantinya peserta magang mendapatkan pekerjaan sesuai skill masing-masing.

Kemudian peserta magang diberikan materi terkait topologi jaringan yang ada di Icon Plus dan materi cara marketing yang benar.

#### 1.4.2 Plotting

Mahasiswa melakukan diskusi untuk pembagian tugas yang dikerjakan.

#### 1.4.3 Daily scrum

Kegiatan magang yang sudah dibagi perdivisi akan ada report harian. Report harian ini adalah bentuk tanggung jawab terkait tugas yang diberikan. Selain itu mahasiswa mengisi buku laporan harian yang diberikan oleh kampus.

#### 1.4.4 Pekerjaan

Pekerjaan yang dibebankan kepada individu atau kelompok dapat menyelesaikan setiap tugas yang diberikan dengan baik dan benar sesuai arahan pembimbing lapang magang