

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era digitalisasi yang terus berkembang pesat, akses internet yang cepat dan stabil telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat dan industri. PLN Icon Plus sebagai salah satu perusahaan penyedia layanan listrik terkemuka di Indonesia juga mengembangkan diri ke dalam bidang jaringan internet untuk memenuhi tuntutan pasar yang semakin meningkat terhadap konektivitas yang handal dan efisien. Dalam rangka mendukung visi Indonesia sebagai negara yang maju di bidang teknologi, PLN Icon Plus memiliki komitmen untuk menghadirkan layanan internet berkualitas tinggi kepada masyarakat.

Bentuk perwujudan menghadirkan layanan internet berkualitas kepada masyarakat dalam pemeliharaan dan perbaikan jaringan internet PLN Icon Plus menggunakan sebuah aplikasi yaitu iCRM (*iConnet Customer Relationship Management*) yang dikembangkan sejak Mei tahun 2023. Aplikasi iCRM merupakan aplikasi berbasis *website* dan *mobile* yang digunakan untuk manajemen layanan Iconnet pelanggan seperti pengolahan, penyimpanan, dan proses bisnis layanan Iconnet. Aplikasi iCRM memiliki fitur untuk aktivasi, pemeliharaan, *track* data pengguna (ID Pelanggan, nomor *handphone*, alamat, informasi pembayaran dan lainnya) jaringan Iconnet.

Salah satu aplikasi pendukung untuk layanan perbaikan jaringan Iconnet yaitu MobaXterm. Aplikasi MobaXterm merupakan salah satu *SSH client* yang bersifat *open source*. Aplikasi MobaXterm mendukung berbagai tipe koneksi SSH, *Rlogin*, RDP, VNC, XDMCP, FTP, SFTP dan *Serial Sessions*. Fitur yang dimiliki lebih memudahkan untuk *remote* perangkat server dari jarak jauh. Oleh karena itu, penulis memilih judul Analisa Pelaporan Gangguan dan Tiket Gangguan Iconnet Menggunakan Aplikasi iCRM di PLN Icon Plus Unit Layanan D.I Yogyakarta.

Melalui magang semester lima ini memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk terlibat langsung dalam pengembangan, implementasi, dan pemeliharaan jaringan internet yang disediakan oleh PLN Icon Plus. Mahasiswa memiliki peluang unik untuk memahami secara mendalam tentang infrastruktur jaringan internet,

teknologi terkini yang digunakan, serta tantangan teknis dan manajerial yang dihadapi oleh penyedia layanan jaringan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum Magang

Tujuan umum dari magang adalah memberikan pengalaman praktis kepada mahasiswa untuk mengaplikasikan pengetahuan teoritis yang telah dipelajari di kelas ke dalam situasi kerja nyata. Magang juga bertujuan untuk mempersiapkan mahasiswa untuk memasuki dunia kerja dengan memperoleh pemahaman yang mendalam tentang industri, mengembangkan keterampilan teknis dan *soft skills*, serta meningkatkan pemahaman mereka tentang lingkungan kerja profesional.

1.2.2 Tujuan Khusus Magang

Tujuan magang secara khusus adalah:

1. Magang memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mengasah keterampilan teknis yang spesifik terkait dengan bidang studi. Hal ini dapat mencakup keterampilan teknologi, analisis data, pemrograman, atau keterampilan praktis lainnya yang relevan dengan pekerjaan yang dijalani.
2. Mengajak mahasiswa untuk mengembangkan keterampilan komunikasi, kerjasama tim, kepemimpinan, dan adaptabilitas.
3. Magang dapat membantu mahasiswa memahami tanggung jawab dan tuntutan dunia kerja yang sesungguhnya. Mahasiswa dapat belajar mengelola waktu, menanggapi tekanan, dan mengambil inisiatif di lingkungan kerja.
4. Selama magang, mahasiswa memiliki kesempatan untuk membangun hubungan dengan para profesional di industri mereka. Hal ini dapat membuka pintu untuk peluang kerja di masa depan dan memberi mereka wawasan tentang bagaimana membangun dan memelihara hubungan profesional yang kuat.
5. Magang juga memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk memberikan kontribusi nyata kepada perusahaan atau proyek tempat mereka magang.

Mereka dapat mengembangkan ide-ide baru, menyelesaikan masalah, atau membantu meningkatkan efisiensi proses kerja.

1.2.3 Manfaat Magang

Manfaat magang adalah sebagai berikut :

a) Bagi Mahasiswa

- 1) Memberikan kesempatan untuk mendapatkan pengalaman kerja langsung di industri yang relevan dengan bidang studi mahasiswa.
- 2) Mengembangkan *soft skill* seperti komunikasi, kerjasama tim, pemecahan masalah, kepemimpinan, dan adaptabilitas.
- 3) Memperkenalkan mahasiswa pada lingkungan kerja profesional, membantu memahami etika kerja, tanggung jawab, dan ekspektasi dalam dunia pekerjaan.
- 4) Memberikan kesempatan untuk membangun hubungan dengan para profesional di industri tersebut, membantu dalam membangun jaringan profesional yang bermanfaat untuk karir masa depan.
- 5) Mendapatkan pemahaman mendalam tentang industri tempat magang, termasuk proses bisnis, teknologi terkini, dan tren pasar. Ini memperluas wawasan mereka tentang dunia kerja.

b) Bagi Kampus

- 1) Menjalin kemitraan dengan industri sehingga memungkinkan menciptakan peluang kolaborasi, dan memastikan relevansi kurikulum sesuai dengan kebutuhan pasar kerja.
- 2) Meningkatkan daya tarik kampus apabila memiliki mahasiswa yang sukses dalam magang dan mendapatkan pekerjaan setelah lulus sehingga menciptakan reputasi yang baik di mata calon mahasiswa dan orang tua.
- 3) Membuka peluang kerjasama yang lebih intensif pada kegiatan Tridharma perguruan tinggi.

c) Bagi Lokasi Magang

- 1) Magang memungkinkan perusahaan mendapatkan pemenuhan kebutuhan pekerja sementara atau proyek-proyek khusus dan sumber tenaga kerja yang berkualitas tanpa harus melakukan investasi besar dalam proses rekrutmen.
- 2) Membantu perusahaan berpikir kreatif dan inovatif dalam mengatasi tantangan dan mengeksplorasi peluang baru melalui perspektif baru dan ide segar oleh mahasiswa ke dalam perusahaan.
- 3) Menciptakan peluang untuk kolaborasi dalam proyek-proyek penelitian, pelatihan, dan pengembangan yang saling menguntungkan sehingga dapat memberikan kesempatan kepada perusahaan untuk mengidentifikasi dan merekrut bakat-bakat muda yang memiliki potensi.
- 4) Meningkatkan citra perusahaan yang peduli terhadap pendidikan dan pengembangan bakat sebagai tempat kerja yang positif dan mendukung.
- 5) Meningkatkan produktivitas karyawan perusahaan.

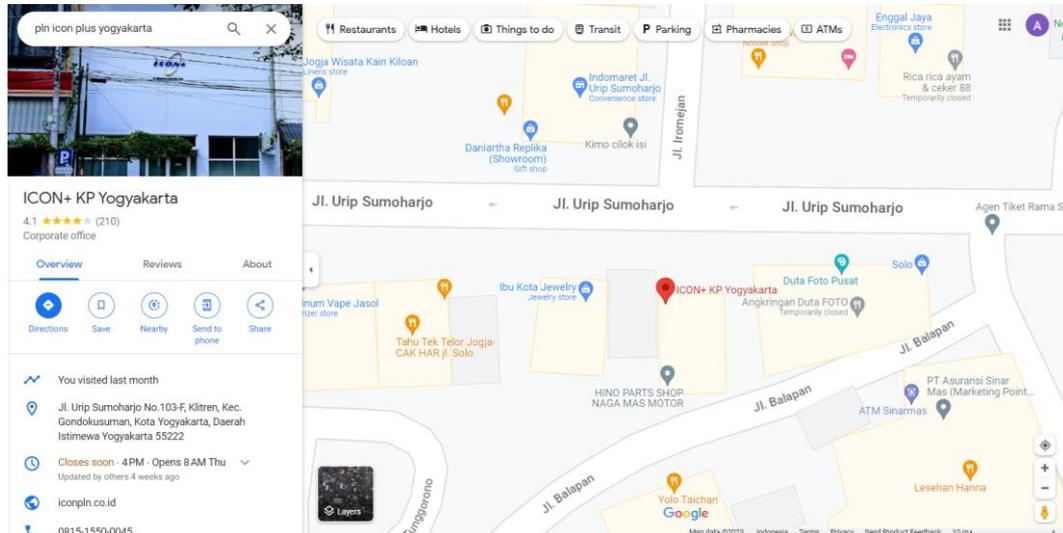
1.3 Lokasi dan Jadwal Kerja

Lokasi kegiatan magang yakni di PLN Icon Plus Unit Layanan D.I Yogyakarta Jl. Urip Sumoharjo No.103-F, Klitren, Kec. Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55222. Kegiatan magang dilaksanakan selama 6 bulan mulai tanggal 7 Agustus 2023 sampai 9 Februari 2024.

Tabel 1. 1 Jadwal dan Jam Kerja

Hari	Jam Kerja (WIB)
Senin	08.00 – 17.00
Selasa	08.00 – 17.00
Rabu	08.00 – 17.00
Kamis	08.00 – 17.00
Jumat	07.30 – 17.00

Adapun lokasi magang PLN Icon Plus Unit Layanan D.I Yogyakarta dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 1. 1 Lokasi Magang PLN Icon Plus Unit Layanan D.I Yogyakarta

1.4 Metode Pelaksanaan

Metode pelaksanaan yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan magang adalah sebagai berikut:

1. Metode studi pustaka yaitu membaca literatur yang dilaksanakan dengan membaca referensi-refrensi seperti modul yang diberikan perusahaan, artikel, jurnal maupun laporan praktik kerja magang lainnya.
2. Metode studi kasus yang dilaksanakan dengan mengidentifikasi kasus-kasus dan menganalisa secara mendalam terhadap kasus yang ada, dengan tujuan untuk memahami secara menyeluruh dan mendalam tentang karakteristik kasus tersebut serta mengeksplorasi berbagai faktor yang mempengaruhinya.
3. Metode observasi yang dilaksanakan dengan monitoring melalui aplikasi ataupun mengumpulkan data secara langsung ke lokasi dengan pembimbing lapang maupun teknisi.