

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Politeknik Negeri Jember adalah perguruan tinggi yang menyediakan pendidikan vokasional, yakni program pendidikan yang berfokus pada pembelajaran tingkat keterampilan, keahlian, serta standar kompetensi khusus sesuai dengan kebutuhan dunia kerja dan para pemangku kepentingan. Selain itu, pendidikan ini juga bertujuan untuk membentuk kemampuan mahasiswa dalam berkarya dan berwirausaha berdasarkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah mereka pelajari. Praktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan salah satu kegiatan wajib yang harus dilalui sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.). PKL bertujuan untuk memperluas wawasan, memperkaya pengalaman, dan mengasah keterampilan mahasiswa, sehingga mereka memiliki kompetensi di bidang pekerjaan tertentu dalam Teknologi Informasi. Dalam pelaksanaan PKL, mahasiswa terjun langsung ke lingkungan kerja yang relevan dengan materi dan praktik yang diperoleh di kampus, guna memperoleh pengalaman kerja sebelum menyelesaikan studi.

PT PLN Icon Plus melalui layanan ICONNET merupakan penyedia layanan internet berbasis serat optik yang terus berkembang untuk memenuhi kebutuhan digitalisasi di berbagai wilayah di Indonesia. Perusahaan ini memegang komitmen untuk memberikan layanan berkualitas kepada pelanggan dengan dukungan teknologi modern. Sebagai anak perusahaan dari PT PLN (Persero), ICONNET memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan telekomunikasi dan internet yang andal, menjangkau masyarakat luas dengan solusi teknologi berbasis digital.

Saat ini, ICONNET menghadapi tantangan dalam pengelolaan data tagihan tertunda dan komunikasi pelanggan. Dengan melayani ribuan pelanggan di seluruh Indonesia, perusahaan membutuhkan sistem yang efisien untuk mempermudah proses administrasi, mengelola komunikasi secara efektif, dan menangani data tagihan secara terstruktur. Upaya ini penting untuk menjaga kepercayaan pelanggan sekaligus meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Melalui kegiatan PKL, kami sebagai mahasiswa memiliki kesempatan untuk berkontribusi dalam optimalisasi komunikasi pelanggan dan pengelolaan data tagihan tertunda di perusahaan. Dalam program ini, mahasiswa bertugas untuk menganalisis kebutuhan komunikasi pelanggan, menangani penginputan data tagihan tertunda, serta memberikan masukan terhadap proses digitalisasi yang ada. Dengan implementasi teknologi yang tepat, diharapkan perusahaan mampu meningkatkan efisiensi kerja, memperkuat pelayanan, dan menciptakan sistem administrasi yang lebih baik.

Optimalisasi ini tidak hanya mendukung tujuan bisnis ICONNET, tetapi juga memberikan pengalaman nyata bagi mahasiswa dalam memahami peran teknologi dalam industri layanan internet. Hal ini menjadi landasan yang kuat untuk meningkatkan kompetensi mahasiswa dalam bidang administrasi berbasis digital dan komunikasi pelanggan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Tujuan Umum PKL

Tujuan umum dari kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) adalah untuk membekali mahasiswa dengan pengalaman langsung di lingkungan kerja, agar mampu menghadapi tantangan yang mungkin timbul dan menemukan solusi yang efektif. PKL diharapkan dapat meningkatkan kemampuan adaptasi mahasiswa, serta memperkuat keahlian dan mental mereka dalam dunia kerja. Tujuan umum PKL antara lain sebagai berikut:

- a. Melatih mahasiswa agar dapat beradaptasi dengan lingkungan kerja yang dinamis.
- b. Memberikan pengalaman praktis kepada mahasiswa tentang operasional kerja di bidang tertentu, baik di perusahaan pemerintah maupun swasta.
- c. Memperkenalkan mahasiswa pada penerapan teori yang telah dipelajari di perguruan tinggi untuk menyelesaikan masalah nyata dalam dunia kerja.
- d. Meningkatkan pemahaman mahasiswa terhadap sikap profesional dan teknik-teknik yang diterapkan dalam pekerjaan.
- e. Membekali mahasiswa untuk siap bersaing di era industri dan globalisasi.

Tujuan Khusus PKL

Tujuan khusus PKL di PT PLN ICON PLUS (PT Indonesia Comnets Plus) meliputi:

- a. Menerapkan Teknologi Digital dalam Operasional Perusahaan
- b. Meningkatkan Efisiensi Pengelolaan Data Bad Debt
- c. Mengasah kemampuan dalam mengidentifikasi masalah teknis terkait sistem administrasi data tagihan dan komunikasi pelanggan, serta menawarkan solusi yang efektif.

Manfaat

Manfaat dari kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) sebagai berikut:

- a. Bagi Mahasiswa:

Memperluas wawasan mahasiswa tentang praktik dan budaya kerja dalam lingkungan profesional, khususnya di bidang teknologi informasi dan layanan internet. Serta menambah pengetahuan teknis dan keterampilan mahasiswa dalam mengembangkan kemampuan dalam melayani pelanggan serta meningkatkan kompetensi analitis.

- b. Bagi Program Studi:

- Menjadi tolak ukur untuk mengukur capaian pembelajaran yang telah diberikan di perguruan tinggi berdasarkan evaluasi instansi tempat PKL.
- Meningkatkan peluang kerja sama antara program studi dengan PT PLN ICON PLUS (PT Indonesia Comnets Plus) untuk pengembangan kompetensi mahasiswa.

- c. Bagi Instansi Tempat PKL:

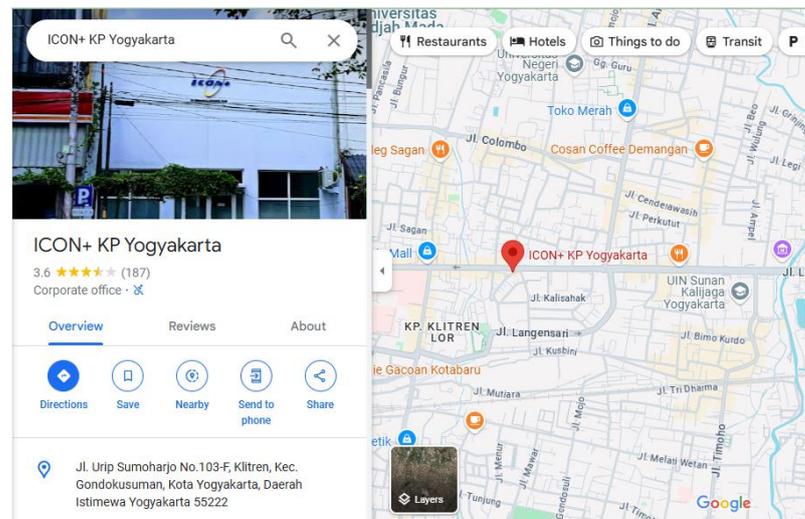
Memberikan masukan bagi perusahaan dalam pengembangan sistem absensi agar lebih efisien dan sesuai dengan kebutuhan operasional. Menjadi sumber tenaga magang potensial yang dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan dan peningkatan efisiensi pada perusahaan.

Lokasi dan Waktu

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian sebagai berikut :

- Lokasi PKL

Kegiatan Praktik Kerja Lapang (PKL) dilaksanakan di Kantor ICONNET Jl. Urip Sumoharjo No.103-F, Klitren, Kec. Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55222



Gambar 1.1 Lokasi PKL

- Jadwal Kerja PKL

Praktik Kerja Lapang (PKL) dilaksanakan mulai dari tanggal 26 Agustus 2024 sampai dengan 13 Desember 2024. Kegiatan Praktik Kerja Lapang dilaksanakan secara luring setiap hari Senin, Selasa Rabu, Kamis, dan Jumat pukul 08.00 – 17.00.

Metode Pelaksanaan

a. Metode Observasi

Mahasiswa melakukan observasi terhadap proses kerja yang terdapat pada PT ICONNET. Mahasiswa akan memantau dan mencatat alur kerja, prosedur, dan kegiatan yang berlangsung sehari-hari untuk memperoleh pemahaman langsung tentang praktik di dunia industri, metode ini dilakukan pada saat awal pertama datang ke kantor.

b. Metode Partisipasi

Mahasiswa tidak hanya mengamati, tetapi juga terlibat secara aktif dalam proses kerja. Mereka dapat diberi tanggung jawab untuk melakukan tugas-tugas tertentu seperti pengembangan sistem, pengolahan data, atau komunikasi pelanggan. Hal ini berdiskusi dengan team sales.

c. Metode Studi Kasus

Mahasiswa diberi tugas untuk menganalisis suatu masalah yang dihadapi perusahaan yaitu masalah komunikasi dan juga pengelolaan data serta memberikan atau menyarankan solusi berbasis analisis yang mendalam. Studi kasus ini sering kali melibatkan riset atau penelitian tentang masalah yang relevan dengan kebutuhan perusahaan.

d. Metode Interview dan Wawancara

Untuk memahami lebih dalam tentang proses dan pekerjaan di perusahaan, mahasiswa dapat menggunakan wawancara dengan karyawan atau pembimbing lapangan untuk memperoleh informasi yang lebih rinci dan perspektif yang lebih luas terkait dengan operasional perusahaan.

e. Metode Pelaporan

Mahasiswa juga mendapatkan tugas untuk mendokumentasikan kegiatan yang dilakukan dan menyusun laporan berdasarkan pengamatan, partisipasi, atau proyek yang telah mereka kerjakan. Laporan ini berfungsi sebagai bukti bahwa mereka telah belajar dan memberikan kontribusi yang berharga bagi perusahaan.