

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

PLN Icon Plus adalah perusahaan subholding dari PLN (Persero) yang bergerak di bidang layanan penyediaan jaringan telekomunikasi berbasis serat optik. Perusahaan ini terus berinovasi dalam produk dan layanan dengan mengutamakan kualitas jaringan serta teknologi terbaru. Hal ini sejalan dengan visinya, yaitu "Menjadi Penyedia Solusi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Terkemuka di Indonesia Berbasis Jaringan Melalui Pemanfaatan Aset Strategis." PLN Icon Plus kini tidak hanya berfungsi sebagai IT Enabler untuk PLN, tetapi juga menjadi garda terdepan dalam mengembangkan lini bisnis non-kelistrikan atau Beyond kWh.

Selain layanan utama yang disediakan, PLN Icon Plus juga memiliki peran penting dalam mendukung operasional retail melalui sistem Collection, termasuk dalam proses Visit Pelanggan. Visit Pelanggan merupakan kegiatan untuk memantau, mengevaluasi, dan memastikan kelancaran pembayaran pelanggan secara langsung, terutama bagi pelanggan yang memiliki kendala dalam menyelesaikan kewajiban mereka. Dalam konteks Collection, Visit Pelanggan bertujuan untuk memverifikasi data pembayaran, memberikan solusi atas permasalahan pelanggan, serta mengumpulkan informasi yang diperlukan untuk memperbaiki proses administrasi dan pelayanan. Dengan dukungan teknologi terkini, proses ini dapat dilakukan secara efisien, sehingga meningkatkan keandalan layanan dan kepuasan pelanggan terhadap PLN Icon Plus. Maka dari itu dalam rangkaian magang ini saya ditugaskan untuk membuat website visit pelanggan. Website ini bertujuan untuk membuat pekerjaan pada bagian Collection menjadi efektif.

### **1.2 Tujuan dan Manfaat**

#### **1.2.1 Tujuan Umum Magang**

Untuk tujuan umum pada magang berikut dibawah ini yang antara lain;

- a. Meningkatkan pemahaman mahasiswa tentang berbagai aspek yang akan diperoleh selama magang dan dapat dijadikan referensi untuk menghadapi dunia kerja di masa depan.
- b. Meningkatkan keterampilan mahasiswa yang akan diterapkan di dunia kerja sesuai dengan program studi yang diambil.
- c. Melatih mahasiswa berpikir secara kritis selama magang, sehingga mereka siap menghadapi tantangan di dunia kerja yang sesungguhnya.

### 1.2.2 Tujuan Khusus Magang

Tujuan magang secara khusus ini adalah :

- a. Menganalisis kebutuhan website visit pelanggan PLN Icon Plus
- b. Menerapkan kebutuhan website sesuai dengan Flowchart
- c. Merancang desain website visit pelanggan PLN Icon Plus

### 1.2.3 Manfaat Magang

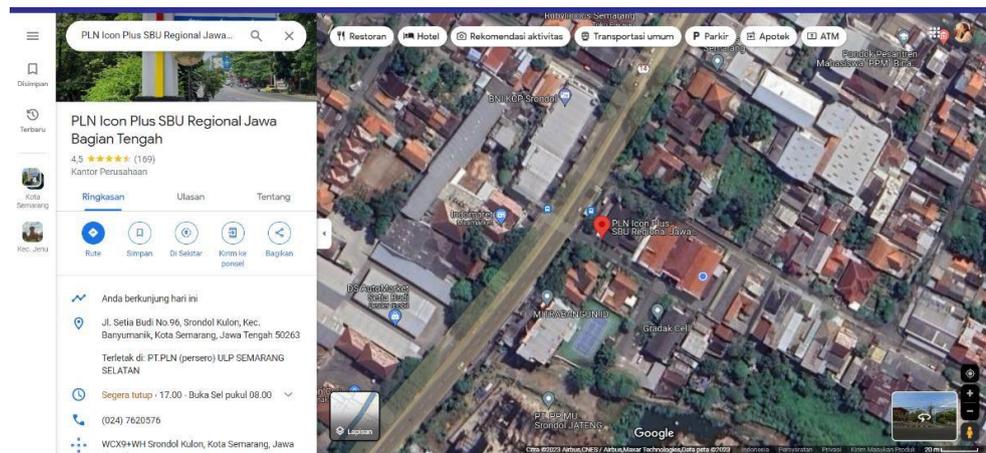
Manfaat magang adalah sebagai berikut :

- a. Menambah wawasan baik akademis maupun non-akademis serta pengalaman di dunia kerja.
- b. Menguji ketrampilan mahasiswa dan menambah pengetahuan tentang kegiatan pada dunia kerja.
- c. Membangun dan memperkuat sikap profesionalisme yang dibutuhkan mahasiswa untuk memasuki dunia kerja sesuai dengan bidangnya.

## 1.3 Lokasi dan Jadwal Kerja

Magang dilaksanakan di PLN Icon Plus SBU Regional Jawa Bagian Tengah, yang berlokasi di Jl. Setia Budi No.96, Srandol Kulon, Kec. Banyumanik, Kota Semarang, Jawa Tengah 50263. Selama pelaksanaan magang, saya berada pada divisi retail tepat di bagian collection dengan memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kegiatan magang ini berlangsung dari tanggal 01 Agustus 2024 hingga 02 Desember 2024, dan dilaksanakan pada hari kerja, yaitu Senin hingga Jumat, mulai pukul 08.00 WIB hingga 17.00 WIB.

Istirahat dilakukan pada saat siang jam 12.00 hingga pukul 13.00, dengan hari Jumat pukul 11.00 hingga 12.30 WIB. Adapun gambar 1.1 merupakan denah lokasi kantor PLN Icon Plus SBU Regional Jawa Bagian Tengah bersebelahan dengan cabang usahanya yaitu Iconnet PLN Mobile. Lokasi berikut merupakan lokasi persis magang pada PLN Icon Plus.



*Gambar 1. 1 Denah Lokasi Magang*

#### 1.4 Metode Pelaksanaan

Metode yang digunakan dalam pelaksanaan Magang ini adalah sebagai berikut:

##### a. Observasi

Metode yang dilakukan dengan melakukan beberapa tahap meliputi pencacatan, pengamatan, menganalisis data yang ada telah diberikan oleh pembimbing lapang. Pembimbing lapang selalu melakukan pemaparan materi dan tugas yang harus diemban selama bergabung dalam divisi. Pencatatan perlu dilakukan untuk menghindari kelalaian. Pengamatan perlu dilakukan untuk menghindari kesalahan kerja. Dan diperlukan interaksi langsung dengan pelanggan untuk mengerti kebutuhan dan kendala yang dihadapi masing-masing pelanggan.

b. Wawancara

Melakukan wawancara langsung dengan pegawai yang bersangkutan bertujuan untuk memperoleh informasi yang akan dijadikan masukan, dengan fokus pada analisis yang lebih mendalam terkait permasalahan yang dihadapi. Tujuannya adalah untuk mencari solusi terbaik berdasarkan diskusi yang diperoleh.

c. Sharing dan Diskusi

Sharing melibatkan pertukaran informasi, pengalaman, atau ide dengan pihak lain untuk tujuan tertentu. Diskusi dilakukan untuk bertukar pendapat, gagasan, atau informasi guna memahami permasalahan, mencari solusi, atau mencapai kesepakatan terkait topik atau masalah tertentu. Kesepakatan yang baik berarti ditandai dengan sebuah inovasi yang menguntungkan perusahaan.

d. Penerapan

Tahap ini merupakan ekeksi setelah proses diskusi selesai. Penerapan dalam pengerjaan dibarengi dengan komunikasi yang terus menerus untuk meminimalisir kesalahan yang terjadi. Progres dari penerapan terus diberitahukan per minggu dengan menerima saran pada bagian website yang kurang, sehingga tidak ada perubahan besar ketika website sudah selesai. Progres perlu disampaikan untuk menghindari adanya pengulangan pengerjaan yang menyebabkan proyek tidak sesuai dengan tengat dan website menjadi tidak maksimal nantinya.