

# **BAB 1. PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Politeknik Negeri Jember merupakan perguruan tinggi yang menyediakan berbagai program vokasi yang berfokus pada pembentukan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi terapan sesuai kebutuhan dunia industri. Proses pembelajaran diarahkan pada pencapaian keterampilan spesifik yang mampu diterapkan secara langsung di lingkungan kerja. Dengan landasan keilmuan yang kuat serta dukungan praktik yang intensif, lulusan Polije diharapkan mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi, mengikuti dinamika industri, serta berdaya saing tinggi dalam dunia kerja maupun dunia usaha.

Sebagai upaya memenuhi kompetensi dan kebutuhan industri yang semakin berkembang, Politeknik Negeri Jember menerapkan kurikulum berbasis praktik yang relevan dan aplikatif. Salah satu bentuk implementasi kurikulum tersebut adalah kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang memiliki bobot 20 SKS atau setara dengan 900 jam (6 bulan), termasuk pembekalan awal dan penyusunan laporan. Kegiatan PKL untuk Program D-III dilaksanakan pada semester lima dan menjadi salah satu syarat kelulusan bagi setiap mahasiswa.

PKL bertujuan memberikan pengalaman nyata kepada mahasiswa dalam menghadapi permasalahan dan tantangan di dunia industri, sehingga mahasiswa dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan. Melalui kegiatan ini, mahasiswa diharapkan mampu mengembangkan kemampuan teknis, menyelesaikan tugas-tugas berbasis industri, serta menjunjung tinggi kedisiplinan dan etika kerja sesuai peraturan yang berlaku di lokasi PKL.

Dalam konteks perkembangan teknologi informasi, banyak industri kini bergerak menuju digitalisasi proses, termasuk dalam pengelolaan data calon pelanggan dan jaringan layanan salah satu perusahaan yang bergerak

di bidang tersebut, yaitu PT. Indonesia Comnets Plus. Salah satu implementasi dalam bidang teknologi informasi dan layanan jaringan adalah sistem *Integrated Customer Relationship Management* (ICRM) yang merupakan suatu teknologi informasi sebagai solusi strategis yang memungkinkan bisnis untuk secara signifikan meningkatkan kualitas layanan (Shella & Widowati, 2025). Dalam hal ini, ICRM digunakan untuk mendukung proses validasi *coverage* atau ketersediaan jaringan bagi calon pelanggan secara lebih cepat dan akurat. Oleh karena itu, kegiatan PKL di PT. Indonesia Comnets Plus dengan fokus pada Validasi Coverage Calon Pelanggan Berbasis Website ICRM menjadi sangat relevan karena memberikan pengalaman langsung kepada mahasiswa dalam mengolah data, memahami sistem informasi berbasis web, serta mendukung proses pelayanan pelanggan berbasis teknologi.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

### **1.2.1 Tujuan Umum Magang**

Tujuan umum pelaksanaan magang adalah untuk memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menerapkan secara langsung pengetahuan dan keterampilan teoritis yang telah diperoleh di bangku kuliah ke dalam lingkungan kerja profesional, khususnya di bidang infrastruktur jaringan dan layanan digital. Selain itu, magang bertujuan untuk mengembangkan kompetensi teknis dan soft skills, seperti etos kerja, disiplin, dan kemampuan adaptasi, sehingga mahasiswa memiliki pemahaman komprehensif mengenai budaya kerja perusahaan BUMN (anak perusahaan PLN) dan siap menghadapi tantangan nyata di dunia industri setelah menyelesaikan studi.

### **1.2.2 Tujuan Khusus Magang**

- a. Memahami penerapan konsep jaringan komputer, khususnya jaringan fiber optik, dalam proses pelayanan pelanggan di lingkungan industri telekomunikasi.

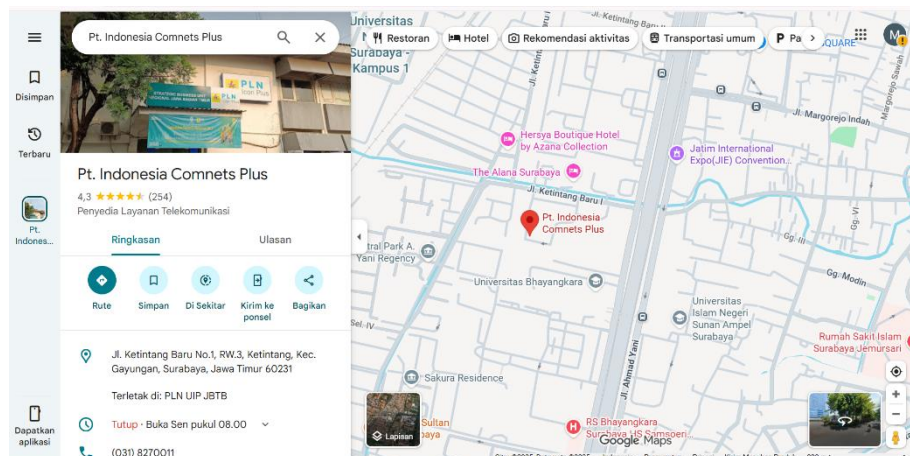
- b. Memahami proses validasi coverage calon pelanggan sebagai bentuk penerapan analisis administratif dan teknis jaringan.
- c. Menganalisis kelayakan lokasi dan infrastruktur jaringan berdasarkan data sistem informasi yang digunakan perusahaan.
- d. Memahami pemanfaatan sistem informasi berbasis website dalam mendukung pengelolaan data dan pelayanan pelanggan.

### 1.2.3 Manfaat Magang

- a. Memperoleh pengalaman praktis yang mendalam di industri telekomunikasi dan penyedia jasa internet
- b. Memperluas wawasan mengenai perkembangan teknologi dan kebijakan operasional terkini di sektor Infrastruktur Jaringan dan Layanan Digital yang dikelola oleh ICON Plus.
- c. Meningkatkan daya saing dan kesiapan mental untuk terjun ke dunia kerja karena telah memiliki track record pengalaman kerja di perusahaan BUMN terkemuka (melalui anak perusahaan PLN).

## 1.3 Lokasi dan Jadwal kerja

### 1.3.1 Lokasi PLN ICON PLUS SBU RJBT



**Gambar 1.1 Lokasi Iconnet 1**

Alamat: Jl. Ketintang Baru No.1, RW.3, Ketintang, Kec. Gayungan, Surabaya, Jawa Timur 60231

### 1.3.2 Tabel Jadwal Kerja

Untuk jadwal kerja di Icon Plus Surabaya sebagai berikut.

Hari	Jam Kerja
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

### 1.3 Metode Pelaksanaan

Metode yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan magang adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan diskusi dan sharing kepada sesama rekan magang, pegawai, maupun pembimbing magang untuk melakukan pekerjaan yang akan dilakukan
- b. Mencatat kegiatan harian, sebagai sebagai dokumentasi rutin dan acuan untuk pengisian Logbook Politeknik Negeri Jember.
- c. Terlibat aktif dan langsung dalam kegiatan operasional harian tim kerja untuk memahami proses kerja secara empiris.