

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Program magang merupakan salah satu kegiatan yang wajib dilaksanakan oleh mahasiswa atau peserta didik di berbagai lembaga pendidikan di Indonesia. Melalui kegiatan ini, mahasiswa memperoleh pengalaman belajar secara langsung di lingkungan kerja dengan tujuan untuk membekali diri dengan keterampilan yang relevan dengan kondisi dunia industri, yang tidak sepenuhnya dapat diperoleh di bangku perkuliahan. Hasil pelaksanaan magang ini juga menjadi salah satu persyaratan akademik yang harus dipenuhi dalam rangka menyelesaikan studi di perguruan tinggi.(Muchlis & Muji, 2025)

Seiring dengan pesatnya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, internet telah berubah menjadi salah satu kebutuhan pokok bagi masyarakat masa kini. Beragam aktivitas harian seperti komunikasi, pembelajaran, hingga kegiatan bisnis sangat bergantung pada mutu layanan internet. Di kota Surabaya sebagai salah satu pusat aktivitas ekonomi terbesar di Indonesia permintaan terhadap layanan internet yang handal terus meningkat. PT Telkom Indonesia, selaku penyedia layanan internet terkemuka di tanah air, memiliki peran penting dalam memastikan tersedianya akses internet yang cepat, stabil, serta tanggap terhadap kebutuhan pengguna. Berdasarkan pendapat Parasuraman (2020), kualitas layanan yang baik dapat memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan dan pada gilirannya meningkatkan loyalitas mereka terhadap perusahaan penyedia layanan tersebut.(Kualitas et al., 2025)

PT PLN Icon Plus, sebagai anak perusahaan dari PT PLN (Persero), memiliki posisi strategis dalam menghadirkan berbagai layanan digital dan telekomunikasi di Indonesia. Melalui beragam produk seperti layanan internet ICONNET, platform hiburan ICONPLAY, dan solusi rumah pintar Smart Home, PLN Icon Plus berkomitmen mendukung terwujudnya transformasi digital nasional serta meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. Di wilayah Bali dan Nusa Tenggara, permintaan terhadap layanan internet dan teknologi digital terus tumbuh

seiring dengan perkembangan sektor pariwisata, dunia usaha, pendidikan, dan meningkatnya gaya hidup berbasis digital.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan tersebut, bidang Retail – Sales & Marketing serta Operational memiliki peran penting untuk memastikan kegiatan pemasaran dan pelayanan pelanggan berjalan secara maksimal. Namun, pelaksanaan pelaporan aktivitas sales dan operasional yang masih dilakukan secara manual sering kali menghadirkan kendala, seperti keterlambatan dalam penyampaian laporan, kesulitan memantau progres pekerjaan, serta kurang efisiennya koordinasi antar tim. Permasalahan tersebut dapat berpengaruh terhadap efektivitas kinerja serta pengambilan keputusan manajemen.

Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan sebuah sistem informasi berbasis web yang dapat membantu proses pemantauan dan pelaporan aktivitas sales maupun operasional secara real-time. Melalui sistem ini, pencatatan dan pelaporan dapat dilakukan dengan lebih terintegrasi, akurat, dan efisien. Kehadiran sistem tersebut diharapkan mampu mendukung kegiatan monitoring, mempermudah proses pengawasan oleh pihak manajemen, serta meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Selama melaksanakan magang di PT PLN Icon Plus SBU Bali dan Nusa Tenggara, khususnya pada bidang Retail – Sales & Marketing, penulis memperoleh pemahaman langsung mengenai pentingnya sistem pelaporan yang terstruktur dan mudah diakses. Berdasarkan pengalaman tersebut, penulis merancang proyek “Perancangan Sistem Informasi Monitoring Pelaporan Aktivitas Sales dan Operational Berbasis Web untuk Optimalisasi Layanan di PT PLN Icon Plus Bali” sebagai upaya untuk menghadirkan solusi inovatif yang dapat meningkatkan efisiensi kerja, transparansi data, serta kualitas layanan perusahaan terhadap pelanggan.

Melalui kegiatan ini, diharapkan ke depannya mahasiswa dapat mengambil keputusan untuk mengikuti atau tidak mengikuti program magang berdasarkan pertimbangan yang matang, bukan karena kurangnya informasi. Dengan adanya pemahaman mendasar yang telah diberikan, mahasiswa diharapkan mampu menentukan pilihan secara rasional dan bertanggung jawab. Dengan demikian,

alasan seperti ketidaktahuan atau ketidakpahaman tidak lagi menjadi hambatan, karena program studi bersama para dosen telah memberikan pembekalan dan pendampingan yang memadai melalui kegiatan pengabdian terkait magang ini.(Sumut et al., 2023)

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

### **1.3.1 Tujuan Umum Magang**

Tujuan pelaksanaan kegiatan magang ini adalah memberikan peluang bagi mahasiswa untuk memperdalam serta menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan melalui pengalaman langsung di lingkungan kerja, khususnya pada sektor layanan digital dan telekomunikasi. Secara lebih spesifik, program magang ini ditujukan untuk berkontribusi dalam pengembangan sistem informasi berbasis web yang digunakan untuk memonitor dan melaporkan aktivitas Sales dan Operational di PT PLN Icon Plus Bali. Melalui kegiatan tersebut, mahasiswa diharapkan mampu memadukan teori dengan praktik dalam merancang sistem informasi yang dapat meningkatkan efisiensi proses pelaporan, memperbaiki koordinasi kerja tim, dan mengoptimalkan kualitas layanan perusahaan.

### **1.2.2 Tujuan Khusus Magang**

- a. Memperoleh pemahaman mendalam mengenai proses kerja serta sistem pelaporan kegiatan pada divisi Sales dan Operational di PT PLN Icon Plus Bali sebagai landasan dalam pengembangan sistem informasi berbasis web.
- b. Mengidentifikasi berbagai kendala yang terjadi pada proses pelaporan manual, seperti keterlambatan penyampaian data, kesulitan dalam memantau perkembangan aktivitas, dan kurang efisiennya koordinasi antar tim, guna merumuskan kebutuhan sistem yang lebih optimal.
- c. Meningkatkan kemampuan dalam merancang sekaligus menerapkan sistem informasi monitoring berbasis web untuk pelaporan aktivitas Sales dan Operational, sehingga mampu mempercepat proses pelaporan dan membantu pengambilan keputusan secara lebih tepat.

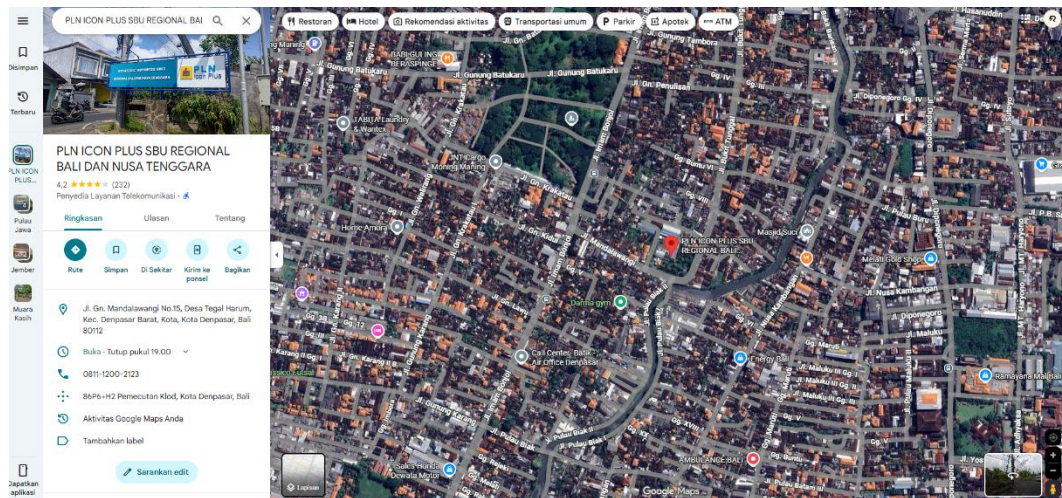
- d. Mengaplikasikan teori dan konsep yang diperoleh di perkuliahan dalam situasi kerja nyata, khususnya dalam hal penerapan teknologi informasi untuk digitalisasi proses dan peningkatan kualitas layanan.
- e. Melakukan evaluasi terhadap hasil implementasi sistem yang dirancang untuk menilai sejauh mana sistem tersebut berkontribusi dalam meningkatkan efektivitas operasional serta mutu pelayanan di PT PLN Icon Plus Bali.

#### 1.2.3 Manfaat Magang

- a. Memberikan pengalaman langsung bagi mahasiswa dalam mengimplementasikan teknologi informasi di dunia kerja, terutama terkait proses digitalisasi pelaporan aktivitas pada divisi Sales dan Operational.
- b. Meningkatkan kompetensi mahasiswa dalam mengidentifikasi kebutuhan sistem, serta mengembangkan dan merancang sistem informasi monitoring berbasis web guna menunjang efisiensi dan efektivitas kegiatan operasional perusahaan.
- c. Mendorong kemampuan mahasiswa dalam berpikir kritis, memecahkan masalah, serta bekerja sama secara tim dalam mengatasi kendala pelaporan manual melalui penerapan solusi berbasis teknologi.
- d. Memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi perusahaan dengan menghadirkan rancangan sistem yang dapat mempercepat proses pelaporan, memudahkan pengawasan kinerja, dan mendukung proses pengambilan keputusan oleh pihak manajemen.
- e. Mempererat sinergi antara perguruan tinggi dan PT PLN Icon Plus dalam menciptakan sumber daya manusia yang unggul dan adaptif di bidang sistem informasi serta layanan digital.

### 1.3 Lokasi dan Waktu

Lokasi kegiatan magang ini dilaksanakan di PT PLN Icon Plus SBU Regional Bali dan Nusa Tenggara yang berada di Jl. Gn. Mandalawangi No. 15, Desa tegal Harum, Kec. Denpasar Barat, Kota, Kota Denpasar, Bali 80112. Dibawah ini disajikan peta lokasi pelaksanaan magang.



*Gambar 1. Lokasi Magang*

Adapun jadwal kegiatan magang ini dilaksanakan mulai tanggal 5 Agustus sampai dengan 5 Desember 2025. Berikut merupakan jadwal kerja yang ditetapkan oleh PT PLN Icon Plus SBU Regional Bali dan Nusa Tenggara selama empat bulan yang dituangkan dalam bentuk tabel.

*Table 1. 1 Jadwal Magang*

No	Hari	Jam
1.	Senin	08.00 – 17.00 WITA
2.	Selasa	08.00 – 17.00 WITA
3.	Rabu	08.00 – 17.00 WITA
4.	Kamis	08.00 – 17.00 WITA
5.	Jumat	08.00 – 17.00 WITA
6.	Sabtu	Libur
7.	Minggu	Libur

#### 1.4 Metode Pelaksanaan

Metode pelaksanaan kegiatan magang di PT PLN Icon Plus SBU Regional Bali dan Nusa Tenggara dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

##### a. Persiapan Awal

Pada tahap ini, mahasiswa terlebih dahulu membentuk kelompok magang sesuai ketentuan yang berlaku. Selanjutnya, dilakukan survei dan pengumpulan informasi mengenai instansi atau perusahaan yang relevan dengan bidang studi untuk memastikan ketersediaan tempat magang.

b. Penetapan Lokasi Magang dan Proposal

Setelah menentukan lokasi magang, mahasiswa menyusun proposal magang yang berisi tujuan, manfaat, serta rencana kegiatan magang. Proposal tersebut kemudian diajukan kepada pihak perusahaan untuk mendapatkan persetujuan.

c. Pembekalan Magang

Sebelum pelaksanaan magang dimulai, mahasiswa mengikuti kegiatan pembekalan yang diberikan oleh pihak kampus. Pembekalan ini mencakup etika kerja, tata cara pelaksanaan magang, penyusunan laporan, serta pemahaman mengenai tugas dan tanggung jawab selama magang berlangsung.

d. Pelaksanaan Magang

Mahasiswa melaksanakan kegiatan magang di PT PLN Icon Plus SBU Bali dan Nusa Tenggara sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Selama masa magang, mahasiswa terlibat dalam kegiatan di bidang Retail – Sales & Marketing, seperti membantu promosi produk, pengelolaan data administrasi, pendataan pelanggan, serta mendukung aktivitas pemasaran dan pelayanan pelanggan.

e. Studi Literatur dan Penyusunan Laporan Magang

Selama dan setelah kegiatan magang, mahasiswa melakukan studi literatur sebagai bahan pendukung dalam penyusunan laporan. Studi ini meliputi referensi dari buku, jurnal, dan sumber lain yang relevan dengan kegiatan magang. Setelah kegiatan selesai, mahasiswa menyusun laporan magang yang memuat seluruh hasil kegiatan, pengalaman, serta evaluasi terhadap pelaksanaan magang.