

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Politeknik Negeri Jember merupakan institusi pendidikan vokasi yang berfokus pada pengembangan keterampilan praktis dan kompetensi teknis sesuai kebutuhan industri. Melalui pendekatan pembelajaran berbasis praktik, mahasiswa dibekali kemampuan untuk menerapkan pengetahuan dan teknologi secara langsung di lingkungan kerja. Dengan fondasi tersebut, lulusan diharapkan mampu beradaptasi dengan perkembangan dunia industri serta memiliki daya saing dalam bidang keahliannya.

Sebagai upaya mewujudkan lulusan yang kompeten, Politeknik Negeri Jember menyelenggarakan program magang industri sebagai salah satu komponen penting dalam kurikulum. Kegiatan magang memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk memperoleh pengalaman nyata di dunia kerja, memahami proses operasional perusahaan, serta menerapkan keterampilan yang telah dipelajari di kampus. Selain itu, magang juga menuntut mahasiswa untuk disiplin, bertanggung jawab, dan mematuhi aturan serta budaya kerja di tempat penugasan.

Pada periode magang yang dilaksanakan mulai 4 Agustus 2025 hingga 5 Desember 2025, penulis ditempatkan di PLN Icon Plus Unit Layanan D.I. Yogyakarta, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang layanan jaringan dan solusi digital. Icon Plus memiliki peran penting sebagai penyedia layanan telekomunikasi untuk mendukung kebutuhan data dan sistem informasi baik bagi PLN maupun sektor publik. Selama pelaksanaan magang, penulis berkesempatan terlibat langsung dalam proses pengelolaan dan aktivasi data customer corporate yang terintegrasi melalui sistem Integrated Customer Relationship Management (ICRM).

Melalui kegiatan ini, penulis mempelajari bagaimana sistem ICRM digunakan untuk mencatat, memperbarui, dan memonitor informasi pelanggan secara terstruktur, termasuk aktivitas seperti update Project Activation (PA), pengajuan provisioning, dokumentasi instalasi, hingga penyusunan Berita Acara Instalasi (BAI). Pengalaman ini diharapkan dapat memperkuat kemampuan teknis dan profesional mahasiswa, sekaligus menjadi bekal berharga untuk memasuki dunia kerja yang sesungguhnya.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Umum Magang

Tujuan umum dari kegiatan magang ini adalah memberikan pengalaman langsung kepada mahasiswa dalam lingkungan kerja profesional sehingga mampu memahami proses bisnis, budaya kerja, serta penerapan teknologi yang digunakan di industri. Melalui magang, mahasiswa diharapkan dapat mengembangkan kompetensi praktis sebagai persiapan memasuki dunia kerja.

1.2.2 Tujuan Khusus Magang

Tujuan khusus dari kegiatan magang ini adalah:

1. Memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam lingkungan kerja nyata, sehingga pemahaman praktis dapat berkembang lebih optimal.
2. Membekali mahasiswa dengan keterampilan teknis dan administratif yang relevan dengan proses kerja di industri telekomunikasi, khususnya terkait pengelolaan data dan aktivasi layanan melalui sistem ICRM.
3. Membantu mahasiswa dalam mengenal lebih jauh bidang pekerjaan yang berkaitan dengan layanan digital corporate, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan arah karier di masa depan.
4. Melatih mahasiswa agar memahami tanggung jawab, termasuk kedisiplinan, ketelitian, komunikasi, dan penyelesaian tugas sesuai standar perusahaan.

1.2.3 Manfaat Magang

Manfaat magang dapat dilihat dari berbagai aspek sebagai berikut:

a) Bagi Mahasiswa

1. Mahasiswa dapat meningkatkan kompetensi profesional melalui pengalaman langsung dalam mengelola data, melakukan aktivasi layanan, dan menggunakan sistem ICRM.
2. Mendapatkan kesiapan memasuki dunia kerja dengan lebih percaya diri karena telah memahami alur kerja dan budaya industri telekomunikasi.

b) Bagi Perguruan Tinggi

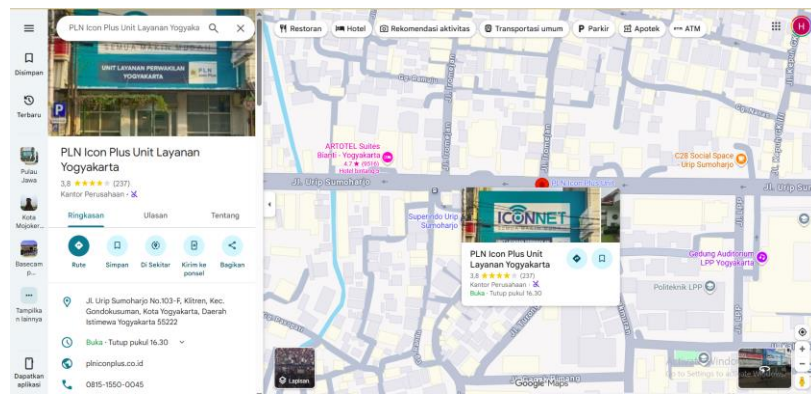
1. Magang menjadi bukti bahwa kurikulum yang diterapkan kampus relevan dengan kebutuhan industri, sehingga mendukung peningkatan kualitas pendidikan vokasi.
2. Menjalin kerja sama yang lebih kuat dengan perusahaan mitra sehingga kampus memiliki akses lebih luas dalam penempatan mahasiswa di dunia industri.

c) Bagi Instansi Tempat Magang

1. Perusahaan mendapatkan dukungan tenaga magang yang dapat membantu proses administrasi dan operasional proyek.
2. Perusahaan dapat mengidentifikasi potensi mahasiswa sebagai calon tenaga kerja di masa depan melalui kinerja yang ditunjukkan selama magang.

1.3 Lokasi dan Jadwal Kerja

Lokasi kegiatan magang di PLN Icon Plus D.I Yogyakarta yang beralamatkan di Jl. Urip Sumoharjo No.103-F, Klitren, Kec. Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55222. Magang ini dilaksanakan Pada tanggal 4 Agustus 2025 sampai dengan tanggal 5 Desember 2025. Untuk lokasi PLN Icon Plus D.I Yogyakarta dapat dilihat pada Gambar 1.1 dibawah ini.



Gambar 1.1 Peta Lokasi Perusahaan

Adapun jadwal kegiatan magang pada PT. PLN Icon Plus Indonesia D.I Yogyakarta yang bisa dilihat pada Tabel 1.1 dibawah ini.

Tabel 1.1 Jam Operasional Perusahaan

Hari	Jam Kerja
Senin – Kamis	08:00 WIB – 17:00WIB
Jum'at	07:30 WIB – 17:00 WIB

1.4 Metode Pelaksanaan

1. Metode Mentoring

Mahasiswa mendapatkan arahan, bimbingan, dan penjelasan dari pembimbing lapang terkait tugas-tugas yang dikerjakan. Melalui proses mentoring ini, mahasiswa memperoleh pemahaman mengenai alur kerja, penggunaan sistem

ICRM, serta penyelesaian kendala teknis maupun administratif selama magang berlangsung.

2. Diskusi dan Sharing

Diskusi dilakukan antara mahasiswa magang dengan pembimbing lapangan maupun karyawan divisi terkait untuk memahami proses kerja, menentukan prioritas tugas, serta memperoleh wawasan mengenai aktivitas pengelolaan dan aktivasi data customer corporate. Metode ini juga membantu mahasiswa memperluas sudut pandang dan meningkatkan kemampuan komunikasi.

3. Dokumentasi Kegiatan

Mahasiswa melakukan pencatatan kegiatan setiap hari pada buku laporan magang sebagai bentuk dokumentasi yang sistematis. Catatan ini digunakan untuk mempermudah penyusunan laporan akhir serta menjadi bukti aktivitas yang telah dilakukan selama magang.

4. Metode Observasi Langsung

Mahasiswa mengamati proses kerja secara langsung, baik di ruang kerja administrasi maupun saat mendampingi kegiatan teknis di lapangan. Observasi ini memberikan pemahaman nyata tentang prosedur instalasi, test and commissioning, serta hubungan antar divisi dalam penyelesaian aktivasi layanan corporate.