

# **BAB 1 PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Politeknik Negeri Jember (Polije) merupakan salah satu perguruan tinggi vokasi negeri yang memiliki karakter khas dalam sistem pendidikannya, yaitu berorientasi pada pendidikan terapan. Sebagai lembaga pendidikan vokasi, Polije tidak hanya menekankan pada penguasaan teori, tetapi lebih mengedepankan kemampuan praktik dan penerapan langsung di lapangan. Polije menerapkan prinsip *learning by doing*, di mana mahasiswa didorong untuk belajar melalui pengalaman nyata dalam proses produksi, layanan, maupun kegiatan proyek. Pendekatan ini sejalan dengan visi Polije untuk mencetak lulusan yang kompeten, profesional, dan siap kerja sesuai dengan tuntutan dunia industri dan dunia usaha. Dalam pelaksanaan pembelajaran, Politeknik Negeri Jember menerapkan proporsi praktik yang lebih dominan dibanding teori. Rata-rata, porsi praktik mencapai sekitar 60–70%, sedangkan teori sekitar 30–40%. Mahasiswa tidak hanya memperoleh pengetahuan dasar di kelas, tetapi juga dibekali kemampuan teknis melalui berbagai kegiatan praktikum di laboratorium, Kunjungan Industri di beberapa perusahaan ekspor impor.

Selain itu, mahasiswa juga dilibatkan dalam kegiatan berbasis proyek (*Project Based Learning*) yang menuntut penerapan langsung dari materi kuliah ke dalam bentuk produk atau layanan nyata. Melalui sistem ini, mahasiswa diharapkan dapat memahami hubungan antara teori dan praktik serta memiliki kemampuan problem solving dalam konteks pekerjaan sesungguhnya. Salah satu bentuk nyata penerapan pembelajaran lapangan di Polije adalah program magang industri. Program ini menjadi komponen utama dalam kurikulum, terutama bagi mahasiswa jenjang Diploma III dan Diploma IV. Magang dilaksanakan di instansi pemerintah, perusahaan swasta, atau unit usaha yang relevan dengan bidang keahlian mahasiswa. Tujuan utama dari program magang adalah memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk menerapkan ilmu yang telah dipelajari di lingkungan kerja yang sebenarnya, sekaligus mengembangkan soft skills seperti

komunikasi, kerja sama tim, disiplin, dan tanggung jawab. Kegiatan ini juga menjadi sarana bagi mahasiswa untuk mengenali standar kerja profesional serta menyesuaikan diri dengan budaya industri.

Program magang di Politeknik Negeri Jember dilaksanakan pada semester 7 dengan bobot 20 SKS, atau setara dengan 900 jam kerja yang dilaksanakan selama kurang lebih 5 bulan. Selama periode tersebut, mahasiswa ditempatkan di berbagai instansi atau perusahaan yang relevan dengan bidang keahliannya. Melalui kegiatan ini, mahasiswa diharapkan mampu mengintegrasikan teori yang telah dipelajari di bangku kuliah dengan praktik langsung di dunia kerja, serta mengembangkan keterampilan teknis dan nonteknis seperti komunikasi, disiplin, tanggung jawab, dan kerja sama tim. Dalam pelaksanaan kegiatan magang ini, penulis ditempatkan di PT Indonesia Comnets Plus (ICON+) yang berlokasi di Surabaya. PT Indonesia Comnets Plus merupakan anak perusahaan dari PT PLN (Persero) yang bergerak di bidang penyediaan layanan telekomunikasi dan jaringan. Perusahaan ini menjadi salah satu mitra strategis Politeknik Negeri Jember dalam memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk memperoleh pengalaman kerja nyata di bidang teknologi informasi dan jaringan komunikasi. Selama kegiatan magang berlangsung, penulis berkesempatan untuk terlibat langsung dalam kegiatan operasional perusahaan, mempelajari sistem kerja profesional, serta mengasah keterampilan sesuai bidang keahlian yang ditekuni. Dengan adanya kegiatan magang ini, diharapkan mahasiswa dapat memperoleh pengalaman dan wawasan yang berharga sebagai bekal untuk menghadapi dunia kerja setelah lulus. Selain itu, pelaksanaan magang juga memperkuat hubungan kemitraan antara Politeknik Negeri Jember dengan dunia industri, serta menjadi wujud nyata dari implementasi pendidikan vokasi yang berorientasi pada praktik dan kebutuhan pasar kerja.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat Magang**

### **1.2.1 Tujuan Umum Magang**

- a. Menjembatani antara teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan praktik di dunia kerja.

- b. Meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam beradaptasi terhadap lingkungan dan budaya kerja profesional.
- c. Mengembangkan keterampilan teknis dan nonteknis (soft skills) seperti tanggung jawab, disiplin, komunikasi, dan kerja sama tim.
- d. Membentuk karakter dan etika kerja yang baik sebagai bekal dalam dunia industri maupun dunia usaha.
- e. Menyiapkan mahasiswa agar memiliki pengalaman, wawasan, serta daya saing tinggi sebagai calon tenaga kerja yang kompeten dan profesional.

#### 1.2.2 Tujuan Khusus Magang

Tujuan Khusus pelaksanaan magang di PT Indonesia Comnet Plus (ICON+) SBU Regional Jawa Timur

- a. Untuk memahami secara langsung proses pengelolaan data pelanggan pada sistem Integrated Customer Relationship Management (ICRM) sebagai bagian dari operasional perusahaan dalam mendukung pelayanan dan strategi pemasaran.
- b. Untuk mempelajari tahapan proses perubahan tanggal mutasi pelanggan pada sistem ICRM mulai dari pencarian data pelanggan, pembukaan riwayat mutasi, pengubahan tanggal mutasi, pengisian catatan perubahan, hingga proses verifikasi dan persetujuan oleh supervisor.
- c. Untuk mengetahui tujuan dan fungsi perubahan tanggal mutasi pelanggan dalam menjaga keakuratan data, kelancaran proses layanan, serta ketepatan sistem penagihan pelanggan.
- d. Untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam proses perubahan tanggal mutasi pelanggan pada sistem ICRM, baik kendala teknis maupun administratif, serta memahami solusi yang diterapkan oleh perusahaan untuk mengatasinya.
- e. Untuk mengevaluasi peran sistem ICRM dalam mendukung efektivitas pelayanan pelanggan yang berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan dan keberhasilan strategi pemasaran perusahaan.

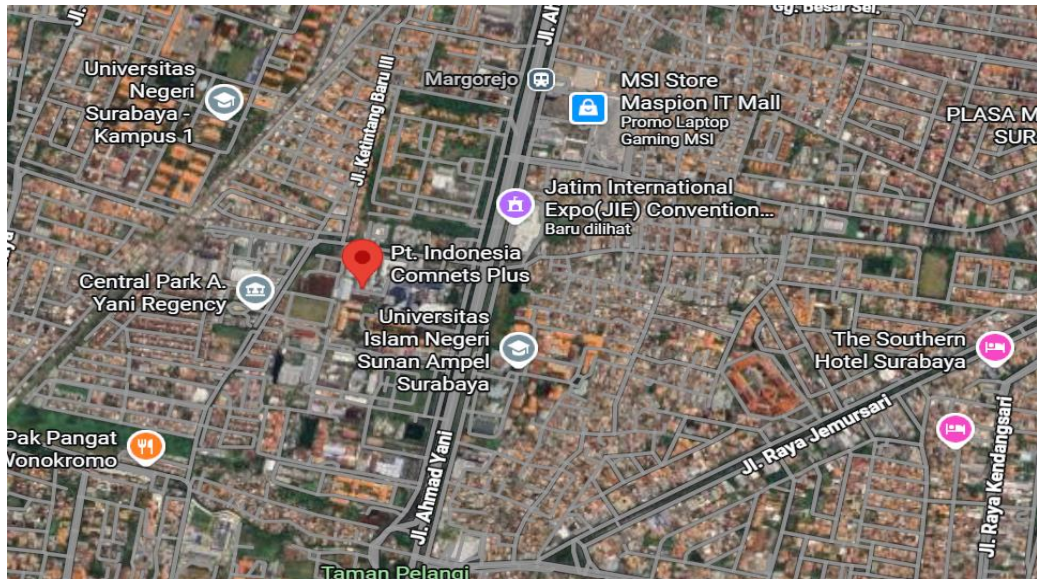
- f. Untuk mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan, khususnya di bidang manajemen pemasaran dan pengelolaan pelanggan, ke dalam praktik kerja nyata di lingkungan PT Indonesia Comnets Plus.

### 1.2.3 Manfaat Magang

- a. Penerapan Ilmu di Dunia Nyata: Mahasiswa dapat menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam kegiatan kerja nyata di industri, sehingga mampu memahami hubungan antara teori dan praktik.
- b. Peningkatan Kompetensi dan Keterampilan Kerja: Melalui pengalaman langsung di lapangan, mahasiswa dapat meningkatkan kemampuan teknis, profesionalisme, serta soft skills seperti komunikasi, manajemen waktu, dan kerja sama tim.
- c. Pemahaman Terhadap Lingkungan dan Etika Kerja: Magang memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mengenal budaya kerja, etika profesional, serta sistem manajemen yang diterapkan di dunia industri.
- d. Persiapan Menghadapi Dunia Kerja: Pengalaman Kerja selama magang membantu mahasiswa mempersiapkan diri untuk menghadapi tantangan dunia kerja setelah lulus, baik sebagai tenaga profesional maupun calon wirausahawan.
- e. Peluang Kerja dan Pengalaman jejaring Profesional: Melalui Kegiatan magang, mahasiswa dapat membangun relasi dengan para profesional di bidang terkait, yang dapat membuka peluang karier dimasa depan.

### 1.3 Lokasi dan Jadwal Kerja

Lokasi tempat pelaksana kegiatan magang ini bertempat di Kantor PT. Indonesia Comnets plus, Jl. Ketintang Baru No.1, RW.3, Ketintang, Kec. Gayungan, Surabaya, Jawa Timur 60231. Pelaksanaan Kegiatan praktik kerja lapang dilakukan selama 880 jam dimulai pada tanggal 14 juli 2025 sampai 14 Desember 2025 dengan jam kerja office dimulai pukul 08:00 WIB sampai dengan pukul 17:00 WIB.



**Gambar 1. 1** Lokasi PT Indonesia Comnet Plus Surabaya

*(Sumber: Google Maps PT Indonesia Comnet Plus Surabaya, 2025)*

#### 1.4 Metode Pelaksanaan

Metode pelaksanaan kegiatan magang yang dilakukan oleh mahasiswa program studi Manajemen Pemasaran Internasional Politeknik Negeri Jember di PT Indonesia Comnet Plus Surabaya meliputi beberapa tahap sebagai berikut:

1. **Praktik Lapangan:** Peserta magang mengikuti kegiatan orientasi yang diselenggarakan oleh pihak perusahaan. Kegiatan ini mencakup pengenalan profil PT PLN ICON PLUS, Struktur organisasi, budaya kerja, aturan perusahaan, serta penjelasan mengenai bidang kerja masing-masing divisi. **Penempatan di Divisi atau Departemen Terkait:** Peserta magang ditempatkan pada divisi yang sesuai dengan latar belakang pendidikan dan kompetensi yang dimiliki.
2. **Wawancara:** Dilakukan dengan pegawai terkait untuk memperoleh informasi mengenai kegiatan pemasaran, strategi penjualan, dan pelayanan pelanggan.

3. Dokumentasi: Kegiatan pengumpulan, penyimpanan, dan pengolahan segala informasi baik secara tertulis maupun digital yang berkaitan dengan kegiatan di PT Indonesia Comnet Plus Surabaya yang nantinya sebagai penguat laporan magang.