

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Politeknik Negeri Jember adalah Perguruan Tinggi Penyelenggara Pendidikan Vokasi. Politeknik Negeri Jember merupakan salah satu perguruan tinggi vokasi di Indonesia yang berfokus pada pengembangan sumber daya manusia yang terampil, kompeten, dan siap kerja. Sebagai institusi pendidikan tinggi vokasi, Politeknik Negeri Jember memiliki orientasi pada penerapan ilmu pengetahuan yang berbasis praktik. Persentase pembelajaran teori sekitar 40%, sementara 60% sisanya lebih ditekankan pada praktikum atau pengalaman langsung di lapangan. Sehingga lulusannya diharapkan mampu menjawab kebutuhan dunia usaha, dunia industri, serta masyarakat.

Pendidikan vokasi menekankan pembelajaran secara langsung / praktek dibandingkan teori semata. Mahasiswa tidak hanya memperoleh pengetahuan di kelas, tetapi juga dilatih melalui praktik di laboratorium, workshop, maupun kegiatan magang di dunia kerja. Oleh karena itu, Politeknik Negeri Jember mewajibkan mahasiswa untuk melaksanakan kegiatan praktik kerja lapangan atau magang sebagai salah satu syarat kelulusan. Magang menjadi wadah bagi mahasiswa untuk memperoleh pengalaman langsung di dunia industri maupun instansi terkait, sehingga dapat mengasah kompetensi, menambah wawasan, serta meningkatkan keterampilan sesuai bidang keahlian yang dipelajari. Selain itu, kegiatan magang diharapkan mampu menjembatani antara teori yang diperoleh selama kuliah dengan praktik nyata di lapangan. Dengan demikian, mahasiswa dapat mengidentifikasi permasalahan, mencari solusi, serta mengembangkan kemampuan analisis dan komunikasi. Hal ini menjadi bekal penting agar lulusan Politeknik Negeri Jember siap bersaing di dunia kerja maupun berwirausaha secara mandiri.

Program Magang Mahasiswa berlangsung selama satu semester guna memenuhi syarat kelulusan mahasiswa di jenjang diploma dilaksanakan pada semester 7 dengan bobot 20 sks (900 jam) atau setara dengan 6 bulan kerja.

Penulis melaksanakan magang di PT.Indonesia comnets plus yang berlokasi di Jl. Ketintang Baru No.1, RW.3, Ketintang, Kec. Gayungan, Surabaya, Jawa Timur 60231. PT PLN Icon Plus merupakan Perusahaan Entitas Anak PT PLN (Persero), yang bergerak di bidang teknologi dan komunikasi. PLN Icon Plus didirikan pada tahun 2000 sebagai bagian dari PT PLN (Persero) untuk memenuhi kebutuhan jaringan telekomunikasi PLN. Awalnya, perusahaan ini fokus pada operasi Network Operation Centre di Gandul, Cinere, untuk mendukung kelistrikan PLN. Seiring berkembangnya kebutuhan akan jaringan telekomunikasi yang lebih luas dan andal, PLN Icon Plus mulai menyalurkan kapasitas jaringan serat optik PLN ke publik, khususnya untuk perusahaan dan lembaga yang membutuhkan konektivitas ekstensif. Pada 2008, PLN Icon Plus mulai memperluas jaringan ke wilayah terpencil di Indonesia dengan memanfaatkan hak jaringan ketenagalistrikan PLN, yaitu "Right of Ways" (RoW). Seiring waktu, PLN Icon Plus terus berinovasi dan memperkenalkan produk serta layanan berbasis teknologi terkini.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

### **1.2.1 Tujuan Umum Magang**

Tujuan umum magang adalah sebagai jembatan antara dunia pendidikan dengan dunia kerja. Melalui magang, mahasiswa diberi kesempatan untuk belajar dunia kerja secara nyata dan mengaplikasikan ilmu yang sudah dipelajari di bangku kuliah ke dalam konteks kerja yang sesungguhnya. Dengan demikian, magang berperan penting dalam menyiapkan mahasiswa agar lebih siap dan matang menghadapi dunia profesional setelah lulus.

### **1.2.2 Tujuan Khusus Magang**

Tujuan Khusus Magang adalah :

- a. Untuk memahami penerapan sistem Integrated Customer Relationship Management (ICRM) sebagai sarana digitalisasi dalam pengelolaan data pelanggan di bagian Pemasaran PLN Icon Plus Surabaya, khususnya dalam mendukung kegiatan administrasi dan pengambilan

keputusan berbasis data.

- b. Untuk mempelajari proses monitoring pelanggan aktif dan non-aktif melalui sistem ICRM, sehingga mahasiswa mampu memahami mekanisme pembaruan status layanan pelanggan secara sistematis dan terintegrasi.
- c. Untuk mengetahui alur proses deaktivasi layanan pelanggan dalam sistem ICRM, termasuk tahapan verifikasi data, penyesuaian status layanan, serta dampaknya terhadap akurasi database pelanggan perusahaan.
- d. Untuk meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam pengelolaan data pelanggan secara digital, mulai dari pengecekan data pada sistem ICRM hingga pencatatan dan rekapitulasi hasil monitoring ke dalam media pendukung seperti spreadsheet Excel.
- e. Untuk memahami peran ICRM dalam menjaga keakuratan dan validitas data pelanggan, sehingga data yang digunakan oleh Divisi Pemasaran dapat mendukung penyusunan laporan, evaluasi kinerja, dan strategi pemasaran yang tepat sasaran.

### **1.2.3 Manfaat Magang Mahasiswa**

- a. Meningkatkan Keterampilan dan Pengetahuan

Peserta magang mendapatkan kesempatan untuk mengasah keterampilan teknis dan pengetahuan yang relevan dengan bidang studi mereka, sehingga lebih siap dan percaya diri saat menghadapi dunia kerja sesungguhnya.

- b. Pengalaman Praktis dan Adaptasi Dunia Kerja

Magang memberikan pengalaman langsung di dunia kerja nyata sehingga mahasiswa lebih mudah beradaptasi setelah lulus.

- c. Meningkatkan Kepercayaan Diri

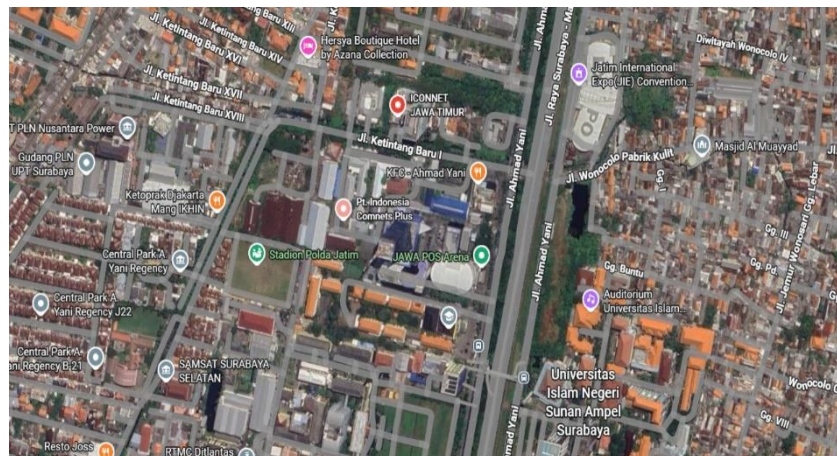
Dengan terbiasa menghadapi tantangan kerja, mahasiswa jadi lebih percaya diri menghadapi dunia profesional setelah lulus.

- d. Penerapan Ilmu yang Dipelajari

Magang memberi kesempatan untuk mempraktikkan teori yang dipelajari di kampus, sehingga lebih memahami bagaimana ilmu tersebut diterapkan di dunia kerja.

### 1.3 Lokasi dan Waktu

Kegiatan Maganag dilaksanakan di PT Indonesia comnets Plus Surabaya yang berlokasi di Jl. Ketintang Baru No.1, RW.3, Ketintang, Kec. Gayungan, Surabaya, Jawa Timur 60231. Pelaksanaan kegiatan kerja lapang dilakukan selama 880 jam Dimulai pada tanggal 12 Juli 2025 Sampai 12 Desember 2025. Dengan jam kerja office dimulai pukul 08.00 WIB Sampai dengan 17.00 WIB.



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

*Sumber : Google Maps PT Indonesia Comnets Plus 2025*

### 1.4 Metode Pelaksanaan

Lokasi tempat pelaksanaan kegiatan magang ini bertempat di kantor PT Icon Plus Surabaya Khusus nya di kantor icon plus Strategi bisnis.

#### a. Orientasi dan Pengenalan Perusahaan

Pada tahap orientasi, peserta dikenalkan dengan profil PLN Icon

Plus, visi dan misi, struktur organisasi, serta peran Divisi Pemasaran dan Penjualan dalam mendukung kegiatan bisnis perusahaan. Serta tata tertib yang harus di patuhi oleh karyawan serta mahasiswa untuk beberapa bulan kedepan dan budaya kerja PLN Icon Plus. Setelah itu peserta magang di tempatkan sesuai dengan bidang studi misalnya jurusan Pemasaran ditempatkan di divisi pemasaran dan penjualan.

**b. Wawancara**

Kegiatan Wawancara dilakukan untuk mengenali informasi lebih dalam mengenai strategi pemasaran, proses penjualan, serta Teknik pelayanan pelanggan yang di terapkan oleh PLN Icon Plus. Melalui wawancara ini, peserta dapat memahami hubungan antara teori pemasaran yang dipelajari di kampus dengan praktik yang diterapkan di dunia kerja, serta menambah wawasan mengenai strategi bisnis yang efektif

**c. Dokumentasi**

Tahap dokumentasi dilakukan sepanjang kegiatan magang sebagai bukti dan arsip kegiatan yang telah dilaksanakan. Dokumentasi ini menjadi dasar dalam penyusunan laporan akhir magang dan juga berfungsi untuk mengevaluasi hasil pembelajaran serta kontribusi peserta selama menjalani program magang di PLN Icon Plus.