



**LAPORAN MAGANG
DI PT PLN ICON PLUS**



Disusun Oleh :

Nama : Dinda Yolanda

NPM : 1062007

POLITEKNIK MANUFAKTUR NEGERI

BANGKA BELITUNG

2024



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dengan mengucapkan Alhamdulillah Rabbil 'Alam in, segala puji dan rasa syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya lah yang telah memberikan penulis kemudahan sehingga penulis dapat melaksanakan Magang di PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung serta dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik dan tepat waktu.

Laporan ini merupakan salah satu penilaian pada semester VIII (Delapan) Program Studi D-IV Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak di Politeknik Manufaktur Negeri Bangka Belitung tahun ajaran 2024. Penyusunan laporan ini dilakukan sesuai dengan instruksi dan arahan dari Politeknik Manufaktur Negeri Bangka Belitung, mencakup seluruh aktivitas pekerjaan yang telah dilakukan oleh penulis selama mengikuti program magang di PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung.

Selama menjalani Magang hingga penyusunan laporan ini, penulis telah banyak dibimbing, dibantu, serta diberi dukungan dan semangat dari beberapa pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan banyak terimakasih dan apresiasi kepada :

1. Keluarga penulis terutama Ibu dan Kakak penulis yang telah mendoakan dan memberikan semangat dan dukungan moral kepada penulis selama melaksanakan Magang.
2. Bapak Hendry Krisyanto Parulian selaku Manager PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung.
3. Kak Monalisa selaku Pembimbing penulis di PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung yang telah membimbing Penulis selama melakukan Magang.
4. Seluruh staff PT. PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung yang telah menerima penulis dengan baik, serta senantiasa membantu dalam melaksanakan tugas-tugas selama penulis Magang, dan telah memberikan

ilmu-ilmu baru.

5. Bapak I Made Andik Setiawan, M.Eng, Ph.D selaku Direktur Politeknik Manufaktur Negeri Bangka Belitung.
6. Bapak Zanu Saputra, S. ST., M.Tr. T selaku Kepala Jurusan Teknik Elektro dan Infromatika, Politeknik Manufaktur Negeri Bangka Belitung.
7. Bapak Ahmat Josi, M.Kom., selaku Ka. Prodi Teknik Rekayasa Perangkat Lunak.
8. Ibu Yang Agita Rindri, S.Kom., M.Eng. selaku Dosen Wali Penulis.
9. Seluruh dosen Politeknik Manufaktur Negeri Bangka Belitung yang telah mengajarkan banyak hal sehingga penulis menjadi seseorang yang mempunyai wawasan dan ilmu.
10. Teman-teman terutama Janika, Juanita, Farhan, Diza dan Akbar yang telah membantu Penulis selama proses Magang dan proses pengerjaan laporan Magang ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan Magang ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak terdapat kesalahan serta kekurangan didalamnya, baik itu dalam sistematika penulisan laporan maupun isi laporan itu sendiri. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca agar menjadi pelajaran bagi penulis untuk kedepannya. Penulis juga berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan mahasiswa/i Politeknik Manufaktur Negeri Bangka Belitung lainnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Pangkalpinang, 07 Juni 2024



Dinda Yolanda
NIM. 1062007



DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| LEMBAR PERSETUJUAN..... | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR GAMBAR | vii |
| DAFTAR TABEL..... | viii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | ix |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Profil Perusahaan..... | 1 |
| 1.1.1 Data Profil Perusahaan..... | 1 |
| 1.1.2 Sejarah Perusahaan..... | 1 |
| 1.1.3 Sejarah Lokasi Perusahaan..... | 2 |
| 1.1.4 Visi dan Misi Perusahaan..... | 4 |
| 1.1.5 Struktur Organisasi dan Tata Kelola Perusahaan..... | 5 |
| 1.2 Produk yang dihasilkan | 7 |
| 1.2.1 ICONect | 7 |
| 1.2.2 ICONWeb | 8 |
| 1.2.3 ICONBased | 8 |
| 1.2.4 ICONApps | 8 |
| 1.2.5 ICONNET | 8 |
| BAB II URAIAN KEGIATAN..... | 9 |
| 2.1 Penugasan Kerja..... | 9 |
| 2.2 Kegiatan Yang Dilakukan Selama Magang | 10 |
| 2.2.1 <i>Outbound</i> Pelanggan <i>Winback</i> | 10 |



| | | |
|-----------------------|---|----|
| 2.2.2 | Menginput Respon Pelanggan di iCRM+ <i>Manage Winback</i> | 10 |
| 2.2.3 | Mengupdate Data di <i>Link Online</i> Pusat RAW Winback..... | 11 |
| 2.2.4 | <i>WhatsApp Blast Upgrade</i> Layanan Internet..... | 11 |
| 2.2.5 | <i>Visin on Site</i> | 12 |
| 2.2.6 | Menginput Data Aktivasi Pelanggan | 12 |
| 2.2.7 | Membuat Surat RMA (<i>Return Merchandise Authorization</i>) | 13 |
| 2.2.8 | VDP (<i>Volunteer Development Program</i>)..... | 13 |
| 2.2.9 | Pengisian Survey RISMON | 14 |
| BAB III PENUTUP | | 15 |
| 3.1 | Kompetensi Yang Diperlukan | 15 |
| 3.1.1 | Etika Profesi | 15 |
| 3.1.2 | Metode Numerik | 15 |
| 3.1.3 | Psikologi Industri | 15 |
| 3.1.4 | <i>Technopreneur</i> | 15 |
| 3.2 | Saran..... | 16 |
| 3.2.1 | Untuk Perusahaan..... | 16 |
| 3.2.2 | Untuk Mahasiswa..... | 16 |
| 3.2.3 | Untuk Kampus | 16 |
| LAMPIRAN..... | | 1 |



DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 1. 1 Logo PT PLN Icon Plus | 1 |
| Gambar 1. 2 Logo PT Icon Plus Lama..... | 2 |
| Gambar 1. 3 Logo PT PLN Icon Plus Terbaru | 2 |
| Gambar 1. 4 Struktur Organisasi dan Tata Kelola Icon Plus | 5 |
| Gambar 2. 1 Dokumentasi Outbound Pelanggan Winback | 10 |
| Gambar 2. 2 Dokumentasi iCRM+ Manage Winback..... | 11 |
| Gambar 2. 3 Dokumentasi Mengupdate Link Pusat RAW Winback..... | 11 |
| Gambar 2. 4 Dokumentasi WhatsApp Blast | 12 |
| Gambar 2. 5 Dokumentasi Visit on Site | 12 |
| Gambar 2. 6 Dokumentasi Menginput Data Aktivasi..... | 13 |
| Gambar 2. 7 Dokumentasi Membuat Surat RMA..... | 13 |
| Gambar 2. 8 Dokumentasi Volunteer Development Program | 14 |
| Gambar 2. 9 Dokumentasi Pengisian Survei | 14 |



DAFTAR TABEL

| | |
|---|---|
| Tabel 2. 1 Jam Kerja PT PLN Icon Plus | 9 |
|---|---|



DAFTAR LAMPIRAN

Form Absensi Kehadiran (Form-MG-02)

Form Kegiatan Mingguan Magang (Form-MG-03)

Form Penilaian Perusahaan/ Pengguna (Form-MG-04)

Form Penilaian Presentasi dan Laporan Magang (Form-MG-05)



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Profil Perusahaan



Gambar 1. 1 Logo PT PLN Icon Plus

1.1.1 Data Profil Perusahaan

Dibawah ini merupakan profil PT. PLN Icon Plus :

| | |
|---------------|---|
| Nama | : PT. PLN Icon Plus |
| Tahun Berdiri | : 2000 |
| Alamat | : Jl. Soekarno Hatta, Dul, Kecamatan Pangkalan Baru, Kabupaten Bangka Tengah, Kepulauan Bangka Belitung 33684 |
| Telepon/Fax | : +62 21 29532400/- |
| Bidang Usaha | : Jasa Jaringan dan Telekomunikasi |

1.1.2 Sejarah Perusahaan

PT Indonesia Comnets Plus (ICON+) adalah perusahaan nasional yang bergerak dibidang yang pada penyediaan jaringan, jasa, dan content telekomunikasi, khusus untuk mendukung teknologi dan system informasi PT PLN (Persero) dan public yang berfokus untuk menyediakan jaringan internet, jasa telekomunikasi, dan konten telekomunikasi. ICON+ merupakan anak perusahaan PT PLN (Persero) yang didirikan pada tanggal 3 Oktober 2000. Tujuan awal lahirnya ICON+ adalah untuk mengoptimalkan pemanfaatan infrastruktur jaringan kelistrikan untuk telekomunikasi yang semula hanya dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan layanan jaringan telekomunikasi bagi operasi ketenagalistrikan.

Oleh karena itu Perseroan Mengadakan berbagai layanan seperti layanan Clear Channel, Multi Protocol Label Switching (MPLS), akses internet broadband, Voice over Internet Protocol (VoIP), serta aplikasi perbankan Sebagai anak perusahaan dari PLN, awalnya ICON+ berfokus hanya untuk melayani kebutuhan PLN dalam jaringan telekomunikasi.



Gambar 1. 2 Logo PT Icon Plus Lama

PT Indonesia Comnets Plus (ICON+) juga meluncurkan layanan internet internet ritel yang diberi nama Stroomnet. Pada tahun 2020, ICON+ mendapat izin untuk menyediakan layanan pusat panggilan dan meluncurkan aplikasi New PLN Mobile. Pada tahun 2021, ICON+ mengubah nama layanan Stroomnet menjadi ICONNET. Pada bulan September 2022, PT Indonesia Comnets Plus (ICON+) berganti nama menjadi "PLN Icon Plus" untuk menegaskan statusnya sebagai anak usaha dari PLN.



Gambar 1. 3 Logo PT PLN Icon Plus Terbaru

1.1.3 Sejarah Lokasi Perusahaan

Sejak tahun 1995, PLN telah mengoperasikan jaringan fiber optic terutama di Jawa untuk memenuhi kebutuhan telekomunikasi internal PLN. Pada tahun 2000 ICON+ telah memperluas jaringan dan pasarnya dengan melayani kebutuhan telekomunikasi pelanggan eksternal yang mendapat dukungan sepenuhnya dari PT PLN (Persero). Selain itu, ICON+ juga menjadi enabler layanan teknologi



informasi untuk mendukung proses bisnis penyediaan layanan kelistrikan.

Berikut rekam jejak dari PT. PLN Icon Plus, antara lain:

1. (1991) PT PLN (Persero) melakukan kontrak pembangunan jaringan fiber optic.
2. (1999) PT PLN (Persero) mengajukan proposal pendirian Entitas Anak beserta aspek bisnis yang akan dikelolanya.
3. (2000) PT Indonesia Comnets Plus (ICON+) berdiri.
4. (2001) Melakukan Perjanjian Kerja sama (PKS) dengan PT Telkom (Persero).
5. (2002) Kerja sama dengan PT Indosat(Persero) dan Departemen Perhubungan.
6. (2005) Memperoleh izin prinsip Internet Telephony untuk keperluan public, Mencapai kinerja korporasi AAA(*Triple A*) dengan skor 99.
7. (2007) Memperoleh izin prinsip penyelenggara jasa Interkoneksi Internet(NAP) dan penyelenggara Jasa Internet Telphony untuk keperluan publik, Membentuk Unit Bisnis Retail (UBR) dan Unit Bisnis Power IT, Melakukan ekspansi konektivitas jaringan telekomunikasi ke Pulau Sumatera, Melakukan ekspansi konektivitas jaringan telekomunikasi ke wilayah Indonesia bagian Timur.
8. (2012) Menjadi "*The Limit Breaker*" berdasarkan pencapaian kinerja yang gemilang.
9. (2013) Menganangkan strategi dan aktivasi komunikasi korporat dengan mengusung tagline "*We Speak Beyond Connectivity*" dan melakukan brand activation di 3 kota, yaitu Bali, Surabaya, dan Jakarta.
10. (2014) Mendapatkan penugasan untuk mengembangkan optimaliasi pengelolaan proses bisnis *back office* dan pengelolaan *administrative back office* PT PLN (Persero) secara bertahap.
11. (2015) Penandatanganan Memorandum of Understanding (MoU) dengan Direktorat Jendral Pemasarakatan untuk koneksi internet Lembaha Pemasarakatan (Lapas) di seluruh Indonesia.
12. (2016) Penandatanganan Memorandum of Understanding (MoU) dengan

Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dalam mempercepat pelayanan public untuk masyarakat hingga di tingkat desa, Meraih penghargaan The Best Electrical Service Company dalam ajang Indonesia Best Electrical Award 2016 yang diselenggarakan oleh SWA, Kementrian ESDM, Dewan Energi Nasional, dan PT PLN (Persero). Launching 9 aplikasi terpusat untuk membantu modernisasi dan digitalisasi proses bisnis PLN.

13. (2017) Membangun sistem Big DATA BUMN yang diawali dengan dibentuknya program sinergi BUMN-logistik Perdagangan. ICON+ memberikan dukungan berupa holistic solution yang meliputi: Infrastructure Readiness, Productivity Readiness dan Digitalization Business Process.
14. (2018) ICON+ meluncurkan platform aplikasi AIR untuk membantu mewujudkan ketahanan logistik nasional melalui inovasi-inovasi baru dengan memanfaatkan teknologi dalam menyinergikan fungsi dan para pelaku logistik guna terciptanya efisiensi pasar. Bersama-sama dengan PT PLN (Persero) mewujudkan program Desa Berlistrik dan Desa Berinternet. Membuka titik layanan internet di desa melalui Internet Desa Cafe (IdeS Cafe).

1.1.4 Visi dan Misi Perusahaan

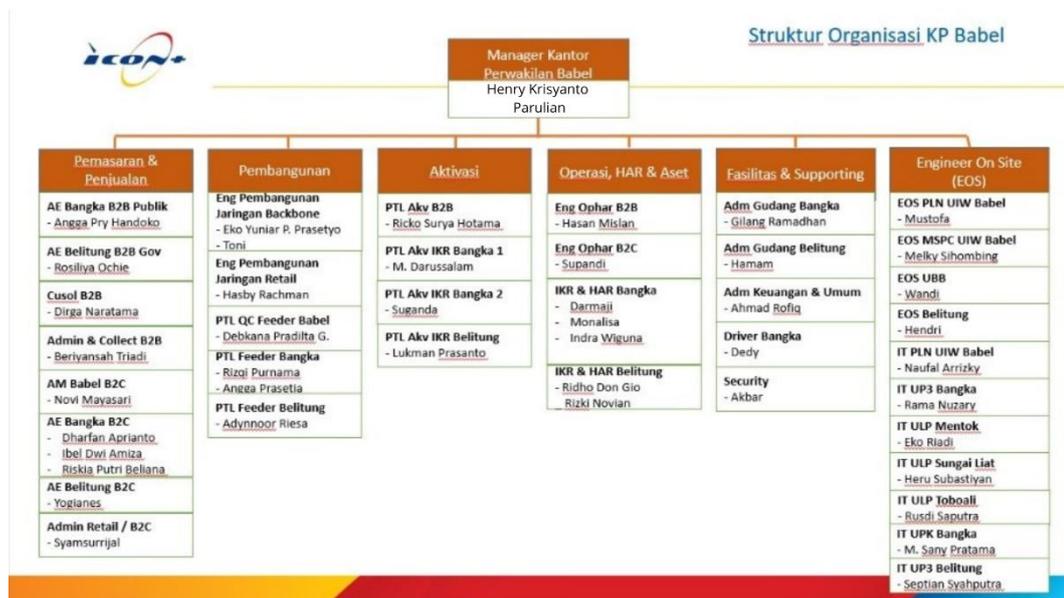
- Visi
Untuk menjadi penyedia solusi TIK terkemuka di Indonesia berbasis jaringan melalui pemanfaatan asset strategis.
- Misi
 - a. Memberikan layanan TIK yang terbaik di kelasnya kepada pelanggan guna meningkatkan nilai Perusahaan.
 - b. Memenuhi kebutuhan dan harapan PLN secara proaktif dengan menyediakan solusi-solusi TIK yang inovatif dan memberikan nilai tambah.
 - c. Membangun organisasi pembelajar yang berkinerja tinggi dan mendorong perusahaan mencapai bisnis yang unggul dan menjadi pilihan-pilihan bagi talenta-talenta terbaik.

- d. Memberikan kontribusi terhadap perkembangan telekomunikasi nasional.

1.1.5 Struktur Organisasi dan Tata Kelola Perusahaan

Struktur organisasi dalam suatu perusahaan sangat diperlukan karena dengan adanya suatu organisasi maka sistem kerja dalam suatu Perusahaan dapat terorganisasi dengan baik.

Berikut struktur organisasi dari PLN Icon PLUS.dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 1. 4 Struktur Organisasi dan Tata Kelola Icon Plus

1.1.5.1 Struktur organisasi perusahaan PT. PLN Icon Plus

Struktur organisasi di PLN Icon Plus Kantor perwakilan Bangka Belitung terdiri dari 5 bidang dan 1 penugasan, yaitu:

- a. Pemasaran dan penjualan
 1. Bidang ini berfungsi untuk melakukan penjualan dan pemasaran produk PLN Icon Plus baik untuk produk B2B atau korporat maupun produk ritel atau ICONNET
 2. Bidang ini memiliki 7 SDM yang terbagi menjadi beberapa tim yaitu: Tim *sales* B2B, tim admin B2B, tim *customer solution* B2B, tim *sales* ritel, dan tim admin ritel.

- b. Pembangunan
 - 1. Bidang ini berfungsi untuk melakukan Pembangunan jaringan PLN Icon Plus berupa *Point of Presence* (Pop), perluasan jaringan *backbone*, perluasan jaringan *feeder* ICONNET, dan sebagainya.
 - 2. Bidang ini memiliki 4 SDM yang terbagi menjadi beberapa tim yaitu: tim Pembangunan jaringan *backbone* untuk B2B dan tim Pembangunan jaringan *feeder* .
- c. Aktivasi
 - 1. Bidang ini berfungsi untuk melakukan penyambungan jaringan ke pelanggan korporat B2B maupun pelanggan ritel .
 - 2. Bidang ini memiliki 4 SDM yang terbagi menjadi beberapa tim yaitu: tim aktivasi pelanggan B2B dan tim aktivasi pelanggan atau ritel.
 - 3. Target aktivasi untuk pelanggan B2B adalah 21 hari dan target aktivasi untuk pelanggan adalah 5 hari.
- d. Operasi, Pemeliharaan dan Aset
 - 1. Bidang ini berfungsi untuk melakukan pemeliharaan jaringan PLN Icon Plus bila terjadi gangguan atau malfungsi.
 - 2. Bidang ini memiliki 6 SDM yang terbagi menjadi beberapa tim yaitu: tim pemeliharaan gangguan pelanggan B2B dan tim pemeliharaan gangguan pelanggan atau ritel
 - 3. Target penyelesaian gangguan untuk pelanggan B2B dan adalah 4 jam sejak dilakukan pelaporan gangguan.
- e. Fasilitas dan *Supporting*
 - 1. Bidang ini berfungsi untuk mengatur keuangan dan menyediakan fasilitas untuk mendukung kegiatan operasional perusahaan sehari-hari dari penyediaan material Gudang, kendaraan, BBM (Bahan Bakar Minyak), fasilitas gedung, dan sebagainya.
 - 2. Bidang ini memiliki 5 SDM yang terbagi menjadi beberapa tim yaitu: admin Gudang Bangka, admin Gudang Belitung, admin keuangan, *driver*, petugas keamanan, dan petugas kebersihan.

- f. Penugasan sebagai *Engineer On Site* (EOS)
1. *Engineer On Site* (EOS) merupakan petugas yang ditempatkan khusus untuk pelanggan *premium*.
 2. Tugas dan tanggung jawab seorang EOS adalah melakukan monitoring kinerja jaringan di suatu pelanggan tertentu dan melaporkan kepada pihak terkait untuk segera dilakukan tindakan perbaikan.
 3. Jumlah EOS di KP Bangka Belitung terdiri dari 11 orang yang tersebar di beberapa pelanggan PLN Icon Plus KP Babel.

1.1.5.2 Tata Kelola PT PLN Icon Plus

PT PLN Icon Plus berkomitmen secara berkelanjutan untuk menerapkan prinsip tata Kelola Perusahaan yang baik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara menyeluruh dan konsisten dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab.

Penerapan tata kelola Perusahaan yang baik menjadi landasan yang kuat untuk menghadapi perubahan lingkungan bisnis di masa depan PT PLN Icon Plus meyakini melalui penerapan prinsip-prinsip GCG secara berkesinambungan dapat meningkatkan kinerja perusahaan dalam memberikan nilai tambah bagi seluruh pemangku kepentingan dan keberlangsungan bisnis jangka panjang.

1.2 Produk yang dihasilkan

Sebagai salah penyedia jaringan, PT PLN Icon Plus membagi produknya untuk segmen pelanggan korporasi (*enterprise business*) kedalam 4 (empat) kategori produk yaitu ICONect, ICONWeb, ICONBase, ICONNET dan ICONApps meliputi :

1.2.1 ICONect

Layanan ini merupakan solusi konektivitas yang memberikan nilai lebih bagi pelanggan. Solusi yang diberikan berupa komunikasi data yang menghubungkan lokasi pelanggan di berbagai wilayah Indonesia. Jaringan end to end *fiber optic* akan menjamin kelancaran pertukaran informasi yang cepat dan aman sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

1.2.2 ICONWeb

Kebutuhan pelanggan untuk mendapatkan akses informasi dan komunikasi tanpa batas melalui jaringan Internasional dan peering dengan *provider local*. Merupakan fokus utama PL PLN Icon Plus untuk melayani pelanggannya.

1.2.3 ICONBased

Infrastruktur yang handal menjadi kunci dimana keamanan data menjadi hal yang penting saat ini. PT PLN Icon Plus menyempahkan berbagai macam layanan, infrastruktur yang aman dan dapat memberikan nilai yang lebih bagi efisien bisnis pelanggan. Di dukung oleh data center Tier-3 yang berlokasi di dalam Negeri. PT PLN Icon Plus berkomitmen untuk memberikan layanan infrastuktur terbaik dengan Tingkat kemanan yang tinggi.

1.2.4 ICONApps

Sebagai “ICT Enabler of PLN”, Icon Plus memberikan berbagai solusi aplikasi untuk menjunjung integrasi proses bisnis PLN. Solusi-solusi tersebut ditujukan untuk dapat senantiasa membantu PLN memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggannya.

1.2.5 ICONNET

ICONNET merupakan produk layanan internet broadband full *fiber optic* yang disediakan oleh PT PLN Icon Plus, salah satu anak perusahaan dari PT PLN (Persero) khusus untuk pelanggan ritel atau rumah.

BAB II

URAIAN KEGIATAN

2.1 Penugasan Kerja

Selama melakukan Magang di PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung, yang berlangsung dari tanggal 05 Februari 2024 sampai dengan 07 Juni 2024, penulis ditempatkan di bagian *Customer Experience* (CE). Dari banyaknya peserta Magang di PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung, penulis mendapatkan kesempatan untuk mendalami berbagai aspek dalam bidang ini. *Customer Experience* (CE) merupakan divisi yang bertanggung jawab untuk memastikan kepuasan dan pengalaman positif pelanggan dalam berinteraksi dengan layanan yang diberikan oleh perusahaan.

Adapun aturan bagi para mahasiswa yang melakukan Magang di PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung, yaitu :

- a. Jam kerja :

Tabel 2. 1 Jam Kerja PT PLN Icon Plus

| Hari | Masuk | Ishoma | Pulang |
|--------|-------|---------------|--------|
| Senin | 08:00 | 11.30 – 13:00 | 17.00 |
| Selasa | 08:00 | 11.30 – 13:00 | 17.00 |
| Rabu | 08:00 | 11.30 – 13:00 | 17.00 |
| Kamis | 08:00 | 11.30 – 13:00 | 17.00 |
| Jum'at | 08:00 | 11.30 – 13:00 | 17.00 |
| Sabtu | LIBUR | | |
| Minggu | LIBUR | | |

- a. Menggunakan kemeja rapi
- b. Melakukan presensi pada saat datang dan pulang
- c. Menaati peraturan perusahaan yang berlaku

d. Selama Magang berlangsung, peserta

dilarang :

- Keluar dari perusahaan ketika jam kerja

2.2 Kegiatan Yang Dilakukan Selama Magang

Selama melakukan Magang di PT PLN Icon Plus, penulis banyak mendapatkan pengetahuan yang belum pernah didapatkan selama di perkuliahan. Pekerjaan yang penulis laksanakan selama Magang di *Customer Experience (CE)*, yaitu :

2.2.1 Outbound Pelanggan Winback

Melakukan panggilan telepon kepada pelanggan yang telah berhenti menggunakan layanan (pelanggan *winback*) untuk memahami alasan mereka berhenti dan berusaha mengembalikan mereka menjadi pelanggan aktif. Pekerjaan ini melibatkan mendengarkan keluhan pelanggan, menawarkan solusi, dan memberikan penawaran yang menarik agar mereka mau kembali menggunakan layanan.



Gambar 2. 1 Dokumentasi *Outbound Pelanggan Winback*

2.2.2 Menginput Respon Pelanggan di iCRM+ *Manage Winback*

Bertanggung jawab mencatat semua tanggapan dan umpan balik dari pelanggan yang dihubungi ke dalam sistem iCRM+ (*Customer Relationship Management*). Data ini penting untuk analisis lebih lanjut dan membantu tim *Customer Experience* dalam mengambil keputusan strategis guna meningkatkan kepuasan pelanggan dan mengurangi angka pelanggan yang berhenti berlangganan.



Gambar 2. 2 Dokumentasi iCRM+ Manage *Winback*

2.2.3 Mengupdate Data di *Link Online* Pusat RAW *Winback*

Memperbarui data di *platform Link Online* Pusat RAW *Winback* dengan informasi terbaru dari pelanggan yang telah merespons panggilan telepon, pesan *WhatsApp blast*, atau kunjungan langsung. Ini termasuk mencatat hasil interaksi, status terkini pelanggan, dan langkah selanjutnya yang perlu diambil untuk masing-masing pelanggan.



Gambar 2. 3 Dokumentasi Mengupdate *Link* Pusat RAW *Winback*

2.2.4 *WhatsApp Blast Upgrade Layanan Internet*

Pengiriman pesan massal (*blast*) melalui *WhatsApp* untuk menawarkan peningkatan layanan internet kepada pelanggan. Tugas ini melibatkan menyusun pesan yang menarik dan informatif, mengelola daftar distribusi, dan menjawab pertanyaan atau permintaan informasi lebih lanjut dari pelanggan. Tujuannya adalah untuk mempromosikan layanan baru atau peningkatan layanan yang dapat meningkatkan kepuasan dan retensi pelanggan.



Gambar 2. 4 Dokumentasi *WhatsApp Blast*

2.2.5 *Visin on Site*

Sebelum dilakukannya *Visit on Site* adalah melakukan inputan data pelanggan yang akan dikunjungi untuk memastikan informasi terbaru yang tersedia. Kemudian menghubungi pelanggan melalui telepon dan pesan untuk mengatur janji dan memastikan ketersediaan pelanggan. Setelah itu baru bisa dilakukan *Visit on Site* yaitu melakukan kunjungan langsung ke lokasi pelanggan.



Gambar 2. 5 Dokumentasi *Visit on Site*

Selain melakukan tugas pada bagian *Customer Experience* (CE), terdapat beberapa tugas lain di luar *Customer Experience* (CE) yang dilakukan, antara lain:

2.2.6 **Menginput Data Aktivasi Pelanggan**

Menginput data jarak kabel dan FAT pelanggan (Aktivasi B2C) ke dalam file aktivasi online excel. Tugas ini melibatkan pengumpulan data teknis yang akurat mengenai jarak kabel dan posisi *Fiber Access Terminal* (FAT) dari pelanggan, serta memastikan informasi tersebut tercatat dengan benar dalam file excel. Data ini sangat penting untuk proses aktivasi layanan pelanggan dan mendukung kelancaran

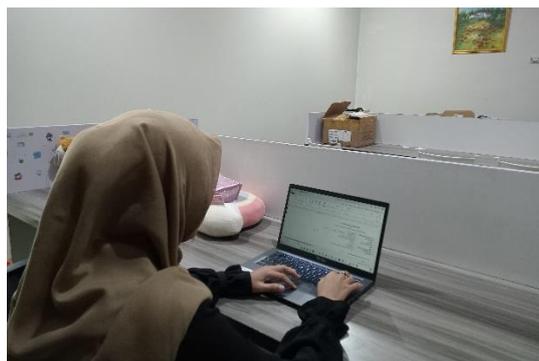
operasional perusahaan dalam menyediakan layanan internet yang optimal.



Gambar 2. 6 Dokumentasi Menginput Data Aktivasi

2.2.7 Membuat Surat RMA (*Return Merchandise Authorization*)

Membuat Surat RMA Aktivasi B2B. Tugas ini melibatkan penyusunan dan pengelolaan dokumen *Return Merchandise Authorization* (RMA) yang diperlukan untuk proses aktivasi layanan *Business-to-Business* (B2B). Surat RMA ini digunakan untuk mengatur pengembalian atau penukaran peralatan yang digunakan oleh pelanggan B2B, memastikan bahwa semua prosedur administratif dan teknis terkait pengembalian peralatan berjalan dengan lancar dan sesuai dengan kebijakan perusahaan.



Gambar 2. 7 Dokumentasi Membuat Surat RMA

2.2.8 VDP (*Volunteer Development Program*)

Volunteer Development Program (VDP) di PT PLN Icon Plus adalah program pengembangan sukarelawan yang dilakukan setiap hari Jumat bersama sesama staff. Kegiatan ini berfokus pada pencapaian materi tertentu yang bertujuan untuk

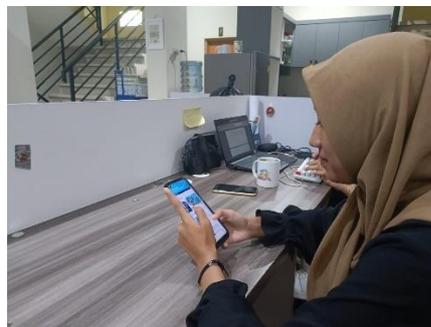
meningkatkan keterampilan dan pengetahuan staff di berbagai bidang. Materi tersebut dipresentasikan oleh staff atau ahli tamu, dengan tujuan memperkenalkan konsep baru, teknologi terkini, atau metodologi kerja yang lebih efisien.



Gambar 2. 8 Dokumentasi *Volunteer Development Program*

2.2.9 Pengisian Survey RISMON

Melalui kegiatan ini, penulis dapat mengembangkan keterampilan dalam pengolahan data serta memahami lebih lanjut tentang proses survei yang dilakukan oleh perusahaan.



Gambar 2. 9 Dokumentasi Pengisian Survei

BAB III

PENUTUP

3.1 Kompetensi Yang Diperlukan

Setelah melakukan kegiatan magang di PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung, terdapat beberapa kompetensi yang diperlukan dalam dunia kerja, khususnya pada bagian *Customer Experience* (CE). Berikut adalah daftar mata kuliah atau kompetensi yang diperlukan, beserta penjelasan umum dan aplikasi atau penerapannya di perusahaan:

3.1.1 Etika Profesi

Mata kuliah ini mengajarkan prinsip-prinsip etika yang harus dipegang dalam lingkungan kerja profesional. Aplikasinya di PT PLN Icon Plus adalah memastikan setiap interaksi dengan pelanggan dilakukan dengan integritas dan kejujuran, serta menjaga hubungan yang baik dan profesional antara staf dan pelanggan.

3.1.2 Metode Numerik

Mata kuliah ini memberikan pemahaman tentang teknik dan algoritma numerik untuk pemecahan masalah matematika yang kompleks. Di perusahaan, kompetensi ini digunakan untuk menganalisis data pelanggan, membuat prediksi tentang perilaku pelanggan, dan meningkatkan efisiensi operasional melalui pendekatan kuantitatif.

3.1.3 Psikologi Industri

Mata kuliah ini membahas tentang perilaku manusia dalam konteks pekerjaan dan organisasi. Penerapannya di PT PLN Icon Plus meliputi pemahaman kebutuhan dan motivasi pelanggan, serta teknik komunikasi yang efektif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

3.1.4 Technopreneur

Mata kuliah ini mengajarkan kewirausahaan berbasis teknologi. Aplikasinya dalam lingkungan magang mencakup inovasi dalam pengembangan layanan baru, peningkatan layanan yang ada, serta penanganan tantangan dan peluang di era digital, untuk memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik.

3.2 Saran

Setelah melakukan kegiatan Magang selama kurang lebih 4 bulan di PT PLN Icon Plus, ada beberapa saran yang penulis ingin sampaikan untuk semua pihak agar kegiatan Magang ini dapat berjalan lebih baik kedepannya. Berikut saran-saran yang bisa dirangkum dalam kegiatan Magang ini :

3.2.1 Untuk Perusahaan

- Kepada staff diharapkan bisa menjalin hubungan yang baik dan akrab dengan mahasiswa/i Magang, sehingga tidak tercipta lingkungan kerja yang canggung antara staff dan mahasiswa/i Magang.
- Diharapkan untuk PT PLN Icon Plus akan terus menerima kerjasama dengan Politeknik Manufaktur Negeri Bangka Belitung di tahun-tahun berikutnya, untuk menerima mahasiswa/i angkatan selanjutnya untuk melaksanakan Magang di PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung.

3.2.2 Untuk Mahasiswa

- Bagi mahasiswa, diharapkan untuk lebih aktif bertanya dan berinisiatif dalam belajar. Mahasiswa juga diharapkan mampu berkomunikasi dengan baik agar tercipta keakraban di perusahaan, sehingga dapat merasa nyaman dan tidak canggung dengan staf yang ada di perusahaan.
- Diharapkan kepada mahasiswa agar lebih mempersiapkan diri baik *skill* maupun *attitude* untuk menjalani Magang di sebuah perusahaan.
- Mahasiswa/i yang hendak melakukan Magang di tahun berikutnya, penulis berharap agar mahasiswa/i dapat menjaga nama baik kampus selama di perusahaan, agar perusahaan dapat menerima kembali program Magang dari Politeknik Manufaktur Negeri Bangka Belitung di tahun berikutnya.

3.2.3 Untuk Kampus

- Kampus perlu meningkatkan komunikasi dan kerjasama dengan Perusahaan tempat Magang untuk memastikan adanya kesepahaman mengenai tugas dan tanggung jawab mahasiswa/i selama magang.



LAMPIRAN



FORM ABSENSI KEHADIRAN

Nama : Dinda Yolanda
NPM/NIM : 1062007
Tempat Magang : PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung

| Minggu Ke | Tanggal | Senin | Selasa | Rabu | Kamis | Jumat | Paraf | Ket |
|-----------|----------------------------------|-------|--------|------|-------|-------|-------|-----|
| 1 | 05 Februari s.d 09 Februari 2024 | | | | | | | |
| 2 | 12 februari s.d 16 Februari 2024 | | | | | | | |
| 3 | 19 februari s.d 23 februari 2024 | | | | | | | |
| 4 | 26 februari s.d 01 Maret 2024 | | | | | | | |
| 5 | 04 Maret s.d 08 Maret 2024 | | | | | | | |
| 6 | 11 Maret s.d 15 Maret 2024 | | | | | | | |
| 7 | 18 Maret s.d 22 Maret 2024 | | | | | | | |
| 8 | 25 Maret s.d 29 Maret 2024 | | | | | | | |
| 9 | 01 April s.d 05 April 2024 | | | | | | | |
| 10 | 08 April s.d 12 April 2024 | | | | | | | |
| 11 | 15 April s.d 19 April 2024 | | | | | | | |
| 12 | 22 April s.d 26 April 2024 | | | | | | | |
| 13 | 29 April s.d 03 Mei 2024 | | | | | | | |
| 14 | 06 Mei s.d 10 Mei 2024 | | | | | | | |
| 15 | 13 Mei s.d 17 Mei 2024 | | | | | | | |
| 16 | 20 Mei s.d 24 Mei 2024 | | | | | | | |
| 17 | 27 Mei s.d 31 Mei 2024 | | | | | | | |
| 18 | 03 Juni s.d 07 Juni 2024 | | | | | | | |

| | |
|---|--|
| Dibuat oleh: Mahasiswa  Dinda Yolanda | Mengetahui, Pembimbing Perusahaan   Monalisa, S.Kom |
|---|--|

Catatan :

- berikan tanda centang untuk absensi harian, paraf diberikan oleh Pembimbing/Supervisor
- diberikan tanda notasi : **S**=Sakit, **I**=Izin, **A**=Bolos, **T**=Terlambat
- kolom keterangan digunakan untuk jumlah jam ketidakhadiran mahasiswa
- kartu harus ditanda tangani pembimbing dan di stempel perusahaan



KEGIATAN MINGGUAN MAGANG

Nama : Dinda Yolanda
NPM/NIM : 1062007
Tempat Magang : PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung
Kegiatan Tanggal : 05 Februari 2024 s/d 09 Februari 2024

| Hari | Uraian Kegiatan |
|--------|---|
| Senin | <ul style="list-style-type: none">- Melakukan administrasi, mengenal lingkungan kerja, dan memperkenalkan diri dengan seluruh staff di PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung.- Mempelajari dan mengenal beberapa situs website yang digunakan PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung, seperti website iCRM+ dan aplikasi RISMON.- Menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>).- Menginput data terakhir pembayaran (<i>billing</i>) pelanggan ke dalam file excel <i>online</i>. |
| Selasa | <ul style="list-style-type: none">- Menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>).- Menginput data terakhir pembayaran (<i>billing</i>) pelanggan ke dalam file excel <i>online</i>. |
| Rabu | <ul style="list-style-type: none">- Menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>).- Menginput data terakhir pembayaran (<i>billing</i>) pelanggan ke dalam file excel <i>online</i>. |
| Kamis | LIBUR NASIONAL ISRA MI'RAJ 2024 |
| Jumat | CUTI BERSAMA HARI RAYA IMLEK |



| | |
|---|---|
| <p>Dibuat oleh: Mahasiswa</p> <p></p> <p>Dinda Yolanda</p> | <p>Mengetahui, Pembimbing Perusahaan</p> <p> </p> <p>Monalisa, S.Kom</p> |
|---|---|

Catatan:

- *isi dengan uraian singkat kegiatan yang dilakukan*
- *form ini diisi setiap satu minggu program Magang, print ulang form untuk kegiatan minggu berikutnya*
- *ditandatangani oleh mahasiswa dan pembimbing/ supervisor di perusahaan/ tempat Magang (dan dapat distempel)*



KEGIATAN MINGGUAN MAGANG

Nama : Dinda Yolanda
NPM/NIM : 1062007
Tempat Magang : PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung
Kegiatan Tanggal : 12 Februari 2024 s/d 16 Februari 2024

| Hari | Uraian Kegiatan |
|--------|---|
| Senin | <ul style="list-style-type: none">- Menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>).- Menginput data terakhir pembayaran (<i>billing</i>) pelanggan ke dalam file excel <i>online</i>. |
| Selasa | <ul style="list-style-type: none">- Menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>).- Menginput data terakhir pembayaran (<i>billing</i>) pelanggan ke dalam file excel <i>online</i>. |
| Rabu | LIBUR NASIONAL PEMILU 2024 |
| Kamis | <ul style="list-style-type: none">- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW Winback semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>).- Aktivasi pada <i>Installation</i> pada iCRM+ (Aktivasi B2B).- Membuat dokumentasi RMA (<i>Return Merchandise Authorization</i>).- Mengisi survei monitoring Pelanggan pada aplikasi RISMON |
| Jumat | <ul style="list-style-type: none">- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW Winback semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>).- Aktivasi pada <i>Installation</i> pada iCRM+ (Aktivasi B2B).- Mengisi survei monitoring Pelanggan pada aplikasi RISMON. |

| | |
|---|--|
| Dibuat oleh: Mahasiswa  Dinda Yolanda | Mengetahui, Pembimbing Perusahaan   Monalisa, S.Kom |
|---|--|



Catatan:

- *isi dengan uraian singkat kegiatan yang dilakukan*
- *form ini diisi setiap satu minggu program Magang, print ulang form untuk kegiatan minggu berikutnya*
- *ditandatangani oleh mahasiswa dan pembimbing/ supervisor di perusahaan/ tempat Magang (dan dapat distempel)*



KEGIATAN MINGGUAN MAGANG

Nama : Dinda Yolanda
NPM/NIM : 1062007
Tempat Magang : PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung
Kegiatan Tanggal : 19 Februari 2024 s/d 23 Februari 2024

| Hari | Uraian Kegiatan |
|--------|--|
| Senin | <ul style="list-style-type: none">- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW Winback semua Pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>).- Mengisi survei monitoring Pelanggan pada aplikasi RISMON. |
| Selasa | <ul style="list-style-type: none">- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW Winback semua Pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>).- Menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>).- Mengisi survei monitoring Pelanggan pada aplikasi RISMON. |
| Rabu | <ul style="list-style-type: none">- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW Winback semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>).- Menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>).- Mengisi survei monitoring Pelanggan pada aplikasi RISMON. |
| Kamis | <ul style="list-style-type: none">- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW Winback semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>).- Menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>).- Mengisi survei monitoring Pelanggan pada aplikasi RISMON. |
| Jumat | <ul style="list-style-type: none">- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW Winback semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>).- Menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>).- Mengisi survei monitoring Pelanggan pada aplikasi RISMON. |



| | |
|---|---|
| <p>Dibuat oleh: Mahasiswa</p> <p></p> <p>Dinda Yolanda</p> | <p>Mengetahui, Pembimbing Perusahaan</p> <p> </p> <p>Monalisa, S.Kom</p> |
|---|---|

Catatan:

- *isi dengan uraian singkat kegiatan yang dilakukan*
- *form ini diisi setiap satu minggu program Magang, print ulang form untuk kegiatan minggu berikutnya*
- *ditandatangani oleh mahasiswa dan pembimbing/ supervisor di perusahaan/ tempat Magang (dan dapat distempel)*

**KEGIATAN MINGGUAN MAGANG**

Nama : Dinda Yolanda
NPM/NIM : 1062007
Tempat Magang : PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung
Kegiatan Tanggal : 26 Februari 2024 s/d 01 Maret 2024

| Hari | Uraian Kegiatan |
|--------|---|
| Senin | <ul style="list-style-type: none">- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW Winback semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>).- Menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>).- Mengisi survei monitoring Pelanggan pada aplikasi RISMON.- Menginput data terakhir pembayaran (<i>billing</i>) pelanggan ke dalam file excel <i>online</i>. |
| Selasa | <ul style="list-style-type: none">- Mengisi survei monitoring Pelanggan pada aplikasi RISMON.- Menginput titik koordinat Pelanggan pada data online Pelanggan |
| Rabu | <ul style="list-style-type: none">- Membuat dokumentasi RMA (<i>Return Merchandise Authorization</i>).- Menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>).- Mengisi survei monitoring Pelanggan pada aplikasi RISMON. |
| Kamis | <ul style="list-style-type: none">- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW Winback semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>).- Menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>).- Mengisi survei monitoring Pelanggan pada aplikasi RISMON.- Melakukan <i>WhatsApp blast upgrade</i> promo paket ICONNET. |
| Jumat | <ul style="list-style-type: none">- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW Winback semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>).- Menginput data jarak kabel dan FAT (<i>Fiber Access Terminal</i>) Pelanggan di data <i>online</i> (Aktivasi B2C) |



| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">- Mengisi survei monitoring Pelanggan pada aplikasi RISMON.- Melakukan <i>WhatsApp blast upgrade</i> promo paket ICONNET. |
|--|--|

| | |
|---|--|
| Dibuat oleh: Mahasiswa  Dinda Yolanda | Mengetahui, Pembimbing Perusahaan   Monalisa, S.Kom |
|---|--|

Catatan:

- *isi dengan uraian singkat kegiatan yang dilakukan*
- *form ini diisi setiap satu minggu program Magang, print ulang form untuk kegiatan minggu berikutnya*
- *ditandatangani oleh mahasiswa dan pembimbing/ supervisor di perusahaan/ tempat Magang (dan dapat distempel)*



KEGIATAN MINGGUAN MAGANG

Nama : Dinda Yolanda
NPM/NIM : 1062007
Tempat Magang : PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung
Kegiatan Tanggal : 04 Maret 2024 s/d 08 Maret 2024

| Hari | Uraian Kegiatan |
|--------|---|
| Senin | <ul style="list-style-type: none">- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW Winback semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>).- Menginput data jarak kabel dan FAT (<i>Fiber Access Terminal</i>) Pelanggan di data <i>online</i> (Aktivasi B2C)- Mengisi survei monitoring Pelanggan pada aplikasi RISMON.- Menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>). |
| Selasa | <ul style="list-style-type: none">- Menginput data jarak kabel dan FAT (<i>Fiber Access Terminal</i>) Pelanggan di data <i>online</i> (Aktivasi B2C)- Mengisi survei monitoring Pelanggan pada aplikasi RISMON. |
| Rabu | <ul style="list-style-type: none">- Menginput data jarak kabel dan FAT (<i>Fiber Access Terminal</i>) Pelanggan di data <i>online</i> (Aktivasi B2C)- Menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>). |
| Kamis | <ul style="list-style-type: none">- Menginput data jarak kabel dan FAT (<i>Fiber Access Terminal</i>) Pelanggan di data <i>online</i> (Aktivasi B2C)- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW Winback semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>). |
| Jumat | <ul style="list-style-type: none">- Menginput data jarak kabel dan FAT (<i>Fiber Access Terminal</i>) Pelanggan di data <i>online</i> (Aktivasi B2C)- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW Winback semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>). |



| | |
|--|--|
| <p>Dibuat oleh: Mahasiswa</p>  <p>Dinda Yolanda</p> | <p>Mengetahui, Pembimbing Perusahaan</p>  <p>Monalisa, S.Kom</p> |
|--|--|

Catatan:

- *isi dengan uraian singkat kegiatan yang dilakukan*
- *form ini diisi setiap satu minggu program Magang, print ulang form untuk kegiatan minggu berikutnya*
- *ditandatangani oleh mahasiswa dan pembimbing/ supervisor di perusahaan/ tempat Magang (dan dapat distempel)*



KEGIATAN MINGGUAN MAGANG

Nama : Dinda Yolanda
NPM/NIM : 1062007
Tempat Magang : PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung
Kegiatan Tanggal : 11 Maret 2024 s/d 15 Maret 2024

| Hari | Uraian Kegiatan |
|--------|---|
| Senin | LIBUR NASIONAL HARI RAYA NYEPI 2024 |
| Selasa | CUTI BERSAMA HARI RAYA NYEPI 2024 |
| Rabu | <ul style="list-style-type: none">- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW Winback semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>).- Menginput data jarak kabel dan FAT (<i>Fiber Access Terminal</i>) Pelanggan di data <i>online</i> (Aktivasi B2C)- Mengisi survei monitoring Pelanggan pada aplikasi RISMON.- Menghubungi dan menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>). |
| Kamis | <ul style="list-style-type: none">- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW Winback semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>).- Menginput data jarak kabel dan FAT (<i>Fiber Access Terminal</i>) Pelanggan di data <i>online</i> (Aktivasi B2C)- Mengisi survei monitoring Pelanggan pada aplikasi RISMON.- Menghubungi dan menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>). |
| Jumat | <ul style="list-style-type: none">- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW Winback semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>).- Menginput data jarak kabel dan FAT (<i>Fiber Access Terminal</i>) Pelanggan di data <i>online</i> (Aktivasi B2C)- Mengisi survei monitoring Pelanggan pada aplikasi RISMON.- Menghubungi dan menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>). |



| | |
|--|--|
| <p>Dibuat oleh: Mahasiswa</p>  <p>Dinda Yolanda</p> | <p>Mengetahui, Pembimbing Perusahaan</p>  <p>Monalisa, S.Kom</p> |
|--|--|

Catatan:

- *isi dengan uraian singkat kegiatan yang dilakukan*
- *form ini diisi setiap satu minggu program Magang, print ulang form untuk kegiatan minggu berikutnya*
- *ditandatangani oleh mahasiswa dan pembimbing/ supervisor di perusahaan/ tempat Magang (dan dapat distempel)*

**KEGIATAN MINGGUAN MAGANG**

Nama : Dinda Yolanda
NPM/NIM : 1062007
Tempat Magang : PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung
Kegiatan Tanggal : 18 Maret 2024 s/d 22 Maret 2024

| Hari | Uraian Kegiatan |
|--------|--|
| Senin | <ul style="list-style-type: none">- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW Winback semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>).- Mengisi survei monitoring Pelanggan pada aplikasi RISMON.- Menghubungi dan menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>). |
| Selasa | <ul style="list-style-type: none">- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW Winback semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>).- Mengisi survei monitoring Pelanggan pada aplikasi RISMON.- Menghubungi dan menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>). |
| Rabu | <ul style="list-style-type: none">- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW Winback semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>).- Menghubungi dan menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>). |
| Kamis | <ul style="list-style-type: none">- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW Winback semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>).- Menghubungi dan menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>). |
| Jumat | <ul style="list-style-type: none">- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW Winback semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>).- Menghubungi dan menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>).- Mengikuti kegiatan <i>Volunteer Development Program (VDP)</i> tema” |



| | |
|--|--|
| | <i>Put Yourself on Customer Shoes”</i> |
|--|--|

| | |
|--|--|
| <p>Dibuat oleh: Mahasiswa</p>  <p>Dinda Yolanda</p> | <p>Mengetahui, Pembimbing Perusahaan</p>   <p>Monalisa, S.Kom</p> |
|--|--|

Catatan:

- *isi dengan uraian singkat kegiatan yang dilakukan*
- *form ini diisi setiap satu minggu program Magang, print ulang form untuk kegiatan minggu berikutnya*
- *ditandatangani oleh mahasiswa dan pembimbing/ supervisor di perusahaan/ tempat Magang (dan dapat distempel)*



KEGIATAN MINGGUAN MAGANG

Nama : Dinda Yolanda
NPM/NIM : 1062007
Tempat Magang : PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung
Kegiatan Tanggal : 25 Maret 2024 s/d 29 Maret 2024

| Hari | Uraian Kegiatan |
|--------|--|
| Senin | <ul style="list-style-type: none">- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW Winback semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>).- Menghubungi dan menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>). |
| Selasa | <ul style="list-style-type: none">- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW Winback semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>).- Menghubungi dan menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>). |
| Rabu | <ul style="list-style-type: none">- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW Winback semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>).- Menghubungi dan menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>). |
| Kamis | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi dan menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>).- Melakukan <i>WhatsApp blast upgrade</i> promo paket ICONNET. |
| Jumat | LIBUR NASIONAL JUMAT AGUNG |

| | |
|---|--|
| Dibuat oleh: Mahasiswa  Dinda Yolanda | Mengetahui, Pembimbing Perusahaan   Monalisa, S.Kom |
|---|--|



Catatan:

- *isi dengan uraian singkat kegiatan yang dilakukan*
- *form ini diisi setiap satu minggu program Magang, print ulang form untuk kegiatan minggu berikutnya*
- *ditandatangani oleh mahasiswa dan pembimbing/ supervisor di perusahaan/ tempat Magang (dan dapat distempel)*

**KEGIATAN MINGGUAN MAGANG**

Nama : Dinda Yolanda
NPM/NIM : 1062007
Tempat Magang : PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung
Kegiatan Tanggal : 01 April 2024 s/d 05 April 2024

| Hari | Uraian Kegiatan |
|--------|--|
| Senin | <ul style="list-style-type: none">- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW <i>Winback</i> semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>).- Menghubungi dan menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>). |
| Selasa | <ul style="list-style-type: none">- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW <i>Winback</i> semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>).- Menghubungi dan menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>). |
| Rabu | <ul style="list-style-type: none">- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW <i>Winback</i> semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>).- Menghubungi dan menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>). |
| Kamis | <ul style="list-style-type: none">- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW <i>Winback</i> semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>).- Menghubungi dan menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>). |
| Jumat | <ul style="list-style-type: none">- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW <i>Winback</i> semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>).- Menghubungi dan menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>).- Mengikuti kegiatan <i>Volunteer Development Program (VDP)</i> tema” Mengatur THR dengan Bijak” |



| | |
|---|---|
| <p>Dibuat oleh: Mahasiswa</p> <p></p> <p>Dinda Yolanda</p> | <p>Mengetahui, Pembimbing Perusahaan</p> <p> </p> <p>Monalisa, S.Kom</p> |
|---|---|

Catatan:

- *isi dengan uraian singkat kegiatan yang dilakukan*
- *form ini diisi setiap satu minggu program Magang, print ulang form untuk kegiatan minggu berikutnya*
- *ditandatangani oleh mahasiswa dan pembimbing/ supervisor di perusahaan/ tempat Magang (dan dapat distempel)*



KEGIATAN MINGGUAN MAGANG

Nama : Dinda Yolanda
NPM/NIM : 1062007
Tempat Magang : PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung
Kegiatan Tanggal : 08 April 2024 s/d 12 April 2024

| Hari | Uraian Kegiatan |
|--------|-----------------------------------|
| Senin | LIBUR HARI RAYA IDUL FITRI 1445 H |
| Selasa | LIBUR HARI RAYA IDUL FITRI 1445 H |
| Rabu | LIBUR HARI RAYA IDUL FITRI 1445 H |
| Kamis | LIBUR HARI RAYA IDUL FITRI 1445 H |
| Jumat | LIBUR HARI RAYA IDUL FITRI 1445 H |

| | |
|---|--|
| Dibuat oleh: Mahasiswa  Dinda Yolanda | Mengetahui, Pembimbing Perusahaan   Monalisa, S.Kom |
|---|--|

Catatan:

- *isi dengan uraian singkat kegiatan yang dilakukan*
- *form ini diisi setiap satu minggu program Magang, print ulang form untuk kegiatan minggu berikutnya*
- *ditandatangani oleh mahasiswa dan pembimbing/ supervisor di perusahaan/ tempat Magang (dan dapat distempel)*

**KEGIATAN MINGGUAN MAGANG**

Nama : Dinda Yolanda
NPM/NIM : 1062007
Tempat Magang : PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung
Kegiatan Tanggal : 15 April 2024 s/d 19 April 2024

| Hari | Uraian Kegiatan |
|--------|---|
| Senin | CUTI BERSAMA HARI RAYA IDUL FITRI 1445 H |
| Selasa | <ul style="list-style-type: none">- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW Winback semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>).- Menghubungi dan menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>). |
| Rabu | <ul style="list-style-type: none">- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW Winback semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>)- Menghubungi Pelanggan Winback target 90 perhari dan mencatat terkait keterangannya.- Menghubungi dan menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>). |
| Kamis | <ul style="list-style-type: none">- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW Winback semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>)- Menghubungi Pelanggan Winback target 90 perhari dan mencatat terkait keterangannya.- Menghubungi dan menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>). |
| Jumat | <ul style="list-style-type: none">- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW Winback semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>)- Menghubungi Pelanggan Winback target 90 perhari dan mencatat terkait keterangannya.- Menghubungi dan menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>). |



| | |
|--|--|
| <p>Dibuat oleh: Mahasiswa</p>  <p>Dinda Yolanda</p> | <p>Mengetahui, Pembimbing Perusahaan</p>   <p>Monalisa, S.Kom</p> |
|--|--|

Catatan:

- *isi dengan uraian singkat kegiatan yang dilakukan*
- *form ini diisi setiap satu minggu program Magang, print ulang form untuk kegiatan minggu berikutnya*
- *ditandatangani oleh mahasiswa dan pembimbing/ supervisor di perusahaan/ tempat Magang (dan dapat distempel)*



KEGIATAN MINGGUAN MAGANG

Nama : Dinda Yolanda
NPM/NIM : 1062007
Tempat Magang : PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung
Kegiatan Tanggal : 22 April 2024 s/d 26 April 2024

| Hari | Uraian Kegiatan |
|--------|--|
| Senin | <ul style="list-style-type: none">- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW Winback semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>).- Menghubungi Pelanggan Winback target 90 perhari dan mencatat terkait keterangannya.- Menginput respon-respon Pelanggan yang sudah ada info via Call/wa blast di iCRM+ <i>Manage Winback</i>. |
| Selasa | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan Winback target 90 perhari dan mencatat terkait keterangannya.- Menginput respon-respon Pelanggan yang sudah ada info via Call/wa blast di iCRM+ <i>Manage Winback</i>.- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW Winback semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>). |
| Rabu | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan Winback target 90 perhari dan mencatat terkait keterangannya.- Menginput respon-respon Pelanggan yang sudah ada info via Call/wa blast di iCRM+ <i>Manage Winback</i>.- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW Winback semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>). |
| Kamis | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan Winback target 90 perhari dan mencatat terkait keterangannya.- Menginput respon-respon Pelanggan yang sudah ada info via Call/wa blast di iCRM+ <i>Manage Winback</i>.- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW Winback semua pelanggan |



| | |
|-------|---|
| | yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>). |
| Jumat | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>Winback</i> target 90 perhari dan mencatat terkait keterangannya.- Menginput respon-respon Pelanggan yang sudah ada info via <i>Call/wa blast</i> di <i>iCRM+ Manage Winback</i>.- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW <i>Winback</i> semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>).- Menghubungi dan menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>). |

| | |
|--|--|
| Dibuat oleh: Mahasiswa  Dinda Yolanda | Mengetahui, Pembimbing Perusahaan   Monalisa, S.Kom |
|--|--|

Catatan:

- *isi dengan uraian singkat kegiatan yang dilakukan*
- *form ini diisi setiap satu minggu program Magang, print ulang form untuk kegiatan minggu berikutnya*
- *ditandatangani oleh mahasiswa dan pembimbing/ supervisor di perusahaan/ tempat Magang (dan dapat distempel)*

**KEGIATAN MINGGUAN MAGANG**

Nama : Dinda Yolanda
NPM/NIM : 1062007
Tempat Magang : PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung
Kegiatan Tanggal : 29 April 2024 s/d 03 Mei 2024

| Hari | Uraian Kegiatan |
|--------|--|
| Senin | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi dan menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>).- Menginput data jarak kabel dan FAT (<i>Fiber Access Terminal</i>) Pelanggan di data <i>online</i> (Aktivasi B2C)- Menghubungi Pelanggan <i>Winback</i> target 90 perhari dan mencatat terkait keterangannya.- Menginput respon-respon Pelanggan yang sudah ada info via Call/wa blast di iCRM+ <i>Manage Winback</i>.- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW <i>Winback</i> semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>). |
| Selasa | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi dan menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>).- Menginput data jarak kabel dan FAT (<i>Fiber Access Terminal</i>) Pelanggan di data <i>online</i> (Aktivasi B2C).- Menghubungi Pelanggan <i>Winback</i> target 90 perhari dan mencatat terkait keterangannya.- Menginput respon-respon Pelanggan yang sudah ada info via Call/wa blast di iCRM+ <i>Manage Winback</i>.- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW <i>Winback</i> semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>). |
| Rabu | LIBUR HARI BURUH 2024 |
| Kamis | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi dan menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>).- Menghubungi Pelanggan <i>Winback</i> target 90 perhari dan mencatat |



| | |
|-------|--|
| | <p>terkait keterangannya.</p> <ul style="list-style-type: none">- Menginput respon-respon Pelanggan yang sudah ada info via Call/wa blast di iCRM+ <i>Manage Winback</i>.- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW <i>Winback</i> semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>). |
| Jumat | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi dan menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>).- Menghubungi Pelanggan <i>Winback</i> target 90 perhari dan mencatat terkait keterangannya.- Menginput respon-respon Pelanggan yang sudah ada info via Call/wa blast di iCRM+ <i>Manage Winback</i>.- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW <i>Winback</i> semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>). |

| | |
|--|--|
| <p>Dibuat oleh: Mahasiswa</p>  <p>Dinda Yolanda</p> | <p>Mengetahui, Pembimbing Perusahaan</p>   <p>Monalisa, S.Kom</p> |
|--|--|

Catatan:

- *isi dengan uraian singkat kegiatan yang dilakukan*
- *form ini diisi setiap satu minggu program Magang, print ulang form untuk kegiatan minggu berikutnya*
- *ditandatangani oleh mahasiswa dan pembimbing/ supervisor di perusahaan/ tempat Magang (dan dapat distempel)*



KEGIATAN MINGGUAN MAGANG

Nama : Dinda Yolanda
NPM/NIM : 1062007
Tempat Magang : PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung
Kegiatan Tanggal : 06 Mei 2024 s/d 10 Mei 2024

| Hari | Uraian Kegiatan |
|--------|---|
| Senin | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi dan menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>).- Menginput data jarak kabel dan FAT (<i>Fiber Access Terminal</i>) Pelanggan di data <i>online</i> (Aktivasi B2C)- Menghubungi Pelanggan <i>Winback</i> target 90 perhari dan mencatat terkait keterangannya.- Menginput respon-respon Pelanggan yang sudah ada info via Call/wa blast di iCRM+ <i>Manage Winback</i>.- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW <i>Winback</i> semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>). |
| Selasa | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>Winback</i> target 90 perhari dan mencatat terkait keterangannya.- Menginput respon-respon Pelanggan yang sudah ada info via Call/wa blast di iCRM+ <i>Manage Winback</i>.- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW <i>Winback</i> semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>). |
| Rabu | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>Winback</i> target 90 perhari dan mencatat terkait keterangannya.- Menginput respon-respon Pelanggan yang sudah ada info via Call/wa blast di iCRM+ <i>Manage Winback</i>.- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW <i>Winback</i> semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>). |
| Kamis | LIBUR NASIONAL KENAIKAN ISA AL MASIH 2024 |
| Jumat | CUTI BERSAMA KENAIKAN ISA AL MASIH |



| | |
|---|---|
| <p>Dibuat oleh: Mahasiswa</p> <p></p> <p>Dinda Yolanda</p> | <p>Mengetahui, Pembimbing Perusahaan</p> <p> </p> <p>Monalisa, S.Kom</p> |
|---|---|

Catatan:

- *isi dengan uraian singkat kegiatan yang dilakukan*
- *form ini diisi setiap satu minggu program Magang, print ulang form untuk kegiatan minggu berikutnya*
- *ditandatangani oleh mahasiswa dan pembimbing/ supervisor di perusahaan/ tempat Magang (dan dapat distempel)*

**KEGIATAN MINGGUAN MAGANG**

Nama : Dinda Yolanda
NPM/NIM : 1062007
Tempat Magang : PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung
Kegiatan Tanggal : 13 Mei 2024 s/d 17 Mei 2024

| Hari | Uraian Kegiatan |
|--------|--|
| Senin | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>Winback</i> target 90 perhari dan mencatat terkait keterangannya.- Menginput respon-respon Pelanggan yang sudah ada info via Call/wa blast di Icrm+ <i>Manage Winback</i>.- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW <i>Winback</i> semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>). |
| Selasa | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>Winback</i> target 90 perhari dan mencatat terkait keterangannya.- Menginput respon-respon Pelanggan yang sudah ada info via Call/wa blast di iCRM+ <i>Manage Winback</i>.- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW <i>Winback</i> semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>). |
| Rabu | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi dan menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>).- Menghubungi Pelanggan <i>Winback</i> target 90 perhari dan mencatat terkait keterangannya.- Menginput respon-respon Pelanggan yang sudah ada info via Call/wa blast di iCRM+ <i>Manage Winback</i>.- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW <i>Winback</i> semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>). |
| Kamis | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi dan menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>).- Menghubungi Pelanggan <i>Winback</i> target 90 perhari dan mencatat |



| | |
|-------|--|
| | <p>terkait keterangannya.</p> <ul style="list-style-type: none">- Menginput respon-respon Pelanggan yang sudah ada info via Call/wa blast di iCRM+ <i>Manage Winback</i>.- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW <i>Winback</i> semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>). |
| Jumat | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>Winback</i> target 90 perhari dan mencatat terkait keterangannya.- Menginput respon-respon Pelanggan yang sudah ada info via Call/wa blast di iCRM+ <i>Manage Winback</i>.- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW <i>Winback</i> semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>).- Mengikuti kegiatan <i>Volunteer Development Program (VDP)</i> bersama tim pusat dengan tema” <i>Awareness SMAP Online Cos Semester 2024</i>”. |

| | |
|--|--|
| <p>Dibuat oleh: Mahasiswa</p>  <p>Dinda Yolanda</p> | <p>Mengetahui, Pembimbing Perusahaan</p>   <p>Monalisa, S.Kom</p> |
|--|--|

Catatan:

- *isi dengan uraian singkat kegiatan yang dilakukan*
- *form ini diisi setiap satu minggu program Magang, print ulang form untuk kegiatan minggu berikutnya*
- *ditandatangani oleh mahasiswa dan pembimbing/ supervisor di perusahaan/ tempat Magang (dan dapat distempel)*



KEGIATAN MINGGUAN MAGANG

Nama : Dinda Yolanda
NPM/NIM : 1062007
Tempat Magang : PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung
Kegiatan Tanggal : 20 Mei 2024 s/d 24 Mei 2024

| Hari | Uraian Kegiatan |
|--------|--|
| Senin | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>Winback</i> target 90 perhari dan mencatat terkait keterangannya.- Menginput respon-respon Pelanggan yang sudah ada info via Call/wa blast di iCRM+ <i>Manage Winback</i>.- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW <i>Winback</i> semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>). |
| Selasa | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi dan menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>).- Menghubungi Pelanggan <i>Winback</i> target 90 perhari dan mencatat terkait keterangannya.- Menginput respon-respon Pelanggan yang sudah ada info via Call/wa blast di iCRM+ <i>Manage Winback</i>.- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW <i>Winback</i> semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>). |
| Rabu | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>Winback</i> target 90 perhari dan mencatat terkait keterangannya.- Menginput respon-respon Pelanggan yang sudah ada info via Call/wa blast di iCRM+ <i>Manage Winback</i>.- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW <i>Winback</i> semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>). |
| Kamis | LIBUR NASIONAL HARI RAYA WAISAK 2024 |
| Jumat | CUTI BERSAMA HARI RAYA WAISAK 2024 |



| | |
|---|---|
| <p>Dibuat oleh: Mahasiswa</p> <p></p> <p>Dinda Yolanda</p> | <p>Mengetahui, Pembimbing Perusahaan</p> <p> </p> <p>Monalisa, S.Kom</p> |
|---|---|

Catatan:

- *isi dengan uraian singkat kegiatan yang dilakukan*
- *form ini diisi setiap satu minggu program Magang, print ulang form untuk kegiatan minggu berikutnya*
- *ditandatangani oleh mahasiswa dan pembimbing/ supervisor di perusahaan/ tempat Magang (dan dapat distempel)*



KEGIATAN MINGGUAN MAGANG

Nama : Dinda Yolanda
NPM/NIM : 1062007
Tempat Magang : PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung
Kegiatan Tanggal : 27 Mei 2024 s/d 31 Mei 2024

| Hari | Uraian Kegiatan |
|--------|--|
| Senin | <ul style="list-style-type: none">- Melakukan <i>Visit on Site</i> Pelanggan <i>baddept</i> yang tidak berlangganan lagi pada area Sungailiat- Melakukan progress <i>Canvasing</i> wilayah Pangkalbalam, dimana penulis bersama divisi sales dan marketing melakukan promosi produk PT PLN Icon Plus- Melakukan progress <i>Canvasing</i> wilayah Sungailiat, dimana penulis bersama divisi sales dan marketing melakukan promosi produk PT PLN Icon Plus |
| Selasa | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi dan menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>).- Menghubungi Pelanggan <i>Winback</i> target 90 perhari dan mencatat terkait keterangannya.- Menginput respon-respon Pelanggan yang sudah ada info via Call/wa blast di iCRM+ <i>Manage Winback</i>.- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW <i>Winback</i> semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>). |
| Rabu | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi dan menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>).- Menghubungi Pelanggan <i>Winback</i> target 90 perhari dan mencatat terkait keterangannya.- Menginput respon-respon Pelanggan yang sudah ada info via Call/wa blast di iCRM+ <i>Manage Winback</i>.- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW <i>Winback</i> semua pelanggan |



| | |
|-------|---|
| | yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>). |
| Kamis | <ul style="list-style-type: none"> - Menghubungi dan menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>). - Menghubungi Pelanggan <i>Winback</i> target 90 perhari dan mencatat terkait keterangannya. - Menginput respon-respon Pelanggan yang sudah ada info via <i>Call/wa blast</i> di <i>iCRM+ Manage Winback</i>. - Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW <i>Winback</i> semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>). |
| Jumat | <ul style="list-style-type: none"> - Menghubungi dan menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>). - Menghubungi Pelanggan <i>Winback</i> target 90 perhari dan mencatat terkait keterangannya. - Menginput respon-respon Pelanggan yang sudah ada info via <i>Call/wa blast</i> di <i>iCRM+ Manage Winback</i>. - Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW <i>Winback</i> semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>). - Mengikuti kegiatan <i>Volunteer Development Program (VDP)</i> tema” <i>Reneawable Energy Source</i>”. |

| | |
|--|--|
| <p>Dibuat oleh: Mahasiswa</p>  <p>Dinda Yolanda</p> | <p>Mengetahui, Pembimbing Perusahaan</p>   <p>Monalisa, S.Kom</p> |
|--|--|

Catatan:

- *isi dengan uraian singkat kegiatan yang dilakukan*
- *form ini diisi setiap satu minggu program Magang, print ulang form untuk kegiatan minggu berikutnya*
- *ditandatangani oleh mahasiswa dan pembimbing/ supervisor di perusahaan/ tempat Magang (dan dapat distempel)*

**KEGIATAN MINGGUAN MAGANG**

Nama : Dinda Yolanda
NPM/NIM : 1062007
Tempat Magang : PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung
Kegiatan Tanggal : 3 Juni 2024 s/d 7 Juni Mei 2024

| Hari | Uraian Kegiatan |
|--------|--|
| Senin | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>Winback</i> target 90 perhari dan mencatat terkait keterangannya.- Menginput respon-respon Pelanggan yang sudah ada info via Call/wa blast di iCRM+ <i>Manage Winback</i>.- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW <i>Winback</i> semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>). |
| Selasa | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi dan menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>).- Menghubungi Pelanggan <i>Winback</i> target 90 perhari dan mencatat terkait keterangannya.- Menginput respon-respon Pelanggan yang sudah ada info via Call/wa blast di iCRM+ <i>Manage Winback</i>.- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW <i>Winback</i> semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>). |
| Rabu | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi dan menginput data Pelanggan untuk kunjungan langsung (<i>visit on site</i>).- Menghubungi Pelanggan <i>Winback</i> target 90 perhari dan mencatat terkait keterangannya.- Menginput respon-respon Pelanggan yang sudah ada info via Call/wa blast di iCRM+ <i>Manage Winback</i>.- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW <i>Winback</i> semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>). |
| Kamis | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi dan menginput data Pelanggan untuk kunjungan |



| | |
|-------|---|
| | <p>langsung (<i>visit on site</i>).</p> <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>Winback</i> target 90 perhari dan mencatat terkait keterangannya.- Menginput respon-respon Pelanggan yang sudah ada info via Call/wa blast di iCRM+ <i>Manage Winback</i>.- Mengupdate di <i>link Online</i> Pusat RAW <i>Winback</i> semua pelanggan yang sudah merespon (<i>Call, Wa blast, Visit on Site</i>).- Mentoring penjelasan dan presentasi mengenai keseluruhan tugas dari tim <i>Customer Experience (CE)</i>. |
| Jumat | <ul style="list-style-type: none">- Acara perpisahan dan serah terima kenang-kenangan dari mahasiswa magang Politeknik Manufaktur Negeri Bangka Belitung. |

| | |
|--|--|
| <p>Dibuat oleh: Mahasiswa</p>  <p>Dinda Yolanda</p> | <p>Mengetahui, Pembimbing Perusahaan</p>   <p>Monalisa, S.Kom</p> |
|--|--|

Catatan:

- *isi dengan uraian singkat kegiatan yang dilakukan*
- *form ini diisi setiap satu minggu program Magang, print ulang form untuk kegiatan minggu berikutnya*
- *ditandatangani oleh mahasiswa dan pembimbing/ supervisor di perusahaan/ tempat Magang (dan dapat distempel)*

**FORM ABSENSI KEHADIRAN**

Nama : Dinda Yolanda
 NPM/NIM : 1062007
 Tempat Magang : PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung

| Minggu Ke | Tanggal | Senin | Selasa | Rabu | Kamis | Jumat | Paraf | Ket |
|-----------|----------------------------------|-------|--------|------|-------|-------|-------|-----|
| 1 | 05 Februari s.d 09 Februari 2024 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| 2 | 12 februari s.d 16 Februari 2024 | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | | |
| 3 | 19 februari s.d 23 februari 2024 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| 4 | 26 februari s.d 01 Maret 2024 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| 5 | 04 Maret s.d 08 Maret 2024 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| 6 | 11 Maret s.d 15 Maret 2024 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| 7 | 18 Maret s.d 22 Maret 2024 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| 8 | 25 Maret s.d 29 Maret 2024 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| 9 | 01 April s.d 05 April 2024 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| 10 | 08 April s.d 12 April 2024 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| 11 | 15 April s.d 19 April 2024 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| 12 | 22 April s.d 26 April 2024 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| 13 | 29 April s.d 03 Mei 2024 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| 14 | 06 Mei s.d 10 Mei 2024 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| 15 | 13 Mei s.d 17 Mei 2024 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| 16 | 20 Mei s.d 24 Mei 2024 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| 17 | 27 Mei s.d 31 Mei 2024 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| 18 | 03 Juni s.d 07 Juni 2024 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |

| | |
|--|---|
| Dibuat oleh: Mahasiswa Dinda Yolanda | Mengetahui, Pembimbing Perusahaan Monalisa, S.Kom |
|--|---|

Catatan :

- berikan tanda centang untuk absensi harian, paraf diberikan oleh Pembimbing/Supervisor
- diberikan tanda notasi : S=Sakit, I=Izin, A=Bolos, T=Terlambat
- kolom keterangan digunakan untuk jumlah jam ketidakhadiran mahasiswa
- kartu harus ditanda tangani pembimbing dan di stempel perusahaan

**FORM PENILAIAN PERUSAHAAN/PENGGUNA**

Nama : Dinda Yolanda
 NPM/NIM : 1062007
 Tempat Magang : PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung

| No | Unsur Penilaian | Nilai (<i>centang yang sesuai</i>) | | | | | |
|----|--|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | | A | AB | B | B C | C | D |
| 1 | Etika dan Integritas | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 | Kemampuan/keahlian pada bidangnya | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 | Kemampuan Berbahasa Asing | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 | Kemampuan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 | Kemampuan berkomunikasi | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 | Kemampuan bekerjasama dalam tim | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7 | Kemampuan mengembangkan/ beradaptasi diri terhadap peralatan/ lingkungan yang baru | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8 | Keselamatan kerja | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9 | Tanggung-jawab terhadap tugas dan kewajiban | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10 | Kedisiplinan dan ketaatan pada peraturan | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Penilaian secara umum:

Pangkalpinang, 07 Juni 2024
 Pembimbing Perusahaan

Monalisa, S.Kom



Catatan:

- *A: Istimewa, AB: Sangat Baik, B: Baik, BC: Cukup Baik, C: Cukup, D: Kurang*
 Contoh Nilai, *A: 85, AB: 75, B: 70, BC: 65, C: 60, D: 50*
- *Ditandatangani oleh pembimbing/Supervisor/Penanggung-Jawab di perusahaan/tempat Magang dan distempel*
- *Jika Unsur Penilaian tidak relevan dengan ada di perusahaan/tempat Magang, maka tidak perlu centang pada kriteria tersebut.*