

**LAPORAN MAGANG
DI PT PLN ICON PLUS**



Disusun Oleh:

Nama : Janika Ayu Lestari

NPM : 1062015

POLITEKNIK MANUFAKTUR NEGERI

BANGKA BELITUNG

2024



LEMBAR PERSETUJUAN

**LAPORAN MAGANG
DI PT PLN ICON PLUS**

Laporan ini telah Disetujui
Sebagai Salah Satu Syarat Kelulusan Magang
Politeknik Manufaktur Negeri Bangka Belitung

Menyetujui,

Dosen Wali

Yang Agita Rindri, M.Eng
NIP. 198609282022032003

Pembimbing Perusahaan

Riskia Beliana Putris
NIP. 98220123ICN

Ka. Prodi

Ahmat Josi, M. Kom
NIP. 198908202019031015

Komisi Magang

Pristiansyah, M. Eng
NIP. 198801242019031008



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaykum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirobbil'aalamiin. Segala puji bagi Allah Subhanahu wa Ta'ala atas segala limpahan Rahmat dan Karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Magang yang dilaksanakan di PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung sejak Februari 2024 hingga Juni 2024.

Laporan Magang ini disusun sebagai syarat lulus kegiatan Magang serta sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma IV pada Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak, Politeknik Manufaktur Negeri Bangka Belitung. Penulis menyadari dalam pelaksanaan kegiatan Magang ini tidak terlepas dari doa, dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak yang dengan tulus dan ikhlas membantu penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak I Made Andik Setiawan, M. Eng., Ph.D selaku Direktur I Politeknik Manufaktur Negeri Bangka Belitung
2. Bapak Zanu Saputra, S. ST., M. Tr. T selaku Kepala Jurusan Teknik Elektro dan Informatika, Politeknik Manufaktur Negeri Bangka Belitung
3. Bapak Ahmat Josi, M. Kom selaku Kepala Prodi D4 Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak Politeknik Manufaktur Negeri Bangka Belitung
4. Ibu Yang Agita Rindri, M. Eng selaku dosen wali sekaligus dosen pembimbing penulis mulai dari Proyek akhir hingga kegiatan magang ini
5. Pembimbing perusahaan penulis Riskia Beliana Putri, terima kasih telah mengajarkan banyak hal kepada penulis khususnya mengenai ilmu administrasi dan penjualan
6. Almarhumah Ibunda Rohani. Seseorang yang sangat berperan penting dalam kehidupan penulis. Terima kasih untuk doa - doa dimasa lalu yang telah mengantarkan penulis sampai di titik ini.

7. Ayahanda Soleh, seorang yang hebat dan sangat berarti dalam hidup penulis, yang selalu menjadi penyemangat dan motivator penulis. Terima kasih atas kepercayaan yang telah diberikan kepada penulis untuk melanjutkan pendidikan di bangku perkuliahan ini, serta cinta, do'a, motivasi, semangat dan nasihat yang tiada hentinya diberikan kepada penulis. Terima kasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis.
8. Keluarga besar penulis, beserta kelima kakak penulis yang turut membantu, telah memainkan peran penting dalam kehidupan penulis dan mendukung penulis dalam perjalanan pendidikan selama ini. Terima kasih atas segala doa, bantuan, dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis.
9. Rekan kerja penulis selama mengikuti kegiatan magang yaitu Dinda, Juan, Diza, dan Farhan.
10. Seluruh pihak yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu sehingga mengantarkan penulis untuk menyelesaikan kegiatan magang ini.

Penulis menyadari bahwa laporan magang ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas segala kekurangan dan kesalahan yang terdapat dalam laporan ini. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan laporan ini di masa depan. Terima kasih. Wassalamu'alaykum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pangkalpinang, 6 Juni 2024



Janika Ayu Lestari



DAFTAR ISI

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 Deskripsi Perusahaan	1
1.1.3 Sejarah Singkat Perusahaan	3
1.1.4 Visi dan Misi Perusahaan.....	5
1.1.5 Nilai-Nilai Perusahaan	5
1.1.6 Tata Kelola dan Struktur Organisasi Perusahaan	6
1.2. Produk Yang Dihasilkan	9
1.2.1 ICONect	10
1.2.2 ICONBase	10
1.2.3 ICONWeb.....	10
1.2.4 ICONApps	11
1.2.5 ICONNET	11
BAB II URAIAN KEGIATAN	12
2.1. Penugasan Kerja	12
2.1.1 Admin divisi Penjualan	12



2.1.2	Customer Service	13
2.2.	Kegiatan Yang Dilakukan Selama Magang	14
2.2.1	Melengkapi data pelanggan	14
2.1.1	Analisis data potensi dan relokasi <i>Fiber Access Terminal</i>	14
2.2.2	Pengecekan <i>Coverage</i>	14
2.2.3	Pengisian data survei pada aplikasi Rismon Mobile.....	15
2.2.4	Unit operasional customer service	16
2.2.5	Mengikuti Rapat <i>Volunteer Development Program (VDP)</i>	17
2.2.6	Mentoring dan penyampaian materi.....	18
BAB III PENUTUP		19
3.1	Kompetensi Yang Diperlukan.....	19
3.2	Saran.....	21



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo PT. Indonesia Comnets Plus	2
Gambar 1. 2 Logo Baru PT PLN Icon Plus	2
Gambar 1.3 Struktur Organisasi PT PLN Icon Plus.....	7
Gambar 2.1 Penugasan kerja sebagai Admin.....	12
Gambar 2.2 Penugasan kerja sebagai <i>Customer Service</i>	13
Gambar 2.3 Pengecekan <i>Coverage</i>	15
Gambar 2.4 Pengisian survei	15
Gambar 2.5 Kegiatan rapat VDP	17



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jam Kerja Magang	12
----------------------------------	----



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 Lapangan Magang (Form-MG-05)



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Profil Perusahaan

1.1.1 Data Profil Perusahaan

Dibawah ini adalah 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 Deskripsi Perusahaan

PT Indonesia Comnets Plus (ICON+) adalah perusahaan nasional yang bergerak di bidang penyediaan jaringan, jasa, dan konten telekomunikasi. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 3 Oktober 2000 sebagai anak perusahaan PT PLN (Persero). ICON+ berfokus pada mendukung teknologi dan sistem informasi PT PLN (Persero) serta masyarakat umum dengan menyediakan jaringan internet, jasa telekomunikasi, dan konten telekomunikasi. Tujuan awal pendirian ICON+ adalah untuk mengoptimalkan pemanfaatan infrastruktur jaringan kelistrikan untuk telekomunikasi, yang semula hanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan layanan jaringan telekomunikasi bagi operasi ketenagalistrikan. Oleh karena itu, ICON+ menyediakan berbagai layanan seperti *Clear Channel*, *Multi Protocol Label Switching (MPLS)*, akses internet *broadband*, *Voice over Internet Protocol (VoIP)*, serta aplikasi perbankan.

Sebagai anak perusahaan PT PLN (Persero), ICON+ pada awalnya berfokus hanya untuk melayani kebutuhan telekomunikasi internal PLN. Namun, seiring perkembangan waktu, ICON+ memperluas layanannya untuk memenuhi

kebutuhan pasar yang lebih luas, termasuk sektor publik dan berbagai industri lainnya.

Dengan memanfaatkan infrastruktur kelistrikan yang luas dan kuat, ICON+ berhasil memberikan layanan yang andal dan efisien, tidak hanya mendukung operasional PT PLN (Persero) tetapi juga meningkatkan kualitas layanan telekomunikasi bagi masyarakat luas.



Gambar 1. 1 Logo PT. Indonesia Comnets Plus

Selain itu, ICON+ juga memperkenalkan layanan internet ritel yang dinamakan Stroomnet. Pada tahun 2020, ICON+ memperoleh izin untuk menyediakan layanan pusat panggilan dan meluncurkan aplikasi New PLN Mobile. Pada tahun 2021, ICON+ mengganti nama layanan Stroomnet menjadi ICONNET. Pada bulan September 2022, PT Indonesia Comnets Plus (ICON+) resmi berganti nama menjadi "PT PLN Icon Plus" untuk menegaskan identitasnya sebagai anak perusahaan dari PLN.



Gambar 1. 2 Logo Baru PT PLN Icon Plus

Mengusung *tagline* “*We Speak Beyond Connectivity*”, PT PLN Icon Plus percaya bahwa dengan kelebihan yang dimiliki perusahaannya yakni jaringan *fiber optic* yang dapat menjangkau hingga ke daerah-daerah terpencil, mereka dapat memenuhi segala kebutuhan pelanggannya. Dengan jaringan *fiber optic* yang luas dan kemampuan untuk mencapai daerah-daerah terpencil, PT PLN Icon Plus

berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik yang melampaui sekadar konektivitas.

1.1.3 Sejarah Singkat Perusahaan

Sejak tahun 1995, PLN telah mengoperasikan jaringan fiber optic, terutama di pulau Jawa, guna memenuhi kebutuhan internal telekomunikasi perusahaan. Pada tahun 2000, dengan berdirinya PT PLN Icon Plus, jaringan tersebut diperluas baik secara geografis maupun dalam pelayanan pasar. PT PLN Icon Plus mulai menyediakan layanan telekomunikasi kepada pelanggan eksternal dengan dukungan penuh dari PT PLN (Persero). Selain menjadi penyedia layanan telekomunikasi, PT PLN Icon Plus juga memegang peran penting sebagai penyedia layanan teknologi informasi yang memfasilitasi proses bisnis penyediaan layanan kelistrikan.

Dengan demikian, PT PLN Icon Plus tidak hanya mengoptimalkan infrastruktur telekomunikasi PLN, tetapi juga menjadi penggerak dalam penerapan teknologi informasi yang mendukung operasional perusahaan secara lebih efisien dan efektif. Berikut ini adalah rangkuman rekam jejak PT PLN Icon Plus yang mencerminkan perjalanan dan pencapaian perusahaan sejak awal berdirinya hingga beberapa tahun terakhir. Rekam jejak ini mencakup berbagai peristiwa, pencapaian, dan kerja sama yang telah dilakukan oleh perusahaan dalam berbagai bidang, yang menunjukkan evolusi dan kontribusi perusahaan dalam industri telekomunikasi:

1. Pada tahun 1991, PT PLN (Persero) memulai kontrak pembangunan jaringan *fiber optic*, yang kemudian menjadi landasan untuk pengembangan infrastruktur telekomunikasi.
2. Pada tahun 1999, PT PLN (Persero) mengajukan proposal pendirian entitas anak, yang menjadi awal dari perencanaan dan strategi bisnis yang lebih luas.
3. Berdirinya PT PLN Icon Plus pada tahun 2000 menandai langkah penting dalam pengembangan layanan telekomunikasi eksternal yang didukung oleh PT PLN (Persero).
4. Tahun 2001, melalui Perjanjian Kerja Sama (PKS) dengan PT Telkom (Persero), PT PLN Icon Plus meningkatkan jangkauan layanannya di pasar telekomunikasi.



5. Pada tahun 2002, kerja sama dengan PT Indosat (Persero) dan Departemen Perhubungan memperluas jejaring layanan telekomunikasi PT PLN Icon Plus ke berbagai sektor dan lokasi di Indonesia.
6. Di tahun 2005, PT PLN Icon Plus meraih izin prinsip *Internet Telephony* untuk keperluan publik dan mencapai kinerja korporasi AAA (Triple A) dengan skor 99, menunjukkan keunggulan operasionalnya.
7. Pada tahun 2007, PT PLN Icon Plus memperoleh izin prinsip sebagai penyelenggara jasa Interkoneksi Internet (NAP) dan penyelenggara Jasa *Internet Telephony*, sambil melakukan ekspansi jaringan telekomunikasinya ke Pulau Sumatera dan wilayah Indonesia bagian Timur.
8. Di tahun 2012, PT PLN Icon Plus meraih predikat "*The Limit Breaker*" berdasarkan pencapaian kinerja yang gemilang, menandai posisinya sebagai pemimpin dalam industri telekomunikasi.
9. Pada tahun 2013, PT PLN Icon Plus menginisiasi strategi komunikasi korporat dengan *tagline "We Speak Beyond Connectivity"* dan melakukan aktivasi merek di beberapa kota di Indonesia.
10. Tahun 2014, PT PLN Icon Plus mendapatkan penugasan untuk mengembangkan optimalisasi pengelolaan proses bisnis *back office* PT PLN (Persero) secara bertahap, menunjukkan kepercayaan yang diberikan oleh induk perusahaan.
11. Di tahun 2015, PT PLN Icon Plus menandatangani *Memorandum of Understanding (MoU)* dengan Direktorat Jenderal Pemasarakan untuk menyediakan koneksi internet di Lapas di seluruh Indonesia, meningkatkan akses teknologi bagi masyarakat yang terkait.
12. Pada tahun 2016, PT PLN Icon Plus menandatangani MoU dengan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi untuk mempercepat pelayanan publik hingga ke tingkat desa, sambil meraih penghargaan *The Best Electrical Service Company* dalam *Indonesia Best Electrical Award 2016*.
13. Tahun 2017, PT PLN Icon Plus membangun sistem *Big data* BUMN sebagai bagian dari program sinergi BUMN-logistik Perdagangan, memberikan dukungan holistik bagi perusahaan BUMN lainnya.

14. Pada tahun 2018, melalui peluncuran platform aplikasi AIR, PT PLN Icon Plus berkontribusi dalam mewujudkan ketahanan logistik nasional dan mempercepat program Desa Berlistrik dan Desa Berinternet bersama PT PLN (Persero), sambil membuka titik layanan internet di desa melalui *Internet Desa Cafe (IdeS Cafe)*.

1.1.4 Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi Perusahaan

Untuk menjadi penyedia solusi TIK terkemuka di Indonesia berbasis jaringan melalui pemanfaatan asset strategis.

2. Misi Perusahaan

- 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 untuk mendorong perusahaan mencapai bisnis yang unggul dan menjadi pilihan-pilihan bagi talenta-talenta terbaik.
- d. Memberikan Kontribusi terhadap perkembangan telekomunikasi nasional.

1.1.5 Nilai-Nilai Perusahaan

Sebagai perusahaan yang berkomitmen untuk mencapai kinerja terbaik, kami mengedepankan nilai-nilai utama yang menjadi landasan dalam setiap aspek operasional dan interaksi kami. Nilai-nilai ini dirangkum dalam akronim "AKHLAK" yang mencerminkan prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Amanah

- a. Memenuhi janji dan komitmen
- b. Bertanggung jawab atas tugas, keputusan dan tindakan yang dilakukan
- c. Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika

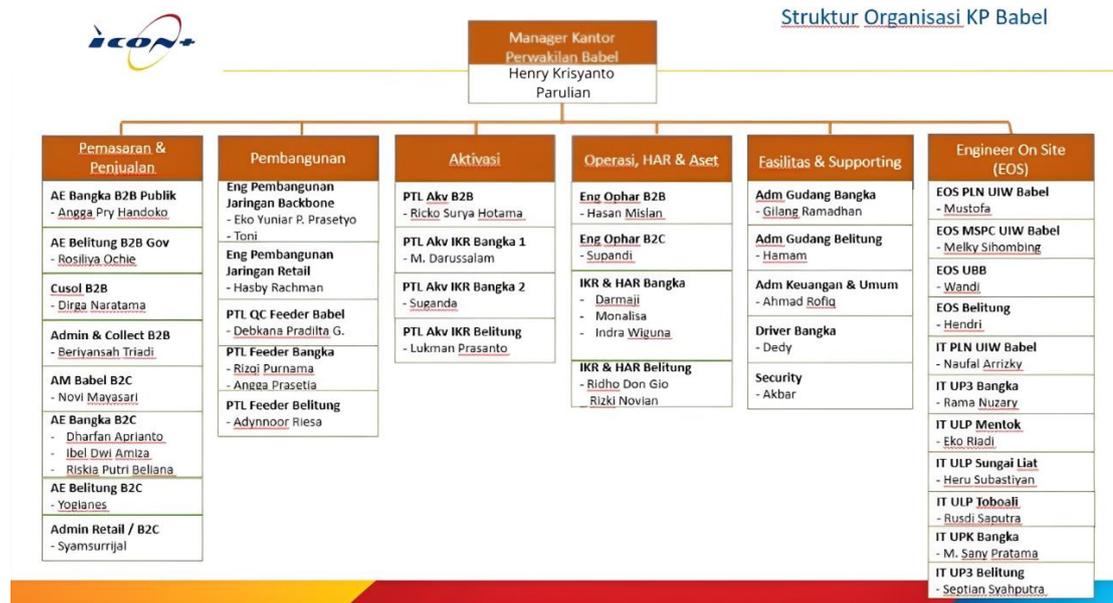
2. Kompeten

- a. Meningkatkan kompetensi pada diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah
- b. Membantu orang lain belajar

- c. Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik
- 3. Harmonis
 - a. Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya
 - b. Suka menolong orang lain
 - c. Membangun lingkungan kerja yang kondusif
- 4. Loyal
 - a. Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan BUMN dan negara
 - b. Rela berkorban untuk mencapai tujuan lebih besar
 - c. Patuh kepada Pimpinan sepanjang tidak bertentanan dengan hukum dan etika
- 5. Adaptif
 - a. Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan apapun
 - b. Siap menghadapi perubahan
- 6. Kolaboratif
 - a. Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk kontribusi
 - b. Terbuka bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah
 - c. Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama

1.1.6 Tata Kelola dan Struktur Organisasi Perusahaan

PT PLN Icon Plus berkomitmen secara berkelanjutan untuk menjalankan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang berkualitas sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku secara menyeluruh, dan konsisten dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya. Penegakan tata kelola perusahaan yang efektif menjadi fondasi yang kokoh untuk mengantisipasi perubahan lingkungan bisnis yang akan datang. PT PLN Icon Plus meyakini bahwa dengan menerapkan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik secara konsisten, kinerja perusahaan dapat ditingkatkan, memberikan nilai tambah kepada semua pemangku kepentingan, dan memastikan kelangsungan bisnis jangka panjang. Berikut ini struktur organisasi PT PLN Icon Plus yang dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 1.3 Struktur Organisasi PT PLN Icon Plus

Dapat dilihat pada Gambar 1.3 diatas bahwa struktur organisasi PT PLN ICON PLUS Kantor perwakilan Bangka Belitung terdiri dari 5 bidang dan 1 penugasan, yaitu:

1. Pemasaran dan Penjualan

Berikut ini fungsi dan tanggung jawab bidang pemasaran dan penjualan:

- a. Melakukan promosi produk PT PLN Icon Plus.
- b. Mengembangkan strategi pemasaran yang efektif.
- c. Menjalankan aktivitas penjualan yang produktif.
- d. Mencapai target penjualan perusahaan.
- e. Menangani penjualan untuk segmen *Business to Business (B2B)*.
- f. Menangani penjualan untuk segmen *Business to Customer (B2C)*.

2. Pembangunan

Berikut ini fungsi dan tanggung jawab bidang pembangunan:

- a. Membangun *Point of Presence (PoP)* untuk memperluas jangkauan layanan.
- b. Memperluas jaringan *backbone* untuk meningkatkan kestabilan dan kecepatan jaringan.

- c. Melakukan ekspansi jaringan *feeder* ICONNET untuk mendukung pertumbuhan pelanggan.
- d. Mengelola tim Pembangunan jaringan *backbone* untuk pelanggan *Business to Business (B2B)*.
- e. Mengelola tim Pembangunan jaringan *feeder* untuk pelanggan *Business to Customer (B2C)*.

3. Aktivasi

Berikut ini fungsi dan tanggung jawab bidang Aktivasi:

- a. Menyambungkan jaringan ke pelanggan korporat B2B dan pelanggan ritel B2C.
- b. Mengelola tim aktivasi pelanggan, terdiri dari tim aktivasi pelanggan B2B dan tim aktivasi pelanggan B2C atau ritel.
- c. Memastikan aktivasi pelanggan B2B diselesaikan dalam waktu maksimal 21 hari.
- d. Memastikan aktivasi pelanggan B2C diselesaikan dalam waktu maksimal 5 hari.

4. Operasi, Pemeliharaan dan Aset

Berikut ini fungsi dan tanggung jawab bidang Operasi, pemeliharaan dan aset:

- a. Melakukan pemeliharaan jaringan PT PLN Icon Plus ketika terjadi gangguan atau malfungsi.
- b. Mengelola tim pemeliharaan gangguan pelanggan, yang terdiri dari tim pemeliharaan gangguan pelanggan B2B dan tim pemeliharaan gangguan pelanggan B2C atau ritel.
- c. Menjamin penyelesaian gangguan pelanggan B2B dan B2C dalam waktu maksimal 4 jam sejak pelaporan gangguan.

5. Fasilitas dan *Supporting*

Berikut ini fungsi dan tanggung jawab bidang fasilitas dan *supporting*:

- a. Mengatur keuangan perusahaan dan menyediakan fasilitas untuk mendukung kegiatan operasional sehari-hari, termasuk penyediaan material gudang, kendaraan, BBM, fasilitas gedung, dan lainnya.

- b. Mengelola tim admin Gudang Bangka, tim admin Gudang Belitung, tim admin keuangan, tim driver, tim petugas keamanan, dan tim petugas kebersihan.
 - c. Memastikan ketersediaan material gudang dan fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan operasional perusahaan.
 - d. Melakukan pengelolaan keuangan, termasuk pemrosesan pembayaran, pelaporan keuangan, dan pengelolaan anggaran.
 - e. Mengawasi penggunaan kendaraan perusahaan dan pemenuhan BBM untuk mendukung mobilitas dan operasional perusahaan.
 - f. Menjaga keamanan dan kebersihan fasilitas perusahaan untuk memastikan lingkungan kerja yang aman dan nyaman.
6. Penugasan sebagai *Engineer On site (EOS)*
- Berikut ini fungsi dan tanggung jawab bidang *Engineer On Site (EOS)*:
- a. *Engineer On Site (EOS)* merupakan petugas yang ditempatkan khusus untuk pelanggan premium.
 - b. 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.
 - c. Jumlah EOS di Unit layanan Bangka Belitung terdiri dari 11 orang yang tersebar di beberapa pelanggan PT PLN ICON PLUS UL Babel.

1.2. Produk Yang Dihasilkan

Sebagai anak perusahaan PT PLN (Persero) yang berfokus pada penyediaan solusi teknologi informasi dan komunikasi, PT PLN Icon Plus menawarkan berbagai produk dan layanan unggulan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan pelanggan di berbagai sektor. Adapun keunggulan dan fitur dari layanan PT PLN Icon Plus yaitu:

1. *Network Security*

PT PLN Icon Plus menawarkan keamanan jaringan yang sangat tinggi dengan menggunakan metode *Address Space*, *Routing Separation*, dan analisis terhadap Label Spoofing untuk memastikan jaringan tetap aman.

2. *End to end Fiber Optic*

PT PLN Icon Plus menggunakan media transmisi terbaik, yaitu jaringan serat optik yang handal dan berkualitas lebih tinggi dibandingkan dengan media *coaxial* dan *wireless*.

3. *Fast Delivery Service*

PT PLN Icon Plus menjamin waktu pengiriman yang cepat dengan memanfaatkan ROW (*Right of Way*) dan tiang milik PLN yang sudah tersebar di seluruh Indonesia, memungkinkan pemasangan jaringan serat optik hingga ke lokasi pelanggan.

4. Cakupan wilayah luas

PT PLN Icon Plus memiliki jaringan yang dibangun secara *ring* dan tersebar luas di seluruh wilayah Jawa, Bali, Sumatera, NTB, dan Sulawesi, memfasilitasi komunikasi data dan informasi yang lancar tanpa hambatan.

Berikut ini beberapa produk yang dihasilkan oleh PT PLN Icon Plus:

1.2.1 ICONect

ICONect adalah layanan solusi konektivitas yang menawarkan nilai tambah bagi pelanggan. Layanan ini menyediakan komunikasi data yang menghubungkan berbagai lokasi pelanggan di seluruh Indonesia. Menggunakan jaringan *fiber optic end-to-end*, Iconect memastikan pertukaran informasi yang cepat dan aman, sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

1.2.2 ICONBase

ICONBase merupakan layanan yang menawarkan infrastruktur serta solusi teknologi informasi untuk mendukung berbagai kebutuhan bisnis pelanggan. Layanan ini mencakup penyimpanan data, komputasi awan, dan pengelolaan pusat data.

1.2.3 ICONWeb

ICONWeb merupakan layanan yang menawarkan solusi lengkap untuk pembuatan dan pengelolaan situs web. Layanan ini mencakup desain dan pengembangan web, hosting, pemeliharaan, serta optimalisasi situs web, guna memastikan kehadiran online yang efektif dan efisien bagi pelanggan.



1.2.4 ICONApps

ICONApps merupakan layanan yang menawarkan solusi aplikasi berbasis teknologi informasi untuk memenuhi kebutuhan bisnis pelanggan. Layanan ini mencakup pengembangan aplikasi, integrasi sistem, dan pemeliharaan aplikasi, guna memastikan operasional bisnis berjalan secara efisien dan efektif.

1.2.5 ICONNET

ICONNET merupakan produk layanan internet *broadband full fiber optic* yang disediakan oleh PT PLN Icon Plus khusus untuk pelanggan retail atau rumahan.

BAB II URAIAN KEGIATAN

2.1. Penugasan Kerja

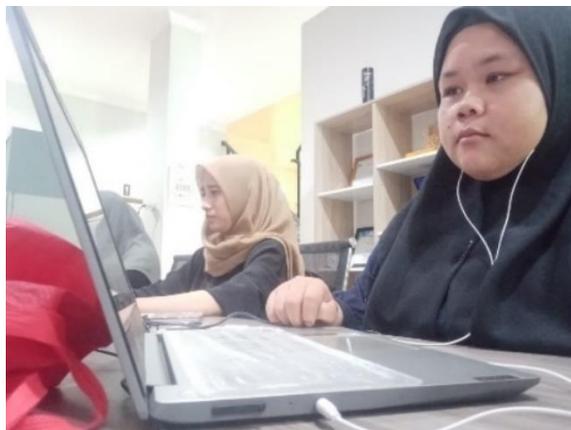
Selama pelaksanaan Magang di PT PLN Icon Plus, yang dimulai pada tanggal 5 Februari 2024 hingga 7 Juni 2024, dan berlangsung selama empat bulan penulis mengikuti jadwal kerja seperti karyawan dan karyawan PT PLN Icon Plus secara umum. Selama mengikuti kegiatan Magang di PT PLN Icon Plus, penulis banyak dihadapkan dengan pengalaman dan pengetahuan baru yang belum pernah penulis dapatkan sebelumnya selama berkuliah di Politeknik Manufaktur Negeri Bangka Belitung. Adapun beberapa rangkaian pekerjaan yang penulis lakukan selama mengikuti Magang yang ditempatkan di divisi Penjualan dan *Customer service* PT PLN Icon Plus. Adapun aturan jam kerja PT PLN Icon Plus sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Jam Kerja Magang

Hari	Waktu Kerja	Istirahat
Senin s.d Jum'at	08.00 – 17.00	11.30- 13.00
Sabtu s.d Minggu	Libur	Libur

2.1.1 Admin divisi Penjualan

Selama melakukan Magang penulis ditugaskan untuk membantu divisi Penjualan dalam mengelola data administrasi.



Gambar 2.1 Penugasan kerja sebagai Admin

Adapun tugas utama penulis di divisi tersebut meliputi:

1. Entry Data Pelanggan

Menginput data pelanggan ke dalam Microsoft Excel, serta memastikan bahwa semua informasi pelanggan tercatat dengan rapi.

2. Pengecekan *Coverage Area* Calon Pelanggan

Mengecek lokasi calon pelanggan yang ingin berlangganan dengan layanan Iconnet, apakah calon pelanggan tersebut berada dalam area jangkauan *server* layanan Iconnet dengan menggunakan Google Earth dan Informasi teknis yang tersedia

3. Survei *Monitoring*

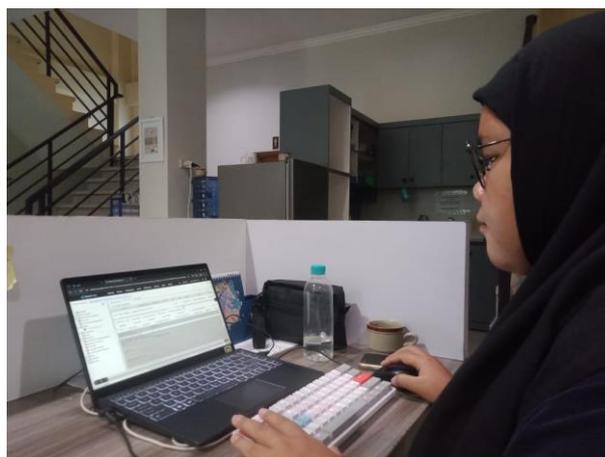
Melakukan survei *monitoring* untuk mengumpulkan data terkait dengan kepuasan pelanggan dan kinerja layanan

4. Pengelolaan data potensi relokasi

Menginput data pelanggan yang tidak tercover dengan area jangkauan server layanan Iconnet, serta mengelola data yang berkaitan dengan potensi relokasi pelanggan tersebut, termasuk pencatatan dan analisis data.

2.1.2 Customer Service

Selain bertugas sebagai admin di divisi Penjualan, penulis juga menjalankan peran sebagai *Customer Service*.



Gambar 2.2 Penugasan kerja sebagai *Customer Service*

Customer Service merupakan unit operasional yang bertanggung jawab atas berbagai aspek yang berkaitan dengan pelayanan dan dukungan kepada pelanggan,

akan tetapi tujuannya tidak hanya sebatas penyelesaian masalah atau tanggapan terhadap keluhan namun juga mencakup upaya untuk menjaga kepuasan pelanggan secara keseluruhan serta memperkuat hubungan jangka panjang.

Tugas utama penulis di bagian *Customer Service* adalah menangani keluhan, pertanyaan, dan memberikan edukasi pelanggan via *Whatsapp* serta memberikan informasi yang jelas mengenai produk dan layanan perusahaan. Penulis juga berkoordinasi dengan divisi lain untuk menyelesaikan masalah pelanggan dan mencatat *feedback* dari pelanggan untuk perbaikan produk dan layanan di masa mendatang.

2.2. Kegiatan Yang Dilakukan Selama Magang

Berikut ini beberapa kegiatan yang penulis lakukan selama magang di PT PLN Icon Plus:

2.2.1 Melengkapi data pelanggan

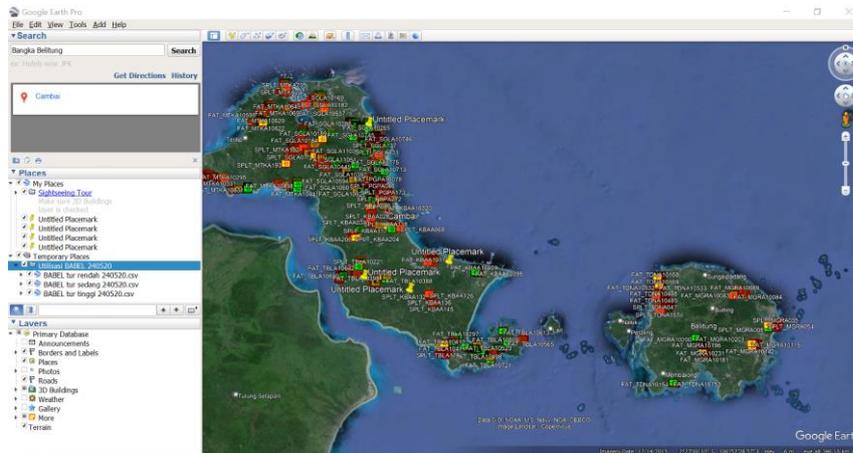
Kegiatan ini melibatkan pengolahan informasi pelanggan seperti nama, alamat, nomor kontak, nomor *virtual account*/nomor pembayaran tagihan pelanggan. Penulis bertanggung jawab untuk memastikan bahwa data pelanggan tercatat dengan lengkap dan benar dalam sistem perusahaan.

2.1.1 Analisis data potensi dan relokasi *Fiber Access Terminal*

Kegiatan ini melibatkan pengolahan data potensi pelanggan baru serta analisis terhadap relokasi *Fiber Access Terminal* (FAT) untuk meningkatkan jangkauan layanan. Penulis bertugas menginput data ke dalam sistem, melakukan analisis terhadap kebutuhan pelanggan dan potensi area layanan baru, serta mengevaluasi efektivitas relokasi FAT dalam meningkatkan kualitas layanan.

2.2.2 Pengecekan *Coverage*

Kegiatan ini melibatkan pengecekan cakupan layanan jaringan di berbagai wilayah. Adapun pengecekan *coverage* dilakukan dengan mengecek lokasi rumah calon pelanggan dengan server internet layanan Iconnet menggunakan Google Earth yang telah terintegrasi dengan Utilisasi *Fiber Acces Terminal* (FAT) Bangka Belitung.



Gambar 2.3 Pengecekan *Coverage*

Adapun tujuan dari pengecekan *coverage* ini adalah untuk memastikan kemungkinan pelanggan dapat melakukan pemasangan layanan.

2.2.3 Pengisian data survei pada aplikasi Rismon Mobile

Selama mengikuti magang di PT PLN Icon Plus, penulis juga terlibat dalam kegiatan pengisian data survei pada aplikasi Rismon Mobile. Kegiatan ini melibatkan penginputan data survei menggunakan aplikasi khusus yang disediakan perusahaan. Penulis bertanggung jawab untuk melakukan pengisian data dengan teliti serta melakukan disposisi *surveyor* sesuai dengan instruksi yang diberikan.



Gambar 2.4 Pengisian survei

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

2.2.4 Unit operasional customer service

Pada unit operasional *customer service*, penulis terlibat dalam berbagai kegiatan, seperti memberikan informasi tentang layanan, membantu pelanggan dalam proses pendaftaran atau perubahan paket layanan, dan menangani pertanyaan umum tentang produk atau layanan, mengganti SSID dan *password* wifi pelanggan serta melayani keluhan pelanggan. Adapun beberapa keluhan yang paling sering ditemukan adalah internet tidak stabil, tidak ada internet sama sekali, ingin mengubah *password*, lupa kode pembayaran dan masih banyak lagi. Berikut penanganan yang penulis berikan kepada pelanggan yang mengalami keluhan seperti diatas:

1. Internet tidak stabil

Prosedur penanganan yang penulis lakukan antara lain:

- Meminta pelanggan untuk mengirimkan foto perangkat(ONT) agar bisa datanya bisa di cek menggunakan *Service IDE*
- Cek redaman perangkat
- Jika hasil pengecekan normal penulis biasanya melakukan *restart* perangkat melalui sistem.

2. Internet tidak ada sama sekali (*Loss*)

Prosedur penanganan yang penulis lakukan antara lain:

- Meminta pelanggan untuk mengirimkan foto perangkat(ONT) agar bisa dilakukan pengecekan data
- Konfirmasi ke pelanggan apakah indikator merah menyala
- Tiketing dilakukan jika indikator *loss* menyala, dan kemudian untuk prosedur perbaikan sendiri akan dilakukan sesuai antrian tiket yang dibuat.

3. Ingin mengubah *password*

Prosedur penanganan yang penulis lakukan antara lain:

- Meminta pelanggan untuk mengirimkan foto perangkat(ONT) agar bisa dilakukan pengecekan data

- Mengirimkan form penggantian *password*
 - Melakukan konfigurasi perangkat, jika perangkat pelanggan Huawei konfigurasi dilakukan menggunakan iMaster NCE, jika perangkat Raisecom menggunakan aplikasi putty.
 - *config* semua perubahan yang dilakukan.
4. Lupa kode pembayaran
- Prosedur penanganan yang penulis lakukan antara lain:
- Meminta pelanggan untuk mengirimkan foto perangkat(ONT) agar bisa dilakukan pengecekan
 - Melakukan pengecekan data di *website* ICRM+ menggunakan *Service ID* yang tertera pada perangkat(ONT)
 - Mengirimkan kode pembayaran kepada pelanggan.

2.2.5 Mengikuti Rapat *Volunteer Development Program* (VDP)

Selama magang, penulis juga terlibat dalam kegiatan lain, yaitu mengikuti Rapat *Volunteer Development Program* (VDP) yang dilaksanakan setiap hari Jumat dengan frekuensi satu minggu sekali. Dalam rapat ini, penulis berpartisipasi dalam program pengembangan relawan yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan relawan perusahaan.



Gambar 2.5 Kegiatan rapat VDP

Selama rapat berlangsung penulis juga terlibat dalam diskusi, yang difasilitasi dalam VDP untuk memperluas pemahaman tentang industri, teknologi terkini, atau keterampilan *soft skills* yang relevan.

2.2.6 Mentoring dan penyampaian materi

Selama melakukan Magang di PT PLN Icon Plus, Penulis juga berpartisipasi dalam kegiatan *mentoring* bersama mentor penulis dan sesi penyampaian materi. Dalam kegiatan ini, penulis menerima berbagai informasi dan pelatihan terkait dengan tugas dan tanggung jawab di divisi Penjualan serta *Customer Service*.



Gambar 2.6 *Mentoring*

Materi yang disampaikan meliputi teknik komunikasi efektif, strategi pemasaran, penggunaan perangkat lunak yang relevan, dan cara menangani keluhan pelanggan dengan profesional. Selain itu, sesi ini juga mencakup informasi mendalam mengenai produk perusahaan, yaitu Iconnet. Sesi ini sangat membantu penulis dalam meningkatkan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk menjalankan tugas dengan lebih baik.

BAB III

PENUTUP

3.1 Kompetensi Yang Diperlukan

Selama mengikuti Magang di PT PLN Icon Plus, terdapat beberapa kompetensi dan mata kuliah yang sesuai dan diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan. Berikut ini daftar mata kuliah atau kompetensi beserta penjelasan singkat mengenai mata kuliah tersebut serta penerapannya selama Magang:

3.1.1 Jaringan komputer dan komunikasi data

Jaringan komputer dan komunikasi data merupakan kompetensi yang mencakup konsep, teknologi, dan praktik dalam pengembangan serta pengelolaan jaringan komputer dan transmisi data. Selama magang, kompetensi ini digunakan selama penulis bertugas sebagai *customer service* untuk mengelola jaringan yakni mengecek redaman jaringan, dan mengganti SSID serta *password* wifi menggunakan *Website* i-Master NCE.

3.1.2 Etika profesi

Etika Profesi adalah mata kuliah yang mengajarkan prinsip-prinsip moral dan standar perilaku yang harus diikuti oleh profesional dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab dalam pekerjaan. Mata kuliah ini mencakup pemahaman tentang etika, moralitas, teori-teori etika, kode etik profesi, tanggung jawab profesional, dan pengambilan keputusan etis. Selama magang, kompetensi ini digunakan penulis dalam interaksi sehari-hari dengan pelanggan dan karyawan PT PLN Icon Plus, memastikan semua tindakan dan keputusan yang diambil mematuhi kode etik profesi yang berlaku. Misalnya, penulis bertanggung jawab menjaga kerahasiaan data pelanggan, menghindari konflik kepentingan, dan berkomunikasi dengan jujur serta transparan untuk membangun kepercayaan dan integritas profesional.

3.1.3 *Technopreneur*

Technopreneur adalah mata kuliah yang mengajarkan konsep dan praktik kewirausahaan yang berfokus pada teknologi. Mata kuliah ini mencakup pengembangan ide bisnis berbasis teknologi, analisis pasar, strategi bisnis, serta manajemen dan pengembangan produk teknologi. Selama magang, bergabung sebagai freelancer untuk memasarkan produk Iconnet melalui berbagai platform media sosial merupakan penerapan konsep *technopreneurship*.

Dalam konteks *technopreneurship*, penulis menggunakan pengetahuan teknis tentang layanan internet dari Iconnet untuk mengidentifikasi keunggulan produk, memahami kebutuhan pasar, dan merancang strategi pemasaran yang relevan. Melalui platform media sosial, penulis dapat memanfaatkan keterampilan komunikasi dan pemasaran untuk mempromosikan produk Iconnet kepada calon pelanggan potensial.

3.1.4 Psikologi industri

Psikologi industri mencakup perilaku individu dan kelompok, dinamika organisasi, serta faktor-faktor psikologis yang memengaruhi kinerja dan kepuasan kerja. Selama magang, penerapan Psikologi industri di PLN Icon Plus penulis terapkan selama berinteraksi dengan pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan serta penggunaan teknik komunikasi yang efektif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

3.1.5 Metode numerik

Metode numerik membahas teknik-teknik komputasi yang digunakan untuk menyelesaikan masalah matematika secara numerik. Selama magang, pengetahuan yang penulis peroleh dari mata kuliah ini diterapkan dalam analisis data dan rekap data.

3.2 Saran

Berdasarkan pengalaman dan hasil yang diperoleh selama Magang, penulis memberikan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh pihak terkait, yaitu:

3.2.1 Perusahaan/Institusi:

- Memperkuat program bimbingan bagi peserta Magang agar dapat membuka banyak peluang bagi peserta magang untuk mendapatkan banyak pengetahuan
- Menyediakan proyek yang relevan dengan kurikulum akademik untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan peserta Magang

3.2.2 Mahasiswa:

- Lebih proaktif dan berinisiatif dalam mencari peluang belajar dan menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan
- Manfaatkan setiap kesempatan untuk mengembangkan diri, baik secara teknis maupun non-teknis
- Terus menjalin komunikasi yang baik dengan *supervisor* dan rekan kerja



LAMPIRAN



FORM ABSENSI KEHADIRAN

Nama : Janika Ayu Lestari
NPM/NIM : 1062015
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	✓	✓	✓	✓	✓	R	
2	12 februari s.d 16 Februari 2024	✓	✓	✓	✓	✓	R	
3	19 februari s.d 23 februari 2024	✓	✓	✓	✓	✓	R	
4	26 februari s.d 01 Maret 2024	✓	✓	✓	✓	✓	R	
5	04 Maret s.d 08 Maret 2024	✓	✓	✓	✓	✓	R	
6	11 Maret s.d 15 Maret 2024	✓	✓	✓	✓	✓	R	
7	18 Maret s.d 22 Maret 2024	✓	✓	✓	✓	✓	R	
8	25 Maret s.d 29 Maret 2024	✓	✓	✓	✓	✓	R	
9	01 April s.d 05 April 2024	✓	✓	✓	✓	✓	R	
10	08 April s.d 12 April 2024	✓	✓	✓	✓	✓	R	
11	15 April s.d 19 April 2024	✓	✓	✓	✓	✓	R	
12	22 April s.d 26 April 2024	✓	✓	✓	✓	✓	R	
13	29 April s.d 03 Mei 2024	✓	✓	✓	✓	✓	R	
14	06 Mei s.d 10 Mei 2024	✓	✓	✓	✓	✓	R	
15	13 Mei s.d 17 Mei 2024	✓	✓	✓	✓	✓	R	
16	20 Mei s.d 24 Mei 2024	✓	✓	✓	✓	✓	R	
17	27 Mei s.d 31 Mei 2024	✓	✓	✓	✓	✓	R	
18	03 Juni s.d 07 Juni 2024	✓	✓	✓	✓	✓	R	

<p>Dibuat oleh:</p>  <p>Janika Ayu Lestari</p>	<p>Mengetahui, Pembimbing/Supervisor</p>  <p>Riskia Beliana Putri, S. T</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 PENILAIAN PERUSAHAAN/PENGGUNA

Nama : Janika Ayu Lestari

NPM/NIM : 1062015

Tempat Magang : PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung

No	Unsur Penilaian	Nilai (centang yang sesuai)					
		A	AB	B	BC	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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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:	Sungailiat, 6 Juni 2024 Pembimbing/Supervisor/Penanggung-Jawab   Riskia Beliana Putri, S. T
------------------------	---

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 yang ada di perusahaan/ tempat Magang, maka tidak perlu centang pada kriteria tersebut



KEGIATAN MINGGUAN MAGANG

Nama : Janika Ayu Lestari
NPM/NIM : 1062025
Tempat Magang : PT. PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung
Kegiatan Tanggal : Minggu ke-1 (5 Februari 2024 s.d 9 Februari 2024)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	<ul style="list-style-type: none">- Administrasi, mengenal lingkungan kerja, dan perkenalan dengan seluruh staff di PT PT PLN ICON PLUS.- Memperbarui data pelanggan Iconnet dengan mengecek dan memvalidasi data yang ada.- Pengenalan dan pembelajaran beberapa situs web yang digunakan di PT PT PLN Icon Plus, seperti web ICRM+ dan aplikasi RISMON.- Penginputan data <i>Virtual Account</i> pelanggan ke dalam sistem ICRM, serta memastikan semua data diverifikasi dan sesuai
Selasa	<ul style="list-style-type: none">- Menginput data <i>Virtual Account</i> pelanggan dari ICRM+ ke dalam Data Canvasing di Ms. Excel, memastikan kelengkapan dan kesesuaian data.- Memasukkan data pelanggan terbaru ke dalam Data Canvasing untuk manajemen data pelanggan yang telah dan belum berlangganan.- Melanjutkan penginputan data pelanggan terbaru ke dalam Data Canvasing untuk memastikan informasi terkini tercatat dengan benar.- Melakukan <i>tracking</i> data pada sistem ICRM+, termasuk pengecekan dan pelacakan informasi pelanggan untuk memastikan keakuratan dan kelengkapan data dalam sistem
Rabu	<ul style="list-style-type: none">- Pengecekan data pelanggan yang ada untuk memastikan keakuratan informasi sebelum diproses lebih lanjut.



	<ul style="list-style-type: none">- Mengikuti kegiatan <i>Volunteer Development Program</i> dan pengenalan tentang Perusahaan secara keseluruhan- Melakukan penginputan informasi pelanggan terbaru ke dalam sistem Data Canvasing, yang merupakan sistem manajemen data pelanggan yang telah dan belum berlangganan.- Memasukkan informasi <i>Virtual Account</i> pelanggan ke dalam sistem manajemen pelanggan (ICRM+), memastikan data tercatat dengan benar untuk keperluan administrasi dan layanan pelanggan.
Kamis	LIBUR NASIONAL ISRA MI'RAJ 2024
Jum'at	CUTI BERSAMA HARI RAYA IMLEK

Dibuat oleh:  Janika Ayu Lestari	Mengetahui, Pembimbing/Supervisor  Riskia Beliana Putri, S. T
---	--

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 : Janika Ayu Lestari
NPM/NIM : 1062025
Tempat Magang : PT. PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung
Kegiatan Tanggal : Minggu ke-2 (12 Februari 2024 s.d 16 Februari 2024)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	<ul style="list-style-type: none">- Mengikuti kegiatan peresmian Gedung kerja PT. PLN Icon plus unit layanan Sumbagsel melalui <i>virtual meeting</i> Zoom- Melakukan penginputan data potensi, yaitu data pelanggan yang tidak tercover dengan area layanan Iconnet. Penginputan dilakukan di data potensi pusat untuk memungkinkan identifikasi dan penanganan lebih lanjut terhadap pelanggan yang belum terjangkau layanan.- Mengelola data <i>billing</i> pada <i>platform Web ICRM+</i>, yang mencakup pemrosesan dan pemantauan informasi pembayaran layanan pelanggan, kemudian merekap data pelanggan yang belum lunas- Melakukan penginputan data <i>Virtual Account</i> pelanggan pada sistem manajemen pelanggan (ICRM+), memastikan bahwa data pelanggan tercatat dengan benar untuk keperluan administrasi dan layanan pelanggan.
Selasa	<ul style="list-style-type: none">- Melakukan pengecekan terhadap data pelanggan yang memiliki tunggakan pembayaran untuk memastikan keakuratan informasi keuangan.- Melakukan penginputan data <i>Virtual Account</i> pelanggan pada sistem manajemen pelanggan (ICRM+), memastikan bahwa informasi pelanggan tercatat dengan akurat untuk keperluan administrasi dan layanan pelanggan.- Melakukan penginputan data potensi pelanggan di wilayah Bangka yang belum tercover oleh layanan Iconnet, data potensi



	<p>digunakan untuk untuk melakukan perluasan layanan perusahaan dan meningkatkan jangkauan layanan.</p>
Rabu	LIBUR NASIONAL PEMILU 2024
Kamis	<ul style="list-style-type: none">- Mengecek <i>coverage</i> lokasi rumah calon pelanggan dengan server internet layanan Iconnet menggunakan Google Earth dan Utilisasi FAT Bangka Belitung, dengan tujuan memastikan kemungkinan pelanggan dapat melakukan pemasangan layanan- Melakukan penginputan data potensi pelanggan di wilayah Bangka yang belum tercover oleh layanan Iconnet, data potensi digunakan untuk untuk melakukan perluasan layanan perusahaan dan meningkatkan jangkauan layanan.- Melakukan pengisian survei riset <i>monitoring</i> pada aplikasi Rismon
Jum'at	<ul style="list-style-type: none">- Pengisian survei riset <i>monitoring</i> pada aplikasi Rismon. Survei ini dirancang untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam pemantauan dan evaluasi kinerja, termasuk informasi tentang kualitas layanan, kebutuhan pelanggan, dan masalah yang mungkin timbul.- Melakukan penginputan data potensi pelanggan di wilayah Bangka yang belum tercover oleh layanan Iconnet, data potensi digunakan untuk untuk melakukan perluasan- Melakukan penginputan data <i>Virtual Account</i> pelanggan pada sistem manajemen pelanggan (ICRM+), memastikan bahwa informasi pelanggan tercatat dengan akurat untuk keperluan administrasi dan layanan pelanggan.- Mengalokasikan waktu untuk sesi <i>mentoring</i>, di mana dibahas prosedur relokasi wilayah FAT guna meningkatkan pemahaman dan keterampilan dalam pekerjaan.



<p>Dibuat oleh:</p>  <p>Janika Ayu Lestari</p>	<p>Mengetahui, Pembimbing/Supervisor</p>  <p>Riskia Beliana Putri, S. T</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 : Janika Ayu Lestari
NPM/NIM : 1062025
Tempat Magang : PT. PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung
Kegiatan Tanggal : Minggu ke-3 (19 Februari 2024 s.d 23 Februari 2024)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	<ul style="list-style-type: none">- Melakukan penginputan data potensi pelanggan di wilayah Bangka yang belum tercover oleh layanan Iconnet, data potensi digunakan untuk untuk melakukan perluasan layanan perusahaan dan meningkatkan jangkauan layanan- Mengecek <i>coverage</i> lokasi rumah calon pelanggan dengan server internet layanan Iconnet menggunakan Google Earth dan Utilisasi FAT Bangka Belitung, dengan tujuan memastikan kemungkinan pelanggan dapat melakukan pemasangan layanan- Menginput data <i>Virtual Account</i> pelanggan dari ICRM+ ke dalam data Canvasing di Ms. Excel, memastikan kelengkapan dan kesesuaian data.
Selasa	<ul style="list-style-type: none">- Mengecek kelengkapan data pelanggan dan calon pelanggan pada Data Canvasing- Melakukan pengisian survei riset monitoring pada aplikasi Rismon- Melakukan penginputan informasi <i>Virtual Account</i> pelanggan yang ada pada Aplikasi ICRM+ ke dalam Data Canvasing
Rabu	<ul style="list-style-type: none">- Memasukkan informasi <i>Virtual Account</i> pelanggan ke dalam sistem manajemen pelanggan (ICRM), memastikan data tercatat dengan benar untuk keperluan administrasi dan layanan pelanggan.- Mengecek <i>coverage</i> lokasi rumah calon pelanggan dengan server internet layanan Iconnet menggunakan Google Earth dan



	<p>Utilisasi FAT Bangka Belitung, dengan tujuan memastikan kemungkinan pelanggan dapat melakukan pemasangan layanan</p> <ul style="list-style-type: none">- Melakukan pengisian survei riset <i>monitoring</i> pada aplikasi rismon
Kamis	<ul style="list-style-type: none">- Mengecek <i>coverage</i> lokasi rumah calon pelanggan dengan server internet layanan Iconnet menggunakan Google Earth dan Utilisasi FAT Bangka Belitung, dengan tujuan memastikan kemungkinan pelanggan dapat melakukan pemasangan layanan- Memasukkan informasi <i>Virtual Account</i> pelanggan ke dalam sistem manajemen pelanggan (ICRM), memastikan data tercatat dengan benar untuk keperluan administrasi dan layanan pelanggan.- Membuat label untuk ONT Pelanggan Baru
Jum'at	<ul style="list-style-type: none">- Melakukan penginputan data pelanggan baru ke dalam Data Canvasing pusat- Mengecek <i>coverage</i> lokasi rumah calon pelanggan dengan server internet layanan Iconnet menggunakan Google Earth dan Utilisasi FAT Bangka Belitung, dengan tujuan memastikan kemungkinan pelanggan dapat melakukan pemasangan layanan- Memasukkan informasi <i>Virtual Account</i> pelanggan ke dalam sistem manajemen pelanggan (ICRM), memastikan data tercatat dengan benar untuk keperluan administrasi dan layanan pelanggan



<p>Dibuat oleh:</p>  <p>Janika Ayu Lestari</p>	<p>Mengetahui, Pembimbing/Supervisor</p>  <p>Riskia Beliana Putri, S. T</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 : Janika Ayu Lestari
NPM/NIM : 1062025
Tempat Magang : PT. PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung
Kegiatan Tanggal : Minggu ke- 4 (26 Februari 2024 s.d 23 1 Maret 2024)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	<ul style="list-style-type: none">- Melakukan penginputan data potensi pelanggan di wilayah Bangka yang belum tercover oleh layanan Iconnet, data potensi digunakan untuk untuk melakukan perluasan layanan perusahaan dan meningkatkan jangkauan layanan- Membantu admin Penjualan menyiapkan berkas laporan pertanggungjawaban kegiatan- Membuat, mencetak dan merapikan label ONT pelanggan baru yang berisikan informasi pelanggan berupa nama, nomor hp dan Alamat- Melakukan penginputan informasi <i>Virtual Account</i> pelanggan yang ada pada Aplikasi ICRM+ ke dalam Data Canvasing
Selasa	<ul style="list-style-type: none">- Mengelola Web Rismon yakni melakukan disposisi petugas survei, merekap data survei bulanan dan melakukan <i>monitoring</i> hasil survei- Melakukan pengisian survei riset <i>monitoring</i> online menggunakan aplikasi Rismon- Melakukan penginputan informasi <i>Virtual Account</i> pelanggan yang ada pada Aplikasi ICRM+ ke dalam Data Canvasing
Rabu	<ul style="list-style-type: none">- Melakukan analisis data potensi, merekap data potensi yang akan dilakukan relokasi FAT dan <i>follow up</i> serta memastikan pelanggan terkait masih ingin berlangganan layanan Iconnet atau tidak- Membuat laporan data hasil analisis potensi dan konfirmasi pelanggan



	<ul style="list-style-type: none">- Mendengar keluhan pelanggan dan memberikan Solusi serta tanggapan yang tepat- Menjawab pertanyaan pelanggan tentang produk dan layanan- Membuat NPWP Pribadi melalui <i>Website</i> resmi E-reg Pajak
Kamis	<ul style="list-style-type: none">- Mengelola data Relokasi wilayah Belitung, menghubungi pelanggan dan memastikan pelanggan terkait minat berlangganan layanan Iconnet- Mengelola data Relokasi wilayah Bangka, menghubungi pelanggan dan memastikan pelanggan terkait minat berlangganan layanan Iconnet- Menganalisa data relokasi pelanggan pada wilayah plan bangun FAT baru serta menghubungi pelanggan untuk memastikan pelanggan apakah masih berminat untuk berlangganan Iconnet
Jum'at	<ul style="list-style-type: none">- Mengecek <i>coverage</i> lokasi rumah calon pelanggan dengan server internet layanan Iconnet menggunakan Google Earth dan Utilisasi FAT Bangka Belitung, dengan tujuan memastikan kemungkinan pelanggan dapat melakukan pemasangan layanan- <i>Customer service</i> : Belajar mengenai merek ONT dan <i>Software</i> yang digunakan untuk mengelola data ONT tersebut

Dibuat oleh:  Janika Ayu Lestari	Mengetahui, Pembimbing/Supervisor  Riskia Beliana Putri, S. T
---	--

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 : Janika Ayu Lestari
NPM/NIM : 1062025
Tempat Magang : PT. PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung
Kegiatan Tanggal : Minggu ke- 5 (4 Maret 2024 s.d 8 Maret 2024)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	<ul style="list-style-type: none">- <i>Customer service</i>: Belajar mengecek redaman internet pelanggan melalui Website NCE- Melakukan pengisian survei riset <i>monitoring online</i> menggunakan aplikasi Rismon- Mengecek <i>coverage</i> lokasi rumah calon pelanggan dengan server internet layanan Iconnet menggunakan Google Earth dan Utilisasi FAT Bangka Belitung, dengan tujuan memastikan kemungkinan pelanggan dapat melakukan pemasangan layanan
Selasa	<ul style="list-style-type: none">- Mengecek <i>coverage</i> lokasi rumah calon pelanggan dengan server internet layanan Iconnet menggunakan Google Earth dan Utilisasi FAT Bangka Belitung, dengan tujuan memastikan kemungkinan pelanggan dapat melakukan pemasangan layanan- Mengelola Web Rismon yakni melakukan disposisi petugas survei- Melakukan pengisian survei riset <i>monitoring online</i> menggunakan aplikasi Rismon
Rabu	<ul style="list-style-type: none">- Melakukan pengecekan data potensi calon pelanggan dengan fat terdekat untuk menentukan apakah Fat berpotensi jika direlokasi ke Alamat calon pelanggan- Belajar dan Diskusi bersama Mentor mengenai “Relokasi FAT”- <i>Customer Service</i>: Melayani keluhan pelanggan pada <i>Whatsapp Customer Service</i>



	<ul style="list-style-type: none">- <i>Customer Service</i>: Memberikan solusi yang tepat untuk keluhan pelanggan- <i>Customer Service</i>: Menjawab pertanyaan pelanggan tentang produk dan layanan
Kamis	<ul style="list-style-type: none">- <i>Customer service</i>: Membantu pelanggan mengganti SSID dan <i>Password Wifi</i>- <i>Customer service</i>: Membantu pelanggan membuat laporan tiket perbaikan- <i>Customer service</i>: Melapor keluhan pelanggan kepada tim pusat dan memberikan edukasi bagi pelanggan yang terimpact gangguan server
Jum'at	<ul style="list-style-type: none">- <i>Customer service</i>: Membuat laporan tiket perbaikan pelanggan- Mengecek <i>coverage</i> lokasi rumah calon pelanggan dengan server internet layanan Iconnet menggunakan Google Earth dan Utilisasi FAT Bangka Belitung, dengan tujuan memastikan kemungkinan pelanggan dapat melakukan pemasangan layanan- <i>Customer service</i>: Membuat list OLT yang terkena <i>Impact Full Traffic</i> dan memberikan edukasi bagi pelanggan

Dibuat oleh:  Janika Ayu Lestari	Mengetahui, Pembimbing/Supervisor  Riskia Beliana Putri, S. T
---	--

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 : Janika Ayu Lestari
NPM/NIM : 1062025
Tempat Magang : PT. PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung
Kegiatan Tanggal : Minggu ke- 6 (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">- Melakukan perhitungan hasil data survei riset <i>monitoring</i> tahunan- Mengelola Web Rismon yakni melakukan disposisi petugas survei wilayah Pangkalpinang- Melakukan pengisian survei riset <i>monitoring</i> pada aplikasi Rismon
Kamis	<ul style="list-style-type: none">- Melakukan rekapitulasi hasil perhitungan survei tahun 2023- <i>Mentoring</i>: Belajar filterisasi data pada Microsoft Excel- <i>Customer service</i>: Membantu pelanggan membuat laporan tiket perbaikan- <i>Customer service</i>: Membantu pelanggan mengganti SSID dan <i>Password</i> Wifi
Jum'at	<ul style="list-style-type: none">- <i>Customer service</i>: Membuat laporan tiket perbaikan pelanggan- <i>Customer service</i>: Membantu pelanggan mengganti SSID dan <i>Password</i> Wifi- <i>Customer service</i>: Membantu pelanggan membuat laporan tiket perbaikan- <i>Customer service</i>: Melapor keluhan pelanggan kepada tim pusat dan memberikan edukasi bagi pelanggan yang terimpact gangguan server



<p>Dibuat oleh:</p>  <p>Janika Ayu Lestari</p>	<p>Mengetahui, Pembimbing/Supervisor</p>  <p>Riskia Beliana Putri, S. T</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 : Janika Ayu Lestari
NPM/NIM : 1062025
Tempat Magang : PT. PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung
Kegiatan Tanggal : Minggu ke- 7 (18 Maret 2024 s.d 22 Maret 2024)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	<ul style="list-style-type: none">- Melakukan penginputan data calon pelanggan pada Data Canvasing- Melakukan Rekapitulasi jumlah pengisian Survei riset <i>monitoring</i> pada aplikasi Rismon bulan desember, Januari, february 2024- Melakukan Disposisi petugas survei wilayah Namang- Membantu tim penjualan membuat laporan dokumentasi canvasing bulan february 2024
Selasa	<ul style="list-style-type: none">- <i>Customer Experience</i>: Menghubungi pelanggan lama yang tidak aktif terkait keberlanjutan masih berlangganan atau tidak- Melakukan disposisi petugas survei wilayah sungailiat dan sekitarnya- Melakukan pengisian survei riset <i>monitoring</i> pada aplikasi Rismon- Melakukan pengecekan jumlah HC pada FAT yang terhubung ke OLT Toboali menggunakan Google Earth, pengecekan jumlah HC di lakukan untuk analisis relokasi FAT
Rabu	<ul style="list-style-type: none">- Melakukan pengecekan data potensi calon pelanggan dengan FAT terdekat untuk menentukan apakah FAT berpotensi jika direlokasi ke Alamat calon pelanggan
Kamis	<ul style="list-style-type: none">- <i>Customer service</i>: Melayani keluhan pelanggan pada <i>Whatsapp Customer Service</i>- <i>Customer service</i>: Memberikan solusi yang tepat untuk keluhan pelanggan



	<ul style="list-style-type: none">- <i>Customer service</i>: Menjawab pertanyaan pelanggan tentang produk dan layanan- <i>Customer service</i>: Melapor keluhan pelanggan kepada tim pusat dan memberikan edukasi bagi pelanggan yang terimpact gangguan server
Jum'at	<ul style="list-style-type: none">- Menambahkan <i>timestamp</i> pada hasil foto Canvasing- Mengikuti kegiatan <i>Volunteer Development Program(VDP)</i> dengan tema:”<i>Put yourself On Your Customer Shoes</i>” yang disampaikan oleh Pak Henry Krisyanto Parulian- Membuat laporan dokumentasi <i>surveyor</i> rismon bulan februari 2024

Dibuat oleh:  Janika Ayu Lestari	Mengetahui, Pembimbing/Supervisor  Riskia Beliana Putri, S. T
---	--

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 : Janika Ayu Lestari
NPM/NIM : 1062025
Tempat Magang : PT. PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung
Kegiatan Tanggal : Minggu ke- 8 (25 Maret 2024 s.d 28 Maret 2024)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	<ul style="list-style-type: none">- Melakukan penginputan data potensi pelanggan di wilayah Bangka yang belum tercover oleh layanan Iconnet, data potensi digunakan untuk untuk melakukan perluasan layanan perusahaan dan meningkatkan jangkauan layanan- Melakukan pengisian survei riset <i>monitoring</i> pada aplikasi Rismon- Melakukan penginputan hasil konfirmasi status berlangganan pelanggan pada data <i>Winback</i> pusat
Selasa	<ul style="list-style-type: none">- <i>Customer Experience</i>: Menghubungi pelanggan lama yang tidak aktif terkait keberlanjutan masih berlangganan atau tidak- <i>Customer Experience</i>: Membantu staff Penjualan menyiapkan berkas Canvasing (Cetak brosur dan BAST)- Melakukan pengisian survei riset <i>monitoring</i> pada aplikasi Rismon- <i>Customer service</i>: Melayani keluhan pelanggan pada <i>Whatsapp Customer Service</i>- <i>Customer service</i>: Memberikan solusi yang tepat untuk keluhan pelanggan- <i>Customer service</i>: Menjawab pertanyaan pelanggan tentang produk dan layanan
Rabu	<ul style="list-style-type: none">- Melakukan penginputan informasi <i>Virtual Account</i> pelanggan yang ada pada Aplikasi ICRM+ ke dalam Data Canvasing



	<ul style="list-style-type: none">- <i>Customer service</i>: Melayani keluhan pelanggan pada <i>Whatsapp Customer Service</i>- <i>Customer service</i>: Memberikan solusi yang tepat untuk keluhan pelanggan- <i>Customer service</i>: Menjawab pertanyaan pelanggan tentang produk dan layanan
Kamis	<ul style="list-style-type: none">- <i>Customer service</i>: Melayani keluhan pelanggan pada <i>Whatsapp Customer Service</i>- <i>Customer service</i>: Memberikan solusi yang tepat untuk keluhan pelanggan- <i>Customer service</i>: Menjawab pertanyaan pelanggan tentang produk dan layanan- <i>Customer service</i>: Melapor keluhan pelanggan kepada tim pusat dan memberikan edukasi bagi pelanggan yang terimpact gangguan <i>server</i>
Jum'at	LIBUR NASIONAL JUMAT AGUNG 2024

Dibuat oleh:  Janika Ayu Lestari	Mengetahui, Pembimbing/Supervisor  Riskia Beliana Putri, S. T
---	--

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 : Janika Ayu Lestari
NPM/NIM : 1062025
Tempat Magang : PT. PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung
Kegiatan Tanggal : Minggu ke- 9 (1 April 2024 s.d 5 April 2024)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	<ul style="list-style-type: none">- Melakukan penginputan data pelanggan <i>Business to Business</i> (B2B)- Mengecek <i>coverage</i> lokasi rumah calon pelanggan dengan server internet layanan Iconnet menggunakan Google Earth dan Utilisasi FAT Bangka Belitung, dengan tujuan memastikan kemungkinan pelanggan dapat melakukan pemasangan layanan- Melakukan penginputan data calon pelanggan pada Data Canvasing
Selasa	<ul style="list-style-type: none">- Mengecek <i>coverage</i> lokasi rumah calon pelanggan dengan server internet layanan Iconnet menggunakan Google Earth dan Utilisasi FAT Bangka Belitung, dengan tujuan memastikan kemungkinan pelanggan dapat melakukan pemasangan layanan- Membuat dokumen Ms. Excel yang berisi jumlah pelanggan yang didapatkan oleh setiap <i>Freelance</i> pada bulan Maret 2024- <i>Customer Service</i>: Melayani keluhan pelanggan pada <i>Whatsapp Customer Service</i>
Rabu	<ul style="list-style-type: none">- Membuat hasil rekap jumlah pelanggan yang didapatkan oleh setiap <i>Freelance</i> pada bulan Maret 2024- <i>Customer service</i>: Melayani keluhan pelanggan pada <i>Whatsapp Customer Service</i>- <i>Customer service</i>: Memberikan solusi yang tepat untuk keluhan pelanggan



	<ul style="list-style-type: none">- <i>Customer service</i>: Menjawab pertanyaan pelanggan tentang produk dan layanan
Kamis	<ul style="list-style-type: none">- <i>Customer service</i>: Melayani keluhan pelanggan pada <i>Whatsapp Customer Service</i>- <i>Customer service</i>: Melapor keluhan pelanggan kepada tim pusat dan memberikan edukasi bagi pelanggan yang terimpact gangguan <i>server</i>- <i>Customer service</i>: Memberikan solusi yang tepat untuk keluhan pelanggan- <i>Customer service</i>: Menjawab pertanyaan pelanggan tentang produk dan layanan- Melakukan penginputan informasi <i>Virtual Account</i> pelanggan yang ada pada Aplikasi ICRM+ ke dalam Data Canvasing
Jum'at	<ul style="list-style-type: none">- Melakukan penginputan informasi <i>Virtual Account</i> pelanggan yang ada pada Aplikasi ICRM+ ke dalam Data Canvasing- Mengikuti kegiatan rapat <i>Volunteer Development Program</i> melalui <i>Zoom virtual meeting</i> bersama tim pusat dengan tema: “Mengatur THR dengan bijak”

Dibuat oleh:  Janika Ayu Lestari	Mengetahui, Pembimbing/Supervisor  Riskia Beliana Putri, S. T
---	--

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 : Janika Ayu Lestari
NPM/NIM : 1062025
Tempat Magang : PT. PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung
Kegiatan Tanggal : Minggu ke- 11 (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">- <i>Customer service</i>: Melayani keluhan pelanggan pada <i>Whatsapp Customer Service</i>- <i>Customer service</i>: Melapor keluhan pelanggan kepada tim pusat dan memberikan edukasi bagi pelanggan yang terimpact gangguan <i>server</i>- <i>Customer service</i>: Memberikan solusi yang tepat untuk keluhan pelanggan- <i>Customer service</i>: Menjawab pertanyaan pelanggan tentang produk dan layanan- Melakukan penginputan informasi <i>Virtual Account</i> pelanggan yang ada pada Aplikasi ICRM+ ke dalam Data Canvasing
Rabu	<ul style="list-style-type: none">- Melakukan penginputan informasi <i>Virtual Account</i> pelanggan yang ada pada Aplikasi ICRM+ ke dalam Data Canvasing- Melakukan penginputan informasi <i>timestamp</i> pada dokumentasi <i>Visit on site</i> staff penjualan pada Area Rangkui Pangkalpinang- Membuat dokumen Ms. Excel yang berisi data <i>Freelance</i> baru April 2024
Kamis	<ul style="list-style-type: none">- Melanjutkan penginputan <i>timestamp</i> pada dokumentasi <i>Visit on site</i> karyawan di area Pangkalan baru (Air mesu, Kampung Dul, dan Beluluk)- <i>Customer service</i>: Melayani keluhan pelanggan pada <i>Whatsapp Customer Service</i>



	<ul style="list-style-type: none">- <i>Customer service</i>: Melapor keluhan pelanggan kepada tim pusat dan memberikan edukasi bagi pelanggan yang terimpact gangguan server- <i>Customer service</i>: Memberikan solusi yang tepat untuk keluhan pelanggan- <i>Customer service</i>: Menjawab pertanyaan pelanggan tentang produk dan layanan
Jum'at	<ul style="list-style-type: none">- Melakukan penginputan informasi <i>Virtual Account</i> pelanggan yang ada pada Aplikasi ICRM+ ke dalam Data Canvasing- <i>Customer service</i>: Melapor keluhan pelanggan kepada tim pusat dan memberikan edukasi bagi pelanggan yang terimpact gangguan server

Dibuat oleh:  Janika Ayu Lestari	Mengetahui, Pembimbing/Supervisor  Riskia Beliana Putri, S. T
---	--

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)



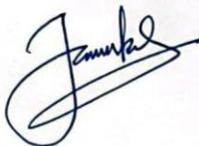
KEGIATAN MINGGUAN MAGANG

Nama : Janika Ayu Lestari
NPM/NIM : 1062025
Tempat Magang : PT. PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung
Kegiatan Tanggal : Minggu ke- 12 (22 April 2024 s.d 26 April 2024)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	<ul style="list-style-type: none">- <i>Customer service</i>: Melayani keluhan pelanggan pada <i>Whatsapp Customer Service</i>- <i>Customer service</i>: Melapor keluhan pelanggan kepada tim pusat dan memberikan edukasi bagi pelanggan yang terimpact gangguan <i>server</i>- <i>Customer service</i>: Memberikan solusi yang tepat untuk keluhan pelanggan- <i>Customer service</i>: Menjawab pertanyaan pelanggan tentang produk dan layanan
Selasa	<ul style="list-style-type: none">- Belajar ke tim Penjualan mengenai prosedur menaikkan data pelanggan baru- Melakukan pendaftaran dan <i>follow up</i> data pelanggan baru menggunakan aplikasi ICRM+ Mobile
Rabu	<ul style="list-style-type: none">- <i>Customer service</i>: Melayani keluhan pelanggan pada <i>Whatsapp Customer Service</i>- <i>Customer service</i>: Melapor keluhan pelanggan kepada tim pusat dan memberikan edukasi bagi pelanggan yang terimpact gangguan <i>server</i>- <i>Customer service</i>: Memberikan solusi yang tepat untuk keluhan pelanggan- <i>Customer service</i>: Menjawab pertanyaan pelanggan tentang produk dan layanan



Kamis	<ul style="list-style-type: none">- <i>Customer service</i>: Melayani keluhan pelanggan pada <i>Whatsapp Customer Service</i>- <i>Customer service</i>: Melapor keluhan pelanggan kepada tim pusat dan memberikan edukasi bagi pelanggan yang terimpact gangguan <i>server</i>- <i>Customer service</i>: Memberikan solusi yang tepat untuk keluhan pelanggan- <i>Customer service</i>: Menjawab pertanyaan pelanggan tentang produk dan layanan
Jum'at	<ul style="list-style-type: none">- <i>Customer service</i>: Melayani keluhan pelanggan pada <i>Whatsapp Customer Service</i>- <i>Customer service</i>: Melapor keluhan pelanggan kepada tim pusat dan memberikan edukasi bagi pelanggan yang terimpact gangguan <i>server</i>- <i>Customer service</i>: Memberikan solusi yang tepat untuk keluhan pelanggan- <i>Customer service</i>: Menjawab pertanyaan pelanggan tentang produk dan layanan

Dibuat oleh:  Janika Ayu Lestari	Mengetahui, Pembimbing/Supervisor  Riskia Beliana Putri, S. T
---	--

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 : Janika Ayu Lestari
NPM/NIM : 1062025
Tempat Magang : PT. PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung
Kegiatan Tanggal : Minggu ke- 13 (29 April 2024 s.d 3 Mei 2024)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	<ul style="list-style-type: none">- <i>Customer service</i>: Melayani keluhan pelanggan pada <i>Whatsapp Customer Service</i>- <i>Customer service</i>: Melapor keluhan pelanggan kepada tim pusat dan memberikan edukasi bagi pelanggan yang terimpact gangguan <i>server</i>- <i>Customer service</i>: Memberikan solusi yang tepat untuk keluhan pelanggan- <i>Customer service</i>: Menjawab pertanyaan pelanggan tentang produk dan layanan
Selasa	<ul style="list-style-type: none">- Melakukan penginputan informasi <i>Virtual Account</i> pelanggan yang ada pada Aplikasi ICRM+ ke dalam Data Canvasing- Mengumpulkan <i>Data Customer Royalty</i>- Melakukan pengecekan dan pengelompokkan data <i>Customer Royalty</i> ke Kategori <i>Platinum</i>- Melakukan pengecekan dan pengelompokkan data <i>Customer Royalty</i> ke Kategori <i>Gold</i>
Rabu	LIBUR HARI BURUH NASIONAL
Kamis	<ul style="list-style-type: none">- Diskusi kegiatan Nobar bersama CONI 2024 yang dilaksanakan oleh Divisi Penjualan- Menyusun <i>Rundown</i> acara Nobar bersama CONI 2024- <i>Customer service</i>: Melayani keluhan pelanggan pada <i>Whatsapp Customer Service</i>



	<ul style="list-style-type: none">- <i>Customer service</i>: Melapor keluhan pelanggan kepada tim pusat dan memberikan edukasi bagi pelanggan yang terimpact gangguan server- <i>Customer service</i>: Memberikan solusi yang tepat untuk keluhan pelanggan- <i>Customer service</i>: Menjawab pertanyaan pelanggan tentang produk dan layanan
Jum'at	<ul style="list-style-type: none">- Mengikuti rapat <i>volunteer development program</i> dengan teman (<i>Mental health series: How to handle Anxiety and burnout in Workplace</i>) yang disampaikan oleh Novi Mayasari.- <i>Customer service</i>: Melayani keluhan pelanggan dan membuat laporan terkait keluhan pelanggan kepada tim pusat- <i>Customer service</i>: Menjawab pertanyaan pelanggan tentang produk dan layanan

Dibuat oleh:  Janika Ayu Lestari	Mengetahui, Pembimbing/Supervisor  Riskia Beliana Putri, S. T
---	--

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 : Janika Ayu Lestari
NPM/NIM : 1062025
Tempat Magang : PT. PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung
Kegiatan Tanggal : Minggu ke- 14 (6 Mei 2024 s.d 10 Mei 2024)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	<ul style="list-style-type: none">- Membantu Staff penjualan memindai berkas- Melakukan penginputan data potensi relokasi wilayah Parittiga- <i>Customer service</i>: Melayani keluhan pelanggan pada <i>Whatsapp Customer Service</i>- <i>Customer service</i>: Melapor keluhan pelanggan kepada tim pusat dan memberikan edukasi bagi pelanggan yang terimpact gangguan <i>server</i>- <i>Customer service</i>: Memberikan solusi yang tepat untuk keluhan pelanggan- <i>Customer service</i>: Menjawab pertanyaan pelanggan tentang produk dan layanan
Selasa	<ul style="list-style-type: none">- Melakukan penginputan informasi <i>Virtual Account</i> pelanggan yang ada pada Aplikasi ICRM+ ke dalam Data Canvasing- Membantu staff penjualan menyiapkan berkas Canvasing (Mencetak Brosur)- <i>Customer service</i>: Melayani Keluhan pelanggan- <i>Customer service</i>: Memberikan solusi yang tepat untuk keluhan pelanggan- <i>Customer service</i>: Menjawab pertanyaan pelanggan tentang produk dan layanan
Rabu	<ul style="list-style-type: none">- <i>Customer service</i>: Melayani Keluhan pelanggan- <i>Customer service</i>: Memberikan solusi yang tepat untuk keluhan pelanggan



	- <i>Customer service</i> : Menjawab pertanyaan pelanggan tentang produk dan layanan
Kamis	LIBUR NASIONAL KENAIKAN ISA AL MASIH
Jum'at	CUTI BERSAMA LIBUR NASIONAL KENAIKAN ISA AL MASIH

Dibuat oleh:  Janika Ayu Lestari	Mengetahui, Pembimbing/Supervisor  Riskia Beliana Putri, S. T
---	--

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 : Janika Ayu Lestari
NPM/NIM : 1062025
Tempat Magang : PT. PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung
Kegiatan Tanggal : Minggu ke- 15 (13 Mei 2024 s.d 17 Mei 2024)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	<ul style="list-style-type: none">- <i>Customer service</i>: Melakukan pengecekan data pemindahan ONT- Melakukan penginputan data potensi relokasi wilayah Parittiga- <i>Customer service</i>: Melayani keluhan pelanggan pada <i>Whatsapp Customer Service</i>- <i>Customer service</i>: Memberikan solusi yang tepat untuk keluhan pelanggan- <i>Customer service</i>: Menjawab pertanyaan pelanggan tentang produk dan layanan
Selasa	<ul style="list-style-type: none">- Melakukan penginputan informasi <i>Virtual Account</i> pelanggan yang ada pada Aplikasi ICRM+ ke dalam Data Canvasing- Menambahkan informasi timestamps pada foto <i>Visit on site</i> area kenanga
Rabu	<ul style="list-style-type: none">- <i>Customer service</i>: Melayani Keluhan pelanggan- <i>Customer service</i>: Memberikan solusi yang tepat untuk keluhan pelanggan- <i>Customer service</i>: Menjawab pertanyaan pelanggan tentang produk dan layanan
Kamis	<ul style="list-style-type: none">- Melakukan penginputan informasi <i>Virtual Account</i> pelanggan yang ada pada Aplikasi ICRM+ ke dalam Data Canvasing- Mengecek <i>coverage</i> lokasi rumah calon pelanggan dengan server internet layanan Iconnet menggunakan Google Earth dan Utilisasi FAT Bangka Belitung, dengan tujuan



	memastikan kemungkinan pelanggan dapat melakukan pemasangan layanan
Jum'at	<ul style="list-style-type: none">- Mengikuti rapat <i>Volunteer Development Program</i> bersama tim pusat yang membahas tema:” <i>Awareness SMAP Online Cos Semester 2024</i>”- <i>Customer service</i>: Melayani Keluhan pelanggan- <i>Customer service</i>: Memberikan solusi yang tepat untuk keluhan pelanggan- <i>Customer service</i>: Menjawab pertanyaan pelanggan tentang produk dan layanan

Dibuat oleh:  Janika Ayu Lestari	Mengetahui, Pembimbing/Supervisor  Riskia Beliana Putri, S. T
--	---

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 : Janika Ayu Lestari
NPM/NIM : 1062025
Tempat Magang : PT. PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung
Kegiatan Tanggal : Minggu ke- 16 (20 Mei 2024 s.d 22 Mei 2024)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	<ul style="list-style-type: none">- <i>Customer service</i>: Melakukan pengecekan data pemindahan ONT- <i>Customer service</i>: Melayani keluhan pelanggan pada <i>Whatsapp Customer Service</i>- <i>Customer service</i>: Memberikan solusi yang tepat untuk keluhan pelanggan- <i>Customer service</i>: Menjawab pertanyaan pelanggan tentang produk dan layanan- Mengikuti rapat sosialisasi perubahan alur pendaftaran layanan Iconnet melalui <i>Virtual Meeting Zoom</i>
Selasa	<ul style="list-style-type: none">- <i>Customer service</i>: Melakukan pengecekan data pemindahan ONT- <i>Customer service</i>: Melayani keluhan pelanggan pada <i>Whatsapp Customer Service</i>- <i>Customer service</i>: Memberikan solusi yang tepat untuk keluhan pelanggan- <i>Customer service</i>: Menjawab pertanyaan pelanggan tentang produk dan layanan
Rabu	<ul style="list-style-type: none">- <i>Customer service</i>: Melakukan pengecekan data pemindahan ONT- <i>Customer service</i>: Melayani keluhan pelanggan pada <i>Whatsapp Customer Service</i>



	<ul style="list-style-type: none">- <i>Customer service</i>: Memberikan solusi yang tepat untuk keluhan pelanggan- <i>Customer service</i>: Menjawab pertanyaan pelanggan tentang produk dan layanan
Kamis	LIBUR NASIONAL HARI RAYA WAISAK 2024
Jum'at	CUTI BERSAMA LIBUR NASIONAL HARI RAYA WAISAK 2024

Dibuat oleh:  Janika Ayu Lestari	Mengetahui, Pembimbing/Supervisor  Riskia Beliana Putri, S. T
---	--

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 : Janika Ayu Lestari
NPM/NIM : 1062025
Tempat Magang : PT. PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung
Kegiatan Tanggal : Minggu ke- 17 (27 Mei 2024 s.d 31 Mei 2024)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	<ul style="list-style-type: none">- Melakukan progress Canvasing wilayah Pangkalbalam, dimana penulis bersama divisi Penjualan melakukan promosi produk PT PLN Icon Plus- Melakukan progress Canvasing wilayah Sungailiat, dimana penulis bersama divisi Penjualan melakukan promosi produk PT PLN Icon Plus- Melakukan <i>Visit On site</i> wilayah Sungailiat
Selasa	<ul style="list-style-type: none">- Mengecek <i>coverage</i> lokasi rumah calon pelanggan dengan server internet layanan Iconnet menggunakan Google Earth dan Utilisasi FAT Bangka Belitung, dengan tujuan memastikan kemungkinan pelanggan dapat melakukan pemasangan layanan- <i>Customer service</i>: Melakukan pengecekan data pemindahan ONT- <i>Customer service</i>: Melayani keluhan pelanggan pada <i>Whatsapp Customer Service</i>- <i>Customer service</i>: Memberikan solusi yang tepat untuk keluhan pelanggan- <i>Customer service</i>: Menjawab pertanyaan pelanggan tentang produk dan layanan
Rabu	<ul style="list-style-type: none">- <i>Customer service</i>: Melakukan pengecekan data pemindahan ONT- <i>Customer service</i>: Melayani keluhan pelanggan pada <i>Whatsapp Customer Service</i>



	<ul style="list-style-type: none">- <i>Customer service</i>: Memberikan solusi yang tepat untuk keluhan pelanggan- <i>Customer service</i>: Menjawab pertanyaan pelanggan tentang produk dan layanan
Kamis	<ul style="list-style-type: none">- Melakukan penginputan informasi paket layanan pelanggan baru- Melakukan <i>filterisasi</i> pada MD Aktivasi mengenai jumlah FAT 0 HC- Merekap dan menghitung hasil filterisasi jumlah FAT 0 menggunakan Microsoft Excel- <i>Customer Experience</i>: Menghubungi pelanggan lama yang tidak aktif terkait keberlanjutan masih berlangganan atau tidak
Jum'at	<ul style="list-style-type: none">- Melakukan penginputan data pelanggan <i>Winback</i>- Mengikuti rapat Volunteer Development Program dengan tema: "<i>Renewable Energi Source</i>" yang disampaikan oleh Kak Bagus.- <i>Customer Experience</i>: Menghubungi pelanggan lama yang tidak aktif terkait keberlanjutan masih berlangganan atau tidak

Dibuat oleh:  Janika Ayu Lestari	Mengetahui, Pembimbing/Supervisor  Riskia Beliana Putri, S. T
---	--

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 : Janika Ayu Lestari
NPM/NIM : 1062025
Tempat Magang : PT. PT PLN Icon Plus Unit Layanan Bangka Belitung
Kegiatan Tanggal : Minggu ke-18 (3 Juni 2024 s.d 7 Juni 2024)

Hari	Uraian Kegiatan
Senin	<ul style="list-style-type: none">- Memasukkan informasi <i>Virtual Account</i> pelanggan ke dalam sistem manajemen pelanggan (ICRM), memastikan data tercatat dengan benar untuk keperluan administrasi dan layanan pelanggan- Mengecek <i>coverage</i> lokasi rumah calon pelanggan dengan server internet layanan Iconnet menggunakan Google Earth dan Utilisasi FAT Bangka Belitung, dengan tujuan memastikan kemungkinan pelanggan dapat melakukan pemasangan layanan
Selasa	<ul style="list-style-type: none">- Melakukan penginputan data potensi pelanggan di wilayah Bangka yang belum tercover oleh layanan Iconnet, data potensi digunakan untuk untuk melakukan perluasan layanan perusahaan dan meningkatkan jangkauan layanan- Melakukan pengecekan FAT 0 HC pada Utilisasi data FAT Bangka Belitung
Rabu	<ul style="list-style-type: none">- Menginput informasi Freelance Bulan Mei 2024- <i>Customer service</i>: Melayani keluhan pelanggan pada <i>Whatsapp Customer Service</i>- <i>Customer service</i>: Memberikan solusi yang tepat untuk keluhan pelanggan- <i>Customer service</i>: Menjawab pertanyaan pelanggan tentang produk dan layanan
Kamis	<ul style="list-style-type: none">- Mengecek <i>coverage</i> lokasi rumah calon pelanggan dengan server internet layanan Iconnet menggunakan Google Earth dan

	<p>Utilisasi FAT Bangka Belitung, dengan tujuan memastikan kemungkinan pelanggan dapat melakukan pemasangan layanan</p> <ul style="list-style-type: none">- Memasukkan informasi <i>Virtual Account</i> pelanggan ke dalam sistem manajemen pelanggan (ICRM), memastikan data tercatat dengan benar untuk keperluan administrasi dan layanan pelanggan.- Mengikuti kegiatan sosialisasi bersama SMK Negeri 1 Sungailiat di ruang rapat PT PLN Icon Plus
Jum'at	<ul style="list-style-type: none">- Acara serah terima dan perpisahan serta penyerahan plakat sebagai ucapan terima kasih dan kenang-kenangan dari Mahasiswa Magang Politeknik Manufaktur Negeri Bangka Belitung kepada PT PLN Icon Plus

<p>Dibuat oleh:</p>  <p>Janika Ayu Lestari</p>	<p>Mengetahui, Pembimbing/Supervisor</p>  <p>Riskia Beliana Putri, S. T</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)*