

**LAPORAN MAGANG
DI PT PLN ICON PLUS**



Disusun oleh:

Nama : Juanita Agirani

NIM : 1062016

**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,

Monalisa, S.Kom

NIP : 98220821ICN



Ka.Prodi,

Ahmat Josi, M.Kom.

NIP : 198908202019031015

Komisi Magang,

Pristiansyah, M.Eng

NIP : 198801242019031008



KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang ini dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat dalam pelaksanaan magang yang dilakukan di PT PLN ICON PLUS dari tanggal 05 Februari 2024 hingga 07 Juni 2024. Selain menjadi syarat wajib untuk menyelesaikan program pendidikan D4 di Politeknik Manufaktur Negeri Bangka Belitung, laporan ini juga merupakan dokumentasi dari aktivitas yang dilakukan selama magang di PT PLN ICON PLUS.

Dalam proses penyusunan laporan ini, penulis menghadapi berbagai hambatan dan tantangan. Penulis menyadari bahwa penyelesaian laporan magang ini tidak terlepas dari dukungan, motivasi, serta bimbingan dari berbagai pihak, baik yang bersifat moral maupun material. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak I Made Andik Setiawan, M.Eng, Ph.D., selaku Direktur Politeknik Manufaktur Negeri Bangka Belitung.
2. Ibu Yang Agita Rindri, M.Eng, selaku dosen wali kelas 4 TRPL angkatan 27.
3. Bapak Ahmat Josi, M.Kom, selaku Kepala Prodi D4 Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak.
4. Bapak Henry Krisyanto Parulian selaku Manager PT PLN ICON PLUS Unit Layanan Bangka Belitung.
5. Kak Monalisa, S.Kom selaku Pembimbing perusahaan dan Ketua Tim *Customer Experience* PT PLN ICON PLUS Unit Layanan Bangka Belitung.
6. Janika, Dinda, Farhan, dan Diza selaku kelompok pelaksanaan magang dari Politeknik Manufaktur Negeri Bangka Belitung di PT PLN ICON PLUS.
7. Keluarga penulis yang selalu memberikan kasih sayang, doa, restu, dukungan, dan semangat sehingga penulis bisa menyelesaikan kegiatan magang dan penyusunan laporan ini.



Penyusunan laporan magang ini telah diupayakan sebaik mungkin, namun penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam laporan ini. Oleh karena itu, saran dan kritik yang konstruktif dari berbagai pihak sangat diharapkan. Semoga laporan magang ini dapat bermanfaat bagi para pembaca serta dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi penulis.

Penulis berharap laporan ini dapat memberikan manfaat yang luas dan menjadi referensi yang berguna di masa mendatang.

Pangkalpinang, 07 Juni 2024

Penulis

Juanita Agirani

NIM : 1062016



DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------------------------------|
| HALAMAN JUDUL..... | Error! Bookmark not defined. |
| LEMBAR PERSETUJUAN..... | Error! Bookmark not defined. |
| KATA PENGANTAR..... | ii |
| DAFTAR ISI | iv |
| DAFTAR GAMBAR | vi |
| DAFTAR TABEL..... | vii |
| DAFTAR LAMPIRAN | viii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Identitas dan Profile Perusahaan | 1 |
| 1.1.1 Sejarah PT PLN ICON PLUS | 2 |
| 1.1.2 Struktur organisasi | 4 |
| 1.1.3 Visi dan misi perusahaan..... | 6 |
| 1.2 Produk Yang Dihasilkan | 7 |
| 1.2.1 ICONect | 7 |
| 1.2.2 ICONWeb..... | 7 |
| 1.2.3 ICONBase | 7 |
| 1.2.4 ICONApps | 7 |
| 1.2.5 ICONNet..... | 7 |
| BAB II URAIAN KEGIATAN | 8 |
| 2.1 Penugasan Kerja | 8 |
| 2.2 Kegiatan Yang Dilakukan Selama Magang..... | 9 |
| 2.2.1 Melakukan <i>broadcast</i> melalui <i>WA blast</i> | 9 |
| 2.2.2 Menghubungi melalui <i>outbound call</i> | 9 |



| | | |
|-----------------------|---|----|
| 2.2.3 | Menginput pelanggan <i>winback</i> di ICRM+ | 10 |
| 2.2.4 | Melakukan <i>visit on site</i> | 11 |
| 2.2.5 | Membuat <i>Return Material Authorization</i> (RMA)..... | 11 |
| 2.2.6 | <i>Canvassing</i> Brosur bersama Sales B2C | 12 |
| 2.2.7 | <i>Volunteer Development Program</i> (VDP) | 13 |
| BAB III PENUTUP | | 14 |
| 3.1 | Kompetensi yang diperlukan..... | 14 |
| 3.1.1 | Etika profesi | 14 |
| 3.1.2 | Metode numerik | 14 |
| 3.1.3 | Psikologi industri | 14 |
| 3.1.4 | <i>Technopreneur</i> | 15 |
| 3.2 | Saran..... | 15 |
| LAMPIRAN..... | | 16 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Logo PT Indonesia Comnets Plus (ICON+) | 1 |
| Gambar 1.2 Logo PLN Icon Plus | 2 |
| Gambar 1.3 Struktur Organisasi PLN ICON PLUS..... | 4 |
| Gambar 2.1 Dokumentasi Broadcast WA Blast | 9 |
| Gambar 2.2 Dokumentasi Outbound Call..... | 10 |
| Gambar 2.3 Dokumentasi Input Data Pelanggan..... | 10 |
| Gambar 2.4 Dokumentasi Visit On Site..... | 11 |
| Gambar 2.5 Dokumentasi Pembuatan RMA..... | 12 |
| Gambar 2.6 Dokumentasi Canvassing | 12 |
| Gambar 2.7 Dokumentasi Volunter Development Program..... | 13 |



DAFTAR TABEL

| | |
|---|---|
| Tabel 2.1 Jam Kerja PLN ICON PLUS | 8 |
|---|---|



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 Identitas dan Profile Perusahaan

PT Indonesia Comnets Plus (ICON+) adalah perusahaan nasional yang menyediakan jaringan, layanan, dan konten telekomunikasi, dengan tujuan utama mendukung teknologi dan sistem informasi PT PLN (Persero) serta melayani publik. Perusahaan ini fokus pada penyediaan jaringan internet, layanan telekomunikasi, dan konten telekomunikasi. Didirikan pada 3 Oktober 2000. ICON+ adalah anak perusahaan dari PT PLN (Persero). Awalnya, ICON+ didirikan untuk memaksimalkan penggunaan infrastruktur jaringan listrik untuk keperluan telekomunikasi, yang sebelumnya hanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan jaringan telekomunikasi dalam operasi ketenagalistrikan.

Oleh karena itu, perusahaan 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 PLN, ICON+ awalnya berfokus pada pemenuhan kebutuhan telekomunikasi PLN. Logo PT Indonesia Comnets Plus (ICON+) dapat dilihat pada Gambar 1.1 berikut:



Gambar 1.1 Logo PT Indonesia Comnets Plus (ICON+)

Pada tahun 2020, PT Indonesia Comnets Plus (ICON+) mendapat izin untuk menyediakan layanan pusat panggilan dan meluncurkan aplikasi *New PLN Mobile*. PT Indonesia Comnets Plus (ICON+) juga meluncurkan layanan internet ritel yang diberi nama Stroomnet. Kemudian pada tahun 2021, ICON+ mengubah nama layanan Stroomnet menjadi ICONNET. Pada bulan September 2022, PT Indonesia Comnets Plus (ICON+) berganti nama menjadi "PT PLN Icon Plus" untuk menegaskan statusnya sebagai anak usaha dari PLN. Logo PT PLN ICON PLUS dapat dilihat pada Gambar 1.2 berikut:



Gambar 1.2 Logo PLN Icon Plus

1.1.1 Sejarah PT PLN ICON PLUS

Sejak tahun 1995, PLN telah mengoperasikan jaringan fiber optic terutama di Jawa untuk memenuhi kebutuhan telekomunikasi internal PT PLN (Persero). 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.

Rekam Jejak PT PLN ICON PLUS:

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.

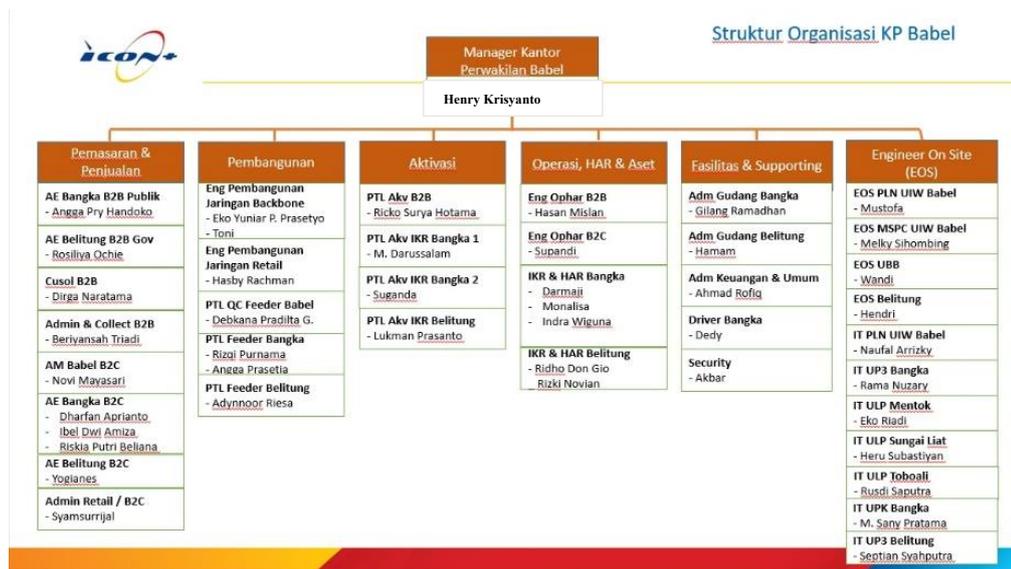


4. (2001) Melakukan Perjanjian Kerja sama (PKS) dengan PT Telkom (Persero).
5. (2002) Kerja sama dengan PT Indosat (Persero) dan Departemen Perhubungan.
6. (2005) Memperoleh izin prinsip Internet Telephony untuk keperluan *public*, Mencapai kinerja korporasi AAA (*Triple A*) dengan skor 99.
7. (2007) 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, serta melakukan ekspansi konektivitas jaringan telekomunikasi ke wilayah Indonesia bagian Timur.
8. (2012) Menjadi “*The Limit Breaker*” berdasarkan pencapaian kinerja yang gemilang.
9. (2013) Menganalisis 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 optimalisasi 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 Pemasarakan untuk koneksi internet Lembaga Pemasarakan (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+ memberikkan 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 melalu Internet Desa Cafe (IdeS Cafe).

1.1.2 Struktur organisasi

Struktur organisasi PT PLN ICON PLUS dapat dilihat pada Gambar 1.3 berikut:



Gambar 1.3 Struktur Organisasi PLN ICON PLUS



Struktur organisasi di PT 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 PT 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 PT 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* B2C.

c. Aktivasi

1. Bidang ini berfungsi untuk melakukan penyambungan jaringan ke pelanggan korporat B2B maupun pelanggan ritel B2C.
2. Bidang ini memiliki 4 SDM yang terbagi menjadi beberapa tim yaitu: tim aktivasi pelanggan B2B dan tim aktivasi pelanggan B2C atau ritel.
3. Target aktivasi untuk pelanggan B2B adalah 21 hari dan target aktivasi untuk pelanggan B2C adalah 5 hari.

d. Operasi, Pemeliharaan dan Aset

1. Bidang ini berfungsi untuk melakukan pemeliharaan jaringan PT 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 B2C atau ritel
3. Target penyelesaian gangguan untuk pelanggan B2B dan B2C 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 PT PLN ICON PLUS KP Babel.

1.1.3 Visi dan misi perusahaan

a. Visi Perusahaan

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

b. Misi Perusahaan

1. Memberikan layanan TIK yang terbaik di kelasnya kepada pelanggan guna meningkatkan nilai perusahaan
2. Memenuhi kebutuhan dan harapan PLN secara proaktif dengan menyediakan solusi-solusi TIK yang inovatif dan memberikan nilai tambah.
3. Membangun organisasi pembelajar yang berkinerja tinggi untuk mendorong perusahaan mencapai bisnis yang unggul dan menjadi pilihan-pilihan bagi talenta-talenta terbaik.
4. Memberikan Kontribusi terhadap perkembangan telekomunikasi nasional.



1.2 Produk Yang Dihasilkan

PT PLN Icon Plus mengelompokkan produk untuk pelanggan korporasi (enterprise business) ke dalam empat kategori, Sedangkan untuk pelanggan ritel (rumah tangga) menawarkan satu produk Fixed Broadband Internet.

1.2.1 ICONect

ICONect adalah layanan yang menyediakan solusi komunikasi data yang menghubungkan lokasi pelanggan di seluruh Indonesia. Dengan jaringan *fiber optic end-to-end*, ICONect menjamin pertukaran informasi yang cepat dan aman, sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

1.2.2 ICONWeb

Layanan ICONWeb berfokus pada pemenuhan kebutuhan pelanggan akan akses informasi dan komunikasi tanpa batas. Layanan ini memanfaatkan jaringan internasional dan peering dengan penyedia lokal.

1.2.3 ICONBase

Layanan Infrastruktur ICONBase menawarkan berbagai layanan dan infrastruktur yang aman dengan dukungan data *center Tier-3* yang berlokasi di dalam negeri, PT PLN ICON PLUS berkomitmen untuk menyediakan layanan infrastruktur terbaik dengan tingkat keamanan yang tinggi.

1.2.4 ICONApps

Layanan ICONApps berperan sebagai "*ICT Enabler of PLN*". PT PLN ICON PLUS menyediakan berbagai solusi aplikasi yang dirancang untuk mendukung integrasi proses bisnis PLN. Solusi-solusi ini bertujuan untuk secara terus-menerus membantu PLN dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggannya.

1.2.5 ICONNet

ICONNET adalah layanan yang menawarkan koneksi internet berkecepatan tinggi dan stabil untuk pelanggan rumah tangga dan bisnis. ICONNet bertujuan untuk memenuhi kebutuhan akses internet yang cepat dan handal di berbagai wilayah Indonesia.

BAB II

URAIAN KEGIATAN

2.1 Penugasan Kerja

Dari lima orang mahasiswa Politeknik Manufaktur Negeri Bangka Belitung yang melakukan magang di PT PLN ICON PLUS penulis ditempatkan di Divisi *Customer Experience. Customer Experience (CE)* di PT PLN ICON PLUS bertanggung jawab untuk memastikan bahwa pelanggan mendapatkan pengalaman terbaik selama berlangganan wifi Iconnet.

Adapun aturan bagi para mahasiswa yang melakukan magang yaitu :

- a. Jam Kerja

Tabel 2.1 Jam Kerja PLN ICON PLUS

| Hari | Masuk | Istirahat | 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 |
| Jumat | 08.00 | 11.30 – 13.30 | 17.00 |
| Sabtu | LIBUR | | |
| Minggu | | | |

- b. Menggunakan seragam kerja sesuai ketentuan perusahaan.
- a. Melakukan absensi pada saat datang.
- b. Menaati peraturan perusahaan yang berlaku.

Selama magang berlangsung peserta dilarang:

- Keluar dari lokasi perusahaan selama jam kerja tanpa izin dari pembimbing perusahaan.

2.2 Kegiatan Yang Dilakukan Selama Magang

Selama pelaksanaan magang, penulis terlibat dalam berbagai aktivitas yang beragam untuk mendukung tujuan dan operasional Divisi *Customer Experience*. Salah satu tugas utama adalah memberikan dukungan langsung kepada pelanggan melalui berbagai saluran komunikasi, seperti layanan telepon, *Whatsapp*, dan *platform* media sosial.

2.2.1 Melakukan *broadcast* melalui *WA blast*

Dalam kegiatan ini, penulis menggunakan aplikasi *WhatsApp* untuk mengirim pesan secara massal kepada pelanggan (*WA Blast*). Pesan yang dikirimkan Memberikan informasi promo *winback* ke semua pelanggan *winback* Babel. Untuk pelanggan yang merespon masih ingin berlangganan, penulis membantu dalam mengirimkan kode pembayaran kepada pelanggan tersebut. Apabila ada pelanggan yg tidak ingin berlangganan lagi, penulis mencoba memastikan kendalanya, yaitu faktor ekonomi, pindah rumah, kualitas jaringan, atau pindah *provider*. Dokumentasi kegiatan penulis saat melakukan *broadcast* melalui *WA Blast* dapat dilihat pada Gambar 2.1 berikut :



Gambar 2.1 Dokumentasi *Broadcast WA Blast*

2.2.2 Menghubungi melalui *outbound call*

Dalam kegiatan ini, setelah melakukan *broadcast* melalui *WA Blast*, penulis bertugas untuk menghubungi pelanggan yang tidak ada respon dari *WA Blast* secara langsung melalui *outbound call*. Tujuan panggilan ini untuk mengkonfirmasi

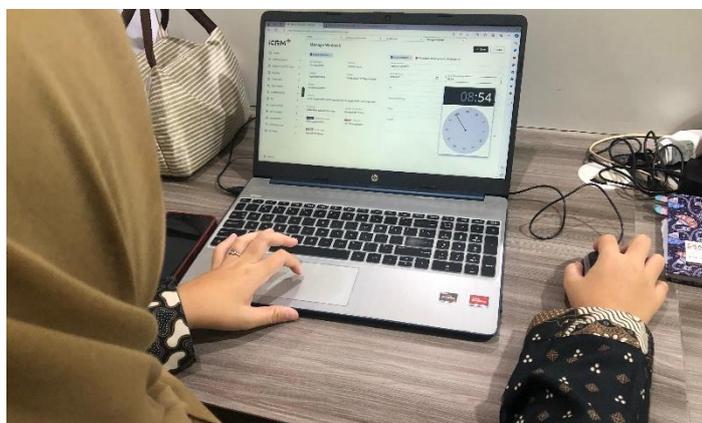
kebersediaan pelanggan dalam melanjutkan atau tidak penggunaan wifi iconnet. Melalui interaksi langsung ini, penulis dapat membangun hubungan yang lebih personal dengan pelanggan dan memberikan solusi atau bantuan langsung terhadap permasalahan yang dihadapi. Dokumentasi kegiatan penulis saat menghubungi pelanggan melalui *Outbound call* dapat dilihat pada Gambar 2.2 berikut :



Gambar 2.2 Dokumentasi Outbound Call

2.2.3 Menginput pelanggan *winback* di ICRM+

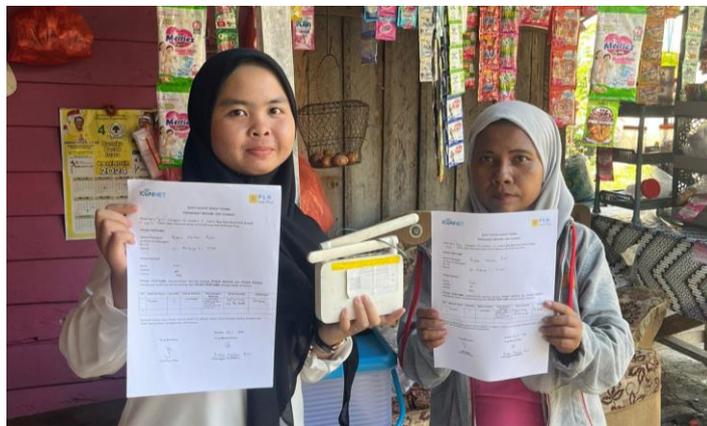
Kegiatan ini berkaitan dengan manajemen data pelanggan, di mana setelah mendapat respon pelanggan *winback*, baik melalui *WA Blast* atau *Outbound Call*, penulis bertanggung jawab untuk menginput konfirmasi pelanggan *winback* ke dalam sistem manajemen hubungan pelanggan (ICRM+). Dokumentasi kegiatan penulis saat melakukan penginputan data pelanggan pada *website* ICRM+ dapat dilihat pada Gambar 2.3 berikut :



Gambar 2.3 Dokumentasi Input Data Pelanggan

2.2.4 Melakukan *visit on site*

Visit On Site merupakan kegiatan di mana tim dari divisi *Customer Experience* melakukan kunjungan langsung ke lokasi pelanggan yg tidak bisa dihubungi sama sekali baik melalui *WA Blast* ataupun *Outbound Call*, untuk memastikan pelanggan masih ingin berlangganan wifi iconnet atau tidak. Selama magang, penulis terlibat dalam persiapan kunjungan, pelaksanaan kunjungan, dan tindak lanjut pasca-kunjungan untuk memastikan kebutuhan pelanggan terpenuhi dengan baik dan memberikan pengalaman yang memuaskan. Dokumentasi kegiatan penulis saat melakukan *Visit On Site* dapat dilihat pada Gambar 2.4 berikut :



Gambar 2.4 Dokumentasi Visit On Site

2.2.5 Membuat *Return Material Authorization (RMA)*

Penulis bertugas membuat *Return Material Authorization (RMA)* untuk mengelola proses pengembalian perangkat modem wifi yang diambil saat melakukan *Visit On Site* ke gudang server Bangka Belitung. Membuat RMA adalah bagian penting dari pengelolaan inventaris dan layanan pelanggan, memastikan bahwa pelanggan yang berkendala dalam berlangganan wifi iconnet dapat memperoleh solusi yang cepat dan memuaskan. Dokumentasi kegiatan penulis saat membuat RMA berdasarkan perangkat moodem dapat dilihat pada Gambar 2.5 berikut :



Gambar 2. 5 Dokumentasi Pembuatan RMA

2.2.6 *Canvassing* Brosur bersama Sales B2C

Penulis juga berpartisipasi dalam aktivitas *canvassing* brosur bersama tim sales B2C (*Business to Consumer*). Tugas ini melibatkan penyebaran brosur dan informasi produk langsung kepada calon pelanggan. Melalui *canvassing*, penulis dapat berinteraksi dengan calon pelanggan, menjelaskan manfaat produk dan layanan yang ditawarkan, serta mengumpulkan data potensial yang dapat digunakan untuk upaya penjualan di masa depan. Dokumentasi kegiatan penulis saat melakukan *canvassing* dapat dilihat pada Gambar 2.6 berikut :



Gambar 2. 6 Dokumentasi *Canvassing*

2.2.7 *Volunteer Development Program (VDP)*

Penulis berpartisipasi dalam *Volunteer Development Program (VDP)*, sebuah program pengembangan keterampilan karyawan di PT PLN ICON PLUS. Dalam program ini, penulis mendapatkan banyak ilmu dari setiap tema VDP yang diberikan. Dokumentasi kegiatan penulis saat mengikuti VDP dapat dilihat pada Gambar 2.7 berikut :



Gambar 2. 7 Dokumentasi Volunter Development Program

BAB III

PENUTUP

3.1 Kompetensi yang diperlukan

Selama menjalani magang di PT PLN ICON PLUS, terutama sebagai anggota tim dari divisi *Customer Experience*, terdapat beberapa mata kuliah dan kompetensi yang sangat relevan dan mendukung dalam pelaksanaan tugas. Berikut ini adalah daftar mata kuliah beserta penjelasan umum dan penerapannya di perusahaan:

3.1.1 Etika profesi

Etika Profesi mempelajari nilai-nilai dan prinsip-prinsip moral yang harus dipegang oleh profesional dalam bekerja. Selama pelaksanaan magang di PT PLN ICON PLUS, penerapan etika profesi sangat penting dalam berinteraksi dengan pelanggan, rekan kerja, dan stakeholders lainnya. Prinsip-prinsip etika seperti integritas, tanggung jawab, dan keadilan digunakan untuk memastikan bahwa semua tindakan yang diambil mencerminkan standar profesional yang tinggi.

3.1.2 Metode numerik

Penerapan Metode Numerik dalam divisi *Customer Experience*, digunakan untuk menganalisis data pelanggan, menghitung total pivot keterangan berlangganan pelanggan *winback*, dan menghitung persentasi pelanggan yang masih atau tidak berlangganan wifi iconnet.

3.1.3 Psikologi industri

Psikologi Industri mempelajari perilaku manusia dalam konteks organisasi dan tempat kerja. Pengetahuan ini diterapkan dalam memahami dan meningkatkan interaksi dengan pelanggan. Misalnya, teknik-teknik komunikasi yang efektif digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan membuat pelanggan merasa harus tetap menggunakan produk dari PT PLN ICON PLUS.



3.1.4 *Technopreneur*

Technopreneur mempelajari konsep kewirausahaan yang berbasis teknologi. Kompetensi ini sangat relevan dalam mengembangkan inisiatif dan inovasi di bidang pelayanan pelanggan. Dalam PT PLN ICON PLUS, konsep *technopreneur* diterapkan dalam mengidentifikasi peluang untuk peningkatan layanan melalui teknologi baru dan dalam memecahkan masalah pelanggan dengan solusi kreatif dan efektif.

3.2 Saran

Setelah menyelesaikan periode magang di PT PLN ICON PLUS, Penulis merasakan peningkatan dalam pemahaman tentang keterampilan kerja yang diperlukan. Pengalaman ini tidak hanya memberikan wawasan tentang operasi perusahaan, tetapi juga mengasah kemampuan interpersonal dan profesionalisme penulis. Berikut adalah beberapa saran yang ingin penulis sampaikan berdasarkan pengalaman magang:

1. Penulis memberi saran agar sekiranya perusahaan lebih memperhatikan pengembangan keterampilan teknis bagi para pemegang, khususnya dalam hal penggunaan sistem dan teknologi yang digunakan oleh PT PLN ICON PLUS.
2. Perusahaan dapat mempertimbangkan untuk memberikan kesempatan yang lebih besar bagi para pemegang untuk terlibat dalam proyek-proyek nyata yang relevan dengan bidang pemegang.
3. Perusahaan dapat memberikan bimbingan dan dukungan lebih lanjut bagi para pemegang dalam merencanakan karier di masa depan. Misalnya, sesi mentoring atau kesempatan untuk berdiskusi dengan profesional yang lebih berpengalaman.

Dengan menerapkan saran-saran ini, penulis yakin bahwa PT PLN ICON PLUS dapat terus menjadi tempat yang inspiratif bagi para pemegang untuk belajar dan berkembang. Penulis mengucapkan terima kasih atas kesempatan yang telah diberikan untuk menjadi bagian sebagai pemegang dari PT PLN ICON PLUS, dan penulis berharap agar saran-saran ini dapat bermanfaat di masa depan.



LAMPIRAN

**FORM ABSENSI KEHADIRAN**

Nama : Juanita Agirani
 NPM/NIM : 1062016
 Tempat Magang : PT PLN ICON PLUS

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

| | |
|--|---|
| Dibuat Oleh : Mahasiswa  Juanita Agirani | 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 : Juanita Agirani

NPM/NIM : 1062016

Tempat Magang : PT PLN ICON PLUS

Kegiatan Tanggal : 05 Februari s/d 08 Februari

| Hari | Uraian Kegiatan |
|--------|--|
| Senin | <ul style="list-style-type: none">- Administrasi, pengenalan lingkungan kerja, dan perkenalan diri dengan seluruh staff di PT PLN ICON PLUS Unit Layanan Bangka Belitung.- Pembagian divisi dan pembimbing dari lima mahasiswa magang, untuk penentuan tugas selama masa magang, penulis ditempatkan di divisi <i>Customer Experience</i> dengan dibimbing oleh kak Monalisa.- Pelatihan kerja divisi <i>customer experience</i>. Penulis diajarkan cara menghubungi pelanggan winback dan menginput keterangan pelanggan winback yang telah di hubungi pada menu <i>manage winback</i> di <i>website</i> ICRM+. |
| Selasa | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> (pelanggan yang sudah lama tidak membayar dan ingin membayar kembali) melalui <i>outbound call</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet, serta memastikan kendala pelanggan terhadap pemakaian wifi iconnet.- Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website</i> ICRM+ berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet. |



| | |
|-------|---|
| | <ul style="list-style-type: none">- Mengupdate keterangan terbaru pelanggan <i>winback</i> Unit Layanan Bangka Belitung yang sudah dihubungi ke data bersama pusat Sumatera Bagian Selatan (SBS). |
| Rabu | <ul style="list-style-type: none">- <i>Volunter Development Program (VDP)</i>: Pemaparan materi pengenalan PT PLN ICON PLUS dan salah satu produknya yaitu Iconnet oleh admin <i>sales B2C</i>.- Penginputan data pelanggan <i>winback</i> pada <i>website ICRM+</i> berdasarkan keterangan terbaru pelanggan, terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet.- Mengupdate keterangan terbaru pelanggan <i>winback</i> Unit Layanan Bangka Belitung ke data bersama pusat Sumatera Bagian Selatan (SBS). |
| Kamis | LIBUR NASIONAL ISRA MI'RAJ 2024 |
| Jumat | CUTI BERSAMA HARI RAYA IMLEK |

| | |
|--|---|
| Dibuat Oleh : Mahasiswa  Juanita Agirani | 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 : Juanita Agirani
NPM/NIM : 1062016
Tempat Magang : PT PLN ICON PLUS
Kegiatan Tanggal : 12 Februari s/d 16 Februari

| Hari | Uraian Kegiatan |
|--------|--|
| Senin | <ul style="list-style-type: none">- Melakukan pemeriksaan tanggal terakhir pembayaran wifi pelanggan <i>winback</i> di <i>website</i> ICRM+ dan menginput data terakhir pembayaran ke dalam data <i>excel</i> pelanggan <i>winback</i> BABEL.- <i>Volunter Development Program (VDP)</i> : Peresmian gedung baru kantor pusat Regional Sumatera Selatan oleh <i>Manager</i> pusat Regional Sumatera Selatan.- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>outbound call</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet, serta memastikan kendala pelanggan terhadap pemakaian wifi iconnet. |
| Selasa | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>outbound call</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet, serta memastikan kendala pelanggan terhadap pemakaian wifi iconnet.- Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website</i> ICRM+ berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet.- Mengupdate keterangan terbaru pelanggan <i>winback</i> Unit Layanan Bangka Belitung yang sudah dihubungi ke data bersama pusat SBS. |



| | |
|-------|---|
| Rabu | LIBUR PEMILU 2024 |
| Kamis | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>outbound call</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet, serta memastikan kendala pelanggan terhadap pemakaian wifi iconnet.- Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website ICRM+</i> berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet. |
| Jumat | <ul style="list-style-type: none">- Menyiapkan surat Berita Acara Serah Terima (BAST) untuk <i>Visit On Site</i> ke rumah pelanggan yang tidak ingin melanjutkan berlangganan wifi iconnet lagi.- Mencari titik koordinat lokasi alamat rumah pelanggan yang akan dikunjungi saat <i>Visit On Site</i>.- Menghubungi Pelanggan <i>baddebt</i> melalui <i>outbound call</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet, serta memastikan kendala pelanggan terhadap pemakaian wifi iconnet. |

| | |
|--|---|
| Dibuat Oleh : Mahasiswa  Juanita Agirani | 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 : Juanita Agirani
NPM/NIM : 1062016
Tempat Magang : PT PLN ICON PLUS
Kegiatan Tanggal : 19 Februari s/d 23 Februari

| Hari | Uraian Kegiatan |
|--------|--|
| Senin | <ul style="list-style-type: none">- Pembuatan <i>Return Material Authorization</i> (RMA) untuk pengembalian perangkat <i>dismantle</i> ke gudang server setelah dilakukan <i>Visit On Site</i>.- Membuat dokumen laporan <i>Visit On Site</i>, berisi tanggal <i>Visit</i>, nama pelanggan, dan nomor SID perangkat modem wifi.- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>outbound call</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet, serta memastikan kendala pelanggan terhadap pemakaian wifi iconnet.- Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website</i> ICRM+ berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet. |
| Selasa | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>outbound call</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet, serta memastikan kendala pelanggan terhadap pemakaian wifi iconnet.- Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website</i> ICRM+ berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet. |



| | |
|-------|--|
| | - Mengupdate keterangan terbaru pelanggan <i>winback</i> Unit Layanan Bangka Belitung yang sudah dihubungi ke data bersama pusat SBS. |
| Rabu | Ket : <i>Work From Home</i> (WFH) - Mengupdate keterangan terbaru pelanggan <i>winback</i> Unit Layanan Bangka Belitung yang sudah dihubungi ke data bersama pusat SBS. |
| Kamis | Ket : <i>Work From Home</i> (WFH) - Mengupdate keterangan terbaru pelanggan <i>winback</i> Unit Layanan Bangka Belitung yang sudah dihubungi ke data bersama pusat SBS. |
| Jumat | Ket : <i>Work From Home</i> (WFH) - Mengupdate keterangan terbaru pelanggan <i>winback</i> Unit Layanan Bangka Belitung yang sudah dihubungi ke data bersama pusat SBS. |

| | |
|--|---|
| Dibuat Oleh : Mahasiswa  Juanita Agirani | 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 : Juanita Agirani
NPM/NIM : 1062016
Tempat Magang : PT PLN ICON PLUS
Kegiatan Tanggal : 26 Februari s/d 01 Maret

| Hari | Uraian Kegiatan |
|--------|---|
| Senin | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>outbound call</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet.- Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website</i> ICRM+ berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet.- Mengupdate keterangan terbaru pelanggan <i>winback</i> Unit Layanan Bangka Belitung yang sudah dihubungi ke data bersama pusat SBS. |
| Selasa | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>outbound call</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet.- Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website</i> ICRM+ berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet.- Mengupdate keterangan terbaru pelanggan <i>winback</i> Unit Layanan Bangka Belitung yang sudah dihubungi ke data bersama pusat SBS. |
| Rabu | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>outbound call</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet. |



| | |
|-------|---|
| | <ul style="list-style-type: none">- Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website</i> ICRM+ berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet.- Mengupdate keterangan terbaru pelanggan <i>winback</i> Unit Layanan Bangka Belitung yang sudah dihubungi ke data bersama pusat SBS. |
| Kamis | <ul style="list-style-type: none">- Memeriksa data pelanggan dismantle pada data <i>customer experience</i> pusat Sumatera Bagian Selatan.- Mengupdate keterangan terbaru pelanggan <i>winback</i> Unit Layanan Bangka Belitung yang sudah dihubungi ke data bersama pusat SBS. |
| Jumat | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>outbound call</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet, serta memastikan kendala pelanggan terhadap pemakaian wifi iconnet.- Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website</i> ICRM+ berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet. |

| | |
|--|---|
| Dibuat Oleh : Mahasiswa  Juanita Agirani | 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)*



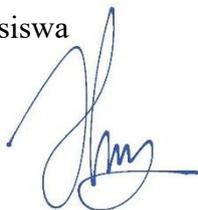
KEGIATAN MINGGUAN MAGANG

Nama : Juanita Agirani
NPM/NIM : 1062016
Tempat Magang : PT PLN ICON PLUS
Kegiatan Tanggal : 04 Maret s/d 08 Maret

| Hari | Uraian Kegiatan |
|--------|---|
| Senin | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>outbound call</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet.- Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website</i> ICRM+ berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet.- Mengupdate keterangan terbaru pelanggan <i>winback</i> Unit Layanan Bangka Belitung yang sudah dihubungi ke data bersama pusat SBS. |
| Selasa | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>outbound call</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet- Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website</i> ICRM+ berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet.- Mengupdate keterangan terbaru pelanggan <i>winback</i> Unit Layanan Bangka Belitung yang sudah dihubungi ke data bersama pusat SBS. |
| Rabu | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>outbound call</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet. |



| | |
|-------|---|
| | <ul style="list-style-type: none">- Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website</i> ICRM+ berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet.- Mengupdate keterangan terbaru pelanggan <i>winback</i> Unit Layanan Bangka Belitung yang sudah dihubungi ke data bersama pusat SBS. |
| Kamis | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>outbound call</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet.- Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website</i> ICRM+ berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet. |
| Jumat | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>outbound call</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet- Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website</i> ICRM+ berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet. |

| | |
|--|---|
| Dibuat Oleh : Mahasiswa  Juanita Agirani | 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 : Juanita Agirani
NPM/NIM : 1062016
Tempat Magang : PT PLN ICON PLUS
Kegiatan Tanggal : 11 Maret s/d 15 Maret

| Hari | Uraian Kegiatan |
|--------|---|
| Senin | LIBUR NASIONAL HARI RAYA NYEPI 2024 |
| Selasa | CUTI BERSAMA HARI RAYA NYEPI |
| Rabu | <ul style="list-style-type: none">- Melakukan pengecekan perangkat modem dari pelanggan dismantle yang diambil melalui <i>Visit On Site</i>.- Melakukan pengecekan kesesuaian <i>Return Material Authorization</i> (RMA) yang sudah dibuat dengan perangkat modem wifi yang akan di kembalikan ke gudang server PT PLN ICON PLUS Bangka Belitung.- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>outbound call</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet. |
| Kamis | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>outbound call</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet.- Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website</i> ICRM+ berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet.- Mengupdate keterangan terbaru pelanggan <i>winback</i> Unit Layanan Bangka Belitung yang sudah dihubungi ke data bersama pusat SBS. |



| | |
|-------|--|
| Jumat | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>outbound call</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet- Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website</i> ICRM+ berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet.- Mengupdate keterangan terbaru pelanggan <i>winback</i> Unit Layanan Bangka Belitung yang sudah dihubungi ke data bersama pusat SBS. |
|-------|--|

| | |
|---|--|
| Dibuat Oleh : Mahasiswa  Juanita Agirani | 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 : Juanita Agirani
NPM/NIM : 1062016
Tempat Magang : PT PLN ICON PLUS
Kegiatan Tanggal : 18 Maret s/d 22 Maret

| Hari | Uraian Kegiatan |
|--------|--|
| Senin | <ul style="list-style-type: none">- Melakukan pengecekan perangkat modem dari pelanggan dismantle yang diambil melalui <i>Visit On Site</i>.- Melakukan pengecekan kesesuaian <i>Return Material Authorization</i> (RMA) yang sudah dibuat dengan perangkat modem wifi yang akan di kembalikan ke gudang server.- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>whatsapp blast</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet. |
| Selasa | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>whatsapp blast</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet.- Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website</i> ICRM+ berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet.- Mengupdate keterangan terbaru pelanggan <i>winback</i> Unit Layanan Bangka Belitung yang sudah dihubungi ke data bersama pusat SBS. |
| Rabu | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>whatsapp blast</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet. |



| | |
|-------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website</i> ICRM+ berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet. - Mengupdate keterangan terbaru pelanggan <i>winback</i> Unit Layanan Bangka Belitung yang sudah dihubungi ke data bersama pusat SBS. |
| Kamis | <ul style="list-style-type: none"> - Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>whatsapp blast</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet. - Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website</i> ICRM+ berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet. |
| Jumat | <ul style="list-style-type: none"> - <i>Volunter Development Program (VDP)</i> : “<i>Put yourself on your customer shoes</i>”, materi cara menarik pelanggan, bagaimana agar kita menempatkan diri sebagai pelanggan, dan hal apa saja yang mungkin diinginkan pelanggan dari produk yang kita pasarkan. Materi dibawakan oleh <i>Manager</i> PT PLN ICON PLUS Unit Layanan Bangka Belitung. |

| | |
|--|--|
| <p>Dibuat Oleh :</p> <p>Mahasiswa</p>  <p>Juanita Agirani</p> | <p>Mengetahui :</p> <p>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 : Juanita Agirani
NPM/NIM : 1062016
Tempat Magang : PT PLN ICON PLUS
Kegiatan Tanggal : 25 Maret s/d 29 Maret

| Hari | Uraian Kegiatan |
|--------|--|
| Senin | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>whatsapp blast</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet.- Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website ICRM+</i> berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet.- Mengupdate keterangan terbaru pelanggan <i>winback</i> Unit Layanan Bangka Belitung yang sudah dihubungi ke data bersama pusat SBS. |
| Selasa | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>whatsapp blast</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet.- Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website ICRM+</i> berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet.- Mengupdate keterangan terbaru pelanggan <i>winback</i> Unit Layanan Bangka Belitung yang sudah dihubungi ke data bersama pusat SBS. |
| Rabu | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>whatsapp blast</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet. |



| | |
|-------|---|
| | <ul style="list-style-type: none">- Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website</i> ICRM+ berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet.- Mengupdate keterangan terbaru pelanggan <i>winback</i> Unit Layanan Bangka Belitung yang sudah dihubungi ke data bersama pusat SBS. |
| Kamis | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>whatsapp blast</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet.- Melakukan <i>Visit On Site</i> kerumah pelanggan yang sudah mengkonfirmasi tidak berlangganan wifi iconnet lagi dan juga ke rumah pelanggan yang tidak ada konfirmasi baik <i>melalui outbound call</i> atau <i>Whatsapp Blast</i>. |
| Jumat | LIBUR MEMPERINGATI WAFAT ISA ALMASIH |

| | |
|--|---|
| Dibuat Oleh : Mahasiswa  Juanita Agirani | 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 : Juanita Agirani
NPM/NIM : 1062016
Tempat Magang : PT PLN ICON PLUS
Kegiatan Tanggal : 01 April s/d 05 April

| Hari | Uraian Kegiatan |
|--------|--|
| Senin | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>whatsapp blast</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet.- Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website ICRM+</i> berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet.- Mengupdate keterangan terbaru pelanggan <i>winback</i> Unit Layanan Bangka Belitung yang sudah dihubungi ke data bersama pusat SBS. |
| Selasa | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>whatsapp blast</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet.- Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website ICRM+</i> berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet.- Mengupdate keterangan terbaru pelanggan <i>winback</i> Unit Layanan Bangka Belitung yang sudah dihubungi ke data bersama pusat SBS. |
| Rabu | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>whatsapp blast</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet. |



| | |
|-------|---|
| | <ul style="list-style-type: none">- Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website</i> ICRM+ berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet.- Mengupdate keterangan terbaru pelanggan <i>winback</i> Unit Layanan Bangka Belitung yang sudah dihubungi ke data bersama pusat SBS. |
| Kamis | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>whatsapp blast</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet.- Melakukan <i>Visit On Site</i> kerumah pelanggan yang sudah mengkonfirmasi tidak berlangganan wifi iconnet lagi dan juga ke rumah pelanggan yang tidak ada konfirmasi baik melalui <i>outbound call</i> atau <i>Whatsapp Blast</i>. |
| Jumat | <ul style="list-style-type: none">- <i>Volunter Depeloment Program (VDP)</i> : Mengatur THR dengan bijak menuju hari raya penuh berkah, materi diberikan saat bulan ramadhan dan setelah THR karyawan dibagikan. Materi VDP dibawakan oleh karyawan dari kantor pusat Regional Sumatera Selatan. |

| | |
|--|---|
| Dibuat Oleh : Mahasiswa  Juanita Agirani | 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 : Juanita Agirani
NPM/NIM : 1062016
Tempat Magang : PT PLN ICON PLUS
Kegiatan Tanggal : 08 April s/d 12 April

| Hari | Uraian Kegiatan |
|--------|---|
| Senin | LIBUR CUTI BERSAMA HARI RAYA IDUL FITRI |
| Selasa | LIBUR CUTI BERSAMA HARI RAYA IDUL FITRI |
| Rabu | LIBUR CUTI BERSAMA HARI RAYA IDUL FITRI |
| Kamis | LIBUR CUTI BERSAMA HARI RAYA IDUL FITRI |
| Jumat | LIBUR CUTI BERSAMA HARI RAYA IDUL FITRI |

| | |
|--|---|
| Dibuat Oleh : Mahasiswa  Juanita Agirani | 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 : Juanita Agirani
NPM/NIM : 1062016
Tempat Magang : PT PLN ICON PLUS
Kegiatan Tanggal : 15 April s/d 19 April

| Hari | Uraian Kegiatan |
|--------|--|
| Senin | LIBUR CUTI BERSAMA LEBARAN IDUL FITRI |
| Selasa | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>outbound call</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet.- Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website</i> ICRM+ berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet.- Mengupdate keterangan terbaru pelanggan <i>winback</i> Unit Layanan Bangka Belitung yang sudah dihubungi ke data bersama pusat SBS. |
| Rabu | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>whatsapp blast</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet.- Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website</i> ICRM+ berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet.- Mengupdate keterangan terbaru pelanggan <i>winback</i> Unit Layanan Bangka Belitung yang sudah dihubungi ke data bersama pusat SBS. |



| | |
|-------|--|
| Kamis | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>whatsapp blast</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet.- Melakukan <i>Visit On Site</i> kerumah pelanggan yang sudah mengkonfirmasi tidak berlangganan wifi iconnet lagi dan juga ke rumah pelanggan yang tidak ada konfirmasi baik melalui <i>outbound call</i> atau <i>Whatsapp Blast</i>. |
| Jumat | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>whatsapp blast</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet.- Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website ICRM+</i> berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet.- Mengupdate keterangan terbaru pelanggan <i>winback</i> Unit Layanan Bangka Belitung yang sudah dihubungi ke data bersama pusat SBS. |

| | |
|--|---|
| Dibuat Oleh : Mahasiswa  Juanita Agirani | 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 : Juanita Agirani
NPM/NIM : 1062016
Tempat Magang : PT PLN ICON PLUS
Kegiatan Tanggal : 22 April s/d 26 April

| Hari | Uraian Kegiatan |
|--------|---|
| Senin | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>outbound call</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet.- Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website</i> ICRM+ berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet.- Mengupdate keterangan terbaru pelanggan <i>winback</i> Unit Layanan Bangka Belitung yang sudah dihubungi ke data bersama pusat SBS. |
| Selasa | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>outbound call</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet.- Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website</i> ICRM+ berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet. |
| Rabu | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>whatsapp blast</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet.- Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website</i> ICRM+ berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet. |



| | |
|-------|---|
| | <ul style="list-style-type: none">- Mengupdate keterangan terbaru pelanggan <i>winback</i> Unit Layanan Bangka Belitung yang sudah dihubungi ke data bersama pusat SBS. |
| Kamis | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>outbound call</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet.- Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website</i> ICRM+ berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet. |
| Jumat | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>outbound call</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet.- Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website</i> ICRM+ berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet. |

| | |
|--|---|
| Dibuat Oleh : Mahasiswa  Juanita Agirani | 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 : Juanita Agirani
NPM/NIM : 1062016
Tempat Magang : PT PLN ICON PLUS
Kegiatan Tanggal : 29 April s/d 03 Mei

| Hari | Uraian Kegiatan |
|--------|---|
| Senin | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>outbound call</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet.- Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website</i> ICRM+ berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet.- Mengupdate keterangan terbaru pelanggan <i>winback</i> Unit Layanan Bangka Belitung yang sudah dihubungi ke data bersama pusat SBS. |
| Selasa | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>outbound call</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet.- Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website</i> ICRM+ berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet. |
| Rabu | LIBUR MEMPERINGATI HARI BURUH INTERNASIONAL |
| Kamis | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>outbound call</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet. |



| | |
|-------|---|
| | <ul style="list-style-type: none">- Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website</i> ICRM+ berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet.- Mengupdate keterangan terbaru pelanggan <i>winback</i> Unit Layanan Bangka Belitung yang sudah dihubungi ke data bersama pusat SBS. |
| Jumat | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>outbound call</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet.- Volunter Depeloment Program (VDP) : <i>Mental Health Series</i>. Materi tentang bagaimana cara menghandle kecemasan dan emosi di tempat kerja, dibawakan oleh admin sales B2C. |

| | |
|--|---|
| Dibuat Oleh : Mahasiswa  Juanita Agirani | 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 : Juanita Agirani
NPM/NIM : 1062016
Tempat Magang : PT PLN ICON PLUS
Kegiatan Tanggal : 06 Mei s/d 10 Mei

| Hari | Uraian Kegiatan |
|--------|--|
| Senin | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>outbound call</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet.- Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website ICRM+</i> berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet.- Membuat dokumen excel baru khusus pelanggan <i>winback</i> Unit Layanan Bangka Belitung. |
| Selasa | <ul style="list-style-type: none">- Update data terakhir pembayaran pelanggan <i>winback</i> di data pelanggan <i>winback</i> terbaru.- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>outbound call</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet.- Mengupdate keterangan terbaru pelanggan <i>winback</i> Unit Layanan Bangka Belitung yang sudah dihubungi ke data bersama pusat SBS. |
| Rabu | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>outbound call</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet. |



| | |
|-------|--|
| | <ul style="list-style-type: none">- Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website</i> ICRM+ berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet.- Mengupdate keterangan terbaru pelanggan <i>winback</i> Unit Layanan Bangka Belitung yang sudah dihubungi ke data bersama pusat SBS. |
| Kamis | LIBUR MEMPERINGATI KENAIKAN ISA ALMASIH |
| Jumat | CUTI BERSAMA KENAIKAN ISA ALMASIH |

| | |
|---|--|
| Dibuat Oleh : Mahasiswa  Juanita Agirani | 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 : Juanita Agirani
NPM/NIM : 1062016
Tempat Magang : PT PLN ICON PLUS
Kegiatan Tanggal : 13 Mei s/d 17 Mei

| Hari | Uraian Kegiatan |
|--------|---|
| Senin | <ul style="list-style-type: none">- Menanggapi balasan WA <i>Blast</i> pelanggan <i>winback</i> yang bersedia melanjutkan berlangganan wifi iconnet namun belum melakukan pembayaran.- Mengupdate keterangan terbaru pelanggan <i>winback</i> Unit Layanan Bangka Belitung yang sudah dihubungi ke data bersama pusat SBS. |
| Selasa | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>outbound call</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet.- Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website</i> ICRM+ berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet.- Mengupdate keterangan terbaru pelanggan <i>winback</i> Unit Layanan Bangka Belitung yang sudah dihubungi ke data bersama pusat SBS. |
| Rabu | <ul style="list-style-type: none">- Menanggapi balasan WA <i>Blast</i> pelanggan <i>winback</i> yang bersedia melanjutkan berlangganan wifi iconnet namun belum melakukan pembayaran.- Mengupdate keterangan terbaru pelanggan <i>winback</i> Unit Layanan Bangka Belitung yang sudah dihubungi ke data bersama pusat SBS. |



| | |
|-------|--|
| Kamis | <ul style="list-style-type: none">- Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website</i> ICRM+ berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet.- Mengupdate keterangan terbaru pelanggan <i>winback</i> Unit Layanan Bangka Belitung yang sudah dihubungi ke data bersama pusat SBS. |
| Jumat | <ul style="list-style-type: none">- <i>Volunter Development Program (VDP) : "Awareness SMAP Online Cos Semester 2024"</i>. Materi dibawakan oleh karyawan PT PLN ICON PLUS kantor pusat Regional Sumatera Selatan.- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>outbound call</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet.- Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website</i> ICRM+ berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet.- Mengupdate keterangan terbaru pelanggan <i>winback</i> Unit Layanan Bangka Belitung yang sudah dihubungi ke data bersama pusat SBS. |

| | |
|--|---|
| Dibuat Oleh : Mahasiswa  Juanita Agirani | 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 : Juanita Agirani
NPM/NIM : 1062016
Tempat Magang : PT PLN ICON PLUS
Kegiatan Tanggal : 20 Mei s/d 24 Mei

| Hari | Uraian Kegiatan |
|--------|---|
| Senin | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>outbound call</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet.- Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website</i> ICRM+ berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet.- Mengupdate keterangan terbaru pelanggan <i>winback</i> Unit Layanan Bangka Belitung yang sudah dihubungi ke data bersama pusat SBS. |
| Selasa | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>outbound call</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet.- Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website</i> ICRM+ berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet.- Mengupdate keterangan terbaru pelanggan <i>winback</i> Unit Layanan Bangka Belitung yang sudah dihubungi ke data bersama pusat SBS. |
| Rabu | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>outbound call</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet. |



| | |
|-------|---|
| | <ul style="list-style-type: none">- Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website</i> ICRM+ berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet.- Mengupdate keterangan terbaru pelanggan winback Unit Layanan Bangka Belitung yang sudah dihubungi ke data bersama pusat SBS. |
| Kamis | LIBUR MEMPERINGATI HARI RAYA WAISAK |
| Jumat | CUTI BERSAMA HARI RAYA WAISAK |

| | |
|---|--|
| Dibuat Oleh : Mahasiswa  Juanita Agirani | 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 : Juanita Agirani
NPM/NIM : 1062016
Tempat Magang : PT PLN ICON PLUS
Kegiatan Tanggal : 27 Mei s/d 31 Mei

| Hari | Uraian Kegiatan |
|--------|---|
| Senin | <ul style="list-style-type: none">- Melakukan <i>canvassing</i> penyebaran brosur terbaru iconnet di wilayah Sungailiat dan Pangkalpinang.- Melakukan <i>Visit On Site</i> kerumah pelanggan yang sudah mengkonfirmasi tidak berlangganan wifi iconnet lagi dan juga ke rumah pelanggan yang tidak ada konfirmasi baik melalui <i>outbound call</i> atau <i>Whatsapp Blast</i>. |
| Selasa | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>outbound call</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet.- Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website ICRM+</i> berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet.- Mengupdate keterangan terbaru pelanggan <i>winback</i> Unit Layanan Bangka Belitung yang sudah dihubungi ke data bersama pusat SBS. |
| Rabu | IZIN SAKIT |
| Kamis | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>outbound call</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet. |



| | |
|-------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website</i> ICRM+ berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet. - Mengupdate keterangan terbaru pelanggan <i>winback</i> Unit Layanan Bangka Belitung yang sudah dihubungi ke data bersama pusat SBS. |
| Jumat | <ul style="list-style-type: none"> - <i>Volunter Development Program (VDP) : Renewable Energy Source</i> Sumber Daya Terbarukan Pembangkit Listrik Indonesia yang menjadi sub <i>holding</i> PT PLN. Materi dibawakan oleh Tim Pemeliharaan Unit Layanan Bangka Belitung. - Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>outbound call</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet. - Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website</i> ICRM+ berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet. |

| | |
|--|--|
| <p>Dibuat Oleh :</p> <p>Mahasiswa</p>  <p>Juanita Agirani</p> | <p>Mengetahui :</p> <p>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 : Juanita Agirani
NPM/NIM : 1062016
Tempat Magang : PT PLN ICON PLUS
Kegiatan Tanggal : 03 Juni s/d 07 Juni

| Hari | Uraian Kegiatan |
|--------|---|
| Senin | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>outbound call</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet.- Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website</i> ICRM+ berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet. |
| Selasa | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>outbound call</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet.- Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website</i> ICRM+ berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet.- Mengupdate keterangan terbaru pelanggan <i>winback</i> Unit Layanan Bangka Belitung yang sudah dihubungi ke data bersama pusat SBS. |
| Rabu | <ul style="list-style-type: none">- Menghubungi Pelanggan <i>winback</i> melalui <i>outbound call</i> untuk konfirmasi apakah pelanggan tersebut masih ingin atau tidak melanjutkan berlangganan wifi iconnet.- Penginputan data pelanggan yang telah dihubungi pada <i>website</i> ICRM+ berdasarkan keterangan terbaru pelanggan tersebut terkait keberlanjutan berlangganan wifi iconnet. |



| | |
|-------|--|
| Kamis | <ul style="list-style-type: none">- Mentoring penjelasan dan presentasi mengenai keseluruhan tugas tim <i>Customer experience</i> PT PLN ICON PLUS Unit Layanan Bangka Belitung.- Mengupdate keterangan terbaru pelanggan <i>winback</i> Unit Layanan Bangka Belitung yang sudah dihubungi ke data bersama pusat SBS. |
| Jumat | <ul style="list-style-type: none">- Acara perpisahan dan serah terima kenang-kenangan dari mahasiswa magang Politeknik Manufaktur Negeri Bangka Belitung. |

| | |
|---|---|
| Dibuat Oleh : Mahasiswa  Juanita Agirani | 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)*

**FORM PENILAIAN PERUSAHAAN/PENGGUNA**

Nama : Juanita Agirani
 NPM/NIM : 1062016
 Nama Perusahaan : PT PLN ICON PLUS

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

**FORM PENILAIAN PRESENTASI DAN LAPORAN MAGANG**

Nama : Juanita Agirani

Kelas : 4 TRPL

NPM/NIM : 1062016

Tempat Magang : PT PLN ICON PLUS

Link Repository Laporan : ada tidak ada

| No | Unsur Penilaian | Nilai Penguji 1 | Nilai Penguji 2 |
|----|---|-----------------|-----------------|
| 1 | Presentasi: (<i>nilai perorangan</i>) Penguasaan materi dan kemampuan menjawab, dan teknik presentasi (slide, suara, penjelasan, dll) | | |
| 2 | Laporan Magang: (<i>nilai perorangan</i>) Tata bahasa, teknik dan kualitas penulisan, kelengkapan dokumen, dan sistematika penulisan | | |
| | Rata-Rata | | |
| 3 | Evaluasi tempat Magang: <input type="checkbox"/> direkomendasikan <input type="checkbox"/> tidak direkomendasikan untuk menjadi tempat Magang pada tahun berikutnya. | | |

| | |
|--|---|
| Kompetensi yang diperlukan di tempat Magang: | <p style="text-align: center;">Sungailiat, 24 Juli 2024</p> <p style="text-align: center;">Penguji 1, Penguji 2,</p> <p style="text-align: center;">..... </p> |
|--|---|

Catatan:

- $A: \geq 80; 74 \leq AB < 80; 68 \leq B < 74; 62 \leq BC < 68; 55 \leq C < 62; 40 \leq D < 55; E: < 40$
- Form penilaian ini untuk per-orang mahasiswa.

Penguji diharapkan:

- a) memberikan feedback kepada mahasiswa terhadap teknik presentasi yang telah dilakukan (penyampaian, tata bahasa, slide, dll.)
- b) melakukan verifikasi kegiatan mahasiswa di perusahaan.
- c) verifikasi kompetensi yang diperlukan di tempat Magang.