

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan bisnis sekarang ini selain bergantung pada kualitas produk, tetapi juga dapat melihat dari segi kualitas layanan, yang lebih mendorong pelanggan untuk membeli produk atau menggunakan solusi yang ditawarkan. Tidak berarti produk yang dipasarkan boleh yang tidak bermutu, terutama jika produk yang ditawarkan memiliki pesaing yang kurang lebih sama. Berbeda terhadap produk-produk yang secara esensial bersifat unik, bermutu tinggi dan memiliki diferensiasi yang kuat, sehingga pelanggan akan memiliki nilai yang jelas, meskipun ada produk-produk yang sejenis. Kualitas layanan tetap menjadi sesuatu yang sangat penting, dalam menghadapi pelanggan yang membutuhkan *level of excellence* yang tinggi. Pelayanan yang bermutu tinggi yang berarti mampu memberikan keselarasan terhadap kebutuhan pelanggan, Secara esensial, baik pelanggan kelas atas, menengah bahkan bawah sekalipun membutuhkan pelayanan yang baik dan bermutu, hanya saja tingkatannya yang berbeda-beda. Jika diamati sesungguhnya inti persaingan saat sekarang ini lebih pada bagaimana perusahaan menyadari betul siapa target market yang menjadi sasarannya, seberapa tinggi kualitas produknya. Yang tak kalah pentingnya adalah seberapa tinggi value yang mampu diberikannya kepada pelanggan dan bagaimana dia memperlakukan pelanggan dari hari ke hari. Melalui CRM (*Customer Relationship Management*), perusahaan dapat mengetahui lebih dalam, sejauh mana memanfaatkan CRM dalam usaha bisnis sekarang dan bagaimana cara perusahaan- perusahaan dapat meningkatkan penjualannya serta mengetahui pelanggannya lebih baik, sehingga mampu melayani mereka dengan lebih baik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis berkesempatan untuk menyusun laporan Praktik kerja Lapangan yang telah dilaksanakan pada tanggal 23 September 2021 sampai 23 Desember 2021 dengan mengangkat judul **“Penerapan Aplikasi AIRCrm Berbasis Android Untuk Mendukung Proses Registrasi Layanan ICONNET Pada PT ICON+”**.

1.2. Tujuan

Tujuan dari Kerja Praktek di PT. ICON+ KP Yogyakarta adalah :

- a. Mengetahui manfaat dan cara kerja aplikasi AIRCrm.
- b. Mengetahui layanan produk ICONNET pada PT ICON+.
- c. Untuk memenuhi tugas dalam perkuliahan Praktek Kerja Lapangan yang merupakan salah satu kurikulum yang ada pada program studi S1 Teknik Telekomunikasi

1.3. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup penulis pada Praktik Kerja Lapangan ini yaitu pada bagian Aktivasi dan Pembangunan (Retail) di PT. ICON+ KP Yogyakarta.

1.4. Aspek Umum Kelembagaan

A. Sejarah



Gambar 1. 1 Logo PT. Indonesia Comnets Plus

Pada tahun 2001, ICON+ memulai kegiatan komersialnya dengan Network Operation Centre yang berlokasi di Gandul, Cinere. Sebagai Entitas Anak PT PLN (Persero), pendirian ICON+ difokuskan untuk melayani kebutuhan PT PLN (Persero) terhadap jaringan telekomunikasi. Namun, seiring dengan kebutuhan industri akan jaringan telekomunikasi dengan tingkat *availability* dan *reliability* yang konsisten, ICON+ mengembangkan usaha dengan menyalurkan kelebihan kapasitas jaringan telekomunikasi ketenagalistrikan serat optik milik PT PLN (Persero) di Jawa dan Bali bagi kebutuhan publik. ICON+ menjalin kerja sama dengan

berbagai perusahaan dan lembaga, terutama yang kegiatan operasionalnya membutuhkan jaringan telekomunikasi yang ekstensif dan handal.

Sejak tahun 2008, ICON+ secara konsisten dan bertahap melakukan ekspansi konektivitas jaringan telekomunikasi ke berbagai wilayah terpencil di Indonesia dengan memaksimalkan pendayagunaan hak jaringan ketenagalistrikan milik PT PLN (Persero), yaitu “*Right of Ways*” (RoW), yang memiliki cakupan wilayah di seluruh Indonesia. Hal tersebut dilakukan sesuai dengan visi “Menjadi Penyedia Solusi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Terkemuka di Indonesia Berbasis Jaringan Melalui Pemanfaatan Aset Strategis”. ICON+ juga secara konsisten melakukan Inovasi produk dan layanan dengan mengedepankan kualitas jaringan dan teknologi terkini.

B. Struktur Organisasi



Gambar 1. 2 Struktur Organisasi di PT. Indonesia Comnets Plus

C. Visi dan Misi Perusahaan

Visi

1. Menjadi penyedia solusi TIK terkemuka di Indonesia berbasis jaringan melalui pemanfaatan aset strategis.

Misi

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 bagi talenta-talenta terbaik.

4. Memberi kontribusi terhadap perkembangan telekomunikasi nasional.

1.5. Metode Penulisan Laporan

A. Metode Praktik

Metode jenis ini dilakukan dengan cara melakukan pengisian data pelanggan pada aplikasi AIRCrm.

B. Metode Wawancara

Metode ini dilakukan dengan menanyakan langsung pada pembimbing kerja praktik dan karyawan mengenai hal-hal tertentu yang ditemukan selama penulis melaksanakan praktik kerja lapangan.

C. Studi Kepustakaan

Metode ini dilakukan dengan cara mengamati, membaca, serta memahami beberapa sumber tertulis sehingga penulis mendapatkan informasi yang membantu dalam menyusun laporan ini.

1.6. Sistematika Penulisan Laporan

Untuk mempermudah dalam pemahaman penyusunan laporan praktik kerja lapangan dapat dibagi menjadi beberapa bagian, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN : Bab ini berisikan latar belakang, tujuan penulisan, ruang lingkup, tujuan pelaksanaan praktik kerja lapangan, aspek umum kelembagaan, metode penulisan laporan, dan sistematika penulisan laporan.

BAB II DASAR TEORI : Berisi tentang literatur-literatur atau teori yang mendukung kerja praktik seperti, CRM, Aplikasi AIRCrm, dan Produk ICONNET.

BAB III ANALISA DAN PEMBAHASAN : Berisi tentang penjelasan mengenai cara dalam penggunaan aplikasi AIRCrm.

BAB IV PENUTUP : Berisi tentang kesimpulan dari hasil yang diperoleh selama pelaksanaan praktik kerja lapangan serta saran-saran.