

**RINGKASAN
LAPORAN MAGANG
DI PT. PLN (PERSERO) ULP KALASAN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana



**Disusun Oleh:
Annisa Rahmawati
2119 30782**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA
DESEMBER 2022**

LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

MAGANG DI PLN KALASAN

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ANNISA RAHMAWATI

Nomor Induk Mahasiswa: 211930782

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada tanggal 4 Januari 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana Manajemen (S. M.)

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing



Isnanda Zainur Rohman, S.E., M.M.

Penguji



Wisnu Prajogo, Dr., M.B.A.

Yogyakarta, 4 Januari 2023
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
Ketua



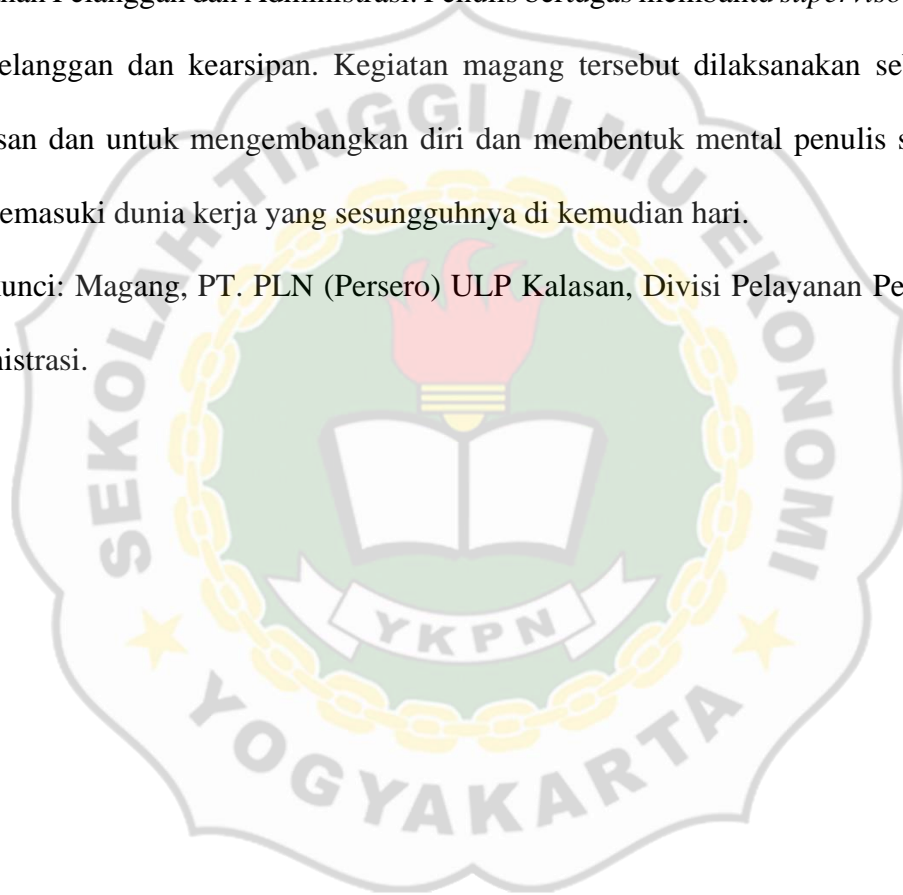
Wisnu Prajogo, Dr., M.B.A.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

INTISARI

Penulis melaksanakan kegiatan magang di PT. PLN (Persero) ULP Kalasan yang beralamat di Jl. Yogyakarta-Solo Km. 15, Yogyakarta. Kegiatan magang dilaksanakan selama kurang lebih 3 bulan, dimulai pada tanggal 12 September sampai dengan 12 Desember 2022. Selama pelaksanaan kegiatan magang, penulis ditempatkan di Divisi Pelayanan Pelanggan dan Administrasi. Penulis bertugas membantu *supervisor* menangani data pelanggan dan kearsipan. Kegiatan magang tersebut dilaksanakan sebagai syarat kelulusan dan untuk mengembangkan diri dan membentuk mental penulis supaya lebih siap memasuki dunia kerja yang sesungguhnya di kemudian hari.

Kata kunci: Magang, PT. PLN (Persero) ULP Kalasan, Divisi Pelayanan Pelanggan dan Administrasi.



PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ISI

PT. PLN (Persero) merupakan badan usaha milik negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang tenaga listrik. PT. PLN (Persero) ULP Kalasan beralamat di Jl. Yogyakarta-Solo Km. 15, Kalasan, Yogyakarta. PT. PLN (Persero) ULP Kalasan melayani masalah kelistrikan pada pelanggan di daerah Kalasan dan sekitarnya. Berikut struktur organisasi yang ada di PT. PLN (Persero) ULP Kalasan: Manajer, *Supervisor* Pelayanan Pelanggan dan Administrasi, *Supervisor* Transaksi Energi, *Supervisor* Teknik, Pejabat Pelaksana K3, Analis Kinerja, *Assistant Officer* Pengendalian Piutang, *Assistant Engineer* P2TL, *Junior Officer* Operasi dan Pemeliharaan Distribusi.

Aktivitas Magang

Yang dilakukan selama 3 bulan magang di PT. PLN (Persero) adalah:

1. Mengelompokkan Amplop Arsip Induk Pelanggan (AIL).
2. Menyusun Amplop Arsip Induk Pelanggan (AIL) di Gudang AIL.
3. *Cross-Check* Data *Electrifying Agriculture*.
4. Mengubah data Perubahan Data Pelanggan (PDL).
5. Mengelompokkan Berkas Pelanggaran.
6. Menghitung Material atau *Miniature Circuit Breaker* (MCB).
7. *Monitoring* Pembongkaran Meter.
8. *Cross-check* Aplikasi Catat Meter Terpusat (ACMT).
9. *Input* data *e-arsip*

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

10. *Cross-check* data stand meter.

11. Kegiatan Lain-Lain.

Landasan Teori

1. Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi menurut Laudon & Laudon (2018), sistem informasi adalah sekumpulan komponen yang berfungsi mengumpulkan, menyimpan, dan mengolah data dan bertujuan untuk memberi informasi, pengetahuan, dan produk digital. Sistem informasi manajemen menurut Gordon B. Davis, sistem informasi manajemen adalah sebuah sistem yang melakukan fungsi-fungsi untuk menyediakan semua informasi yang mempengaruhi semua operasi organisasi (Jogiyanto, 2005). Sistem informasi manajemen digunakan dalam kegiatan perencanaan, pengendalian perusahaan meliputi pemanfaatan sumber daya manusia, dokumen, dan data.

Tujuan Sistem Informasi Manajemen:

1. Menyediakan informasi yang digunakan untuk kegiatan operasional perusahaan.
2. Memudahkan kegiatan perencanaan, pengawasan, dan pengarahan dalam perusahaan.
3. Meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam mengolah data secara akurat.
4. Sarana untuk meningkatkan sumber daya manusia melalui ketersediaan unit kerja yang sistematis dan berbasis teknologi.
5. Memecahkan berbagai masalah dalam bisnis, salah satunya masalah pelayanan.

Fungsi Sistem Informasi Manajemen:

Sistem informasi berperan dalam menjalankan fungsi manajerial, sebagai berikut:

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

1. *Planning* atau perencanaan yaitu proses berpikir mengenai apa yang akan diraih di masa mendatang dan menentukan hal-hal yang dibutuhkan untuk meraih tujuan tersebut.
2. *Organizing* atau pelaksanaan adalah proses pengaturan dan penetapan pekerjaan dan tanggung jawab kepada anggota organisasi atau karyawan perusahaan.
3. *Controlling* atau pengendalian adalah proses perbaikan pada kinerja karyawan guna memastikan pekerjaan sesuai prosedur dan rencana yang telah ditentukan.

Komponen-Komponen Sistem Informasi:

Stair (1992) menjelaskan komponen-komponen sistem informasi berbasis komputer terdiri dari:

1. Perangkat keras atau *hardware* adalah perangkat komputer untuk kegiatan *input* data, proses data, *output* data. Berbentuk fisik seperti, monitor, *central processing unit (CPU)*, dan *printer*.
2. Perangkat lunak atau *software* adalah perangkat komputer berupa aplikasi untuk mengoperasikan komputer, seperti untuk menyalin data, *compress* data, situs web internet dan lain-lain. Contohnya adalah *Winzip*, *Google Chrome*, *Microsoft Office*, dan lain-lain.
3. Basis data atau *database* adalah kumpulan data yang diolah sesuai ketentuan yang saling berkaitan sehingga memudahkan dalam pengelolaan data.
4. Telekomunikasi merupakan jaringan yang menghubungkan pengguna sistem dan sistem komputer untuk melakukan proses pengiriman dan penerimaan data atau informasi melalui dua atau lebih perangkat yang terhubung dalam jaringan.
5. Manusia atau *brainware* adalah pihak yang menggunakan, mengoperasikan, perangkat komputer, mengembangkan sistem informasi, dan bertanggung jawab atas perawatan sistem. Contoh dari *brainware* adalah *programmer*, operator komputer, dan spesialis jaringan.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2. Disiplin Kerja

Disiplin kerja menurut Hasibuan (2017) disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Disiplin karyawan yang baik dapat membantu laju perusahaan dengan baik, sebaliknya jika disiplin karyawan buruk akan menghambat laju perusahaan.

Faktor-Faktor Disiplin Kerja:

Berikut faktor-faktor yang mempengaruhi kedisiplinan kerja (Singodimedjo, 2000):

1. Besar atau kecil pemberian kompensasi

Hal ini dapat mempengaruhi kedisiplinan karyawan, namun bukan faktor utama penyebab tegak atau tidaknya kedisiplinan karyawan.

2. Ada atau tidak keteladanan pemimpin dalam perusahaan

Dalam upaya menegakkan kedisiplinan dalam perusahaan, pemimpin harus memberi contoh yang baik kepada karyawan, dan karyawan hendaknya memerhatikan sikap disiplin pemimpin supaya dapat mengikuti dengan baik.

3. Ada atau tidak aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan

Aturan perusahaan harus dibuat tertulis dan jelas supaya para pimpinan dan karyawan perusahaan dapat mengikuti dengan baik.

4. Keberanian kepemimpinan dalam mengambil tindakan

Dalam hal kedisiplinan, pemimpin harus tegas. Salah satunya upaya pemimpin menegakkan kedisiplinan adalah memberi sanksi bagi karyawan yang melanggar.

5. Ada atau tidak pengawasan pemimpin

Setiap kegiatan dalam perusahaan diperlukan pengawasan supaya para karyawan merasa terikat dengan peraturan perusahaan dan tidak bekerja seenaknya.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

6. Ada tidaknya perhatian kepada karyawan

Seorang pemimpin harus tegas dan bijak dalam memimpin perusahaan, namun karyawan juga membutuhkan pemimpin yang bersedia untuk mendengar keluh dan kesah dan mampu memotivasi karyawan. Pemimpin seperti ini mampu membuat karyawan merasa diperhatikan, juga dapat berpengaruh kepada prestasi dan semangat kerja karyawan.

7. Diciptakan kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin

Untuk menciptakan lingkungan kerja yang disiplin, perusahaan harus tegas terhadap karyawan, dan karyawan juga harus memaksakan diri untuk mengikuti aturan perusahaan. Selain itu, melakukan tindakan yang membuat karyawan merasa dihormati dan dihargai, yang dapat membuat karyawan nyaman dan mau mendisiplinkan diri dengan sendirinya.

Aspek-Aspek Kedisiplinan Kerja:

Berikut aspek-aspek kedisiplinan kerja menurut Lateiner dan Levinne (Amriany dkk, 2004):

1. Kehadiran

Karyawan harus hadir di kantor tepat waktu tanpa alasan apapun dan memiliki jumlah ijin kerja yang minim.

2. Waktu kerja

Dihitung dari kedatangan hingga kepulangan. Untuk mengetahui waktu kerja karyawan dapat dilihat dari lembar kehadiran karyawan.

3. Kepatuhan terhadap perintah

Patuh terhadap apa yang diperintahkan oleh atasan.

4. Produktivitas kerja

Seseorang mampu menghasilkan barang atau jasa sesuai waktu yang telah ditentukan.

5. Kepatuhan terhadap peraturan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Peraturan dibuat untuk mengikat para pekerja dalam suatu perusahaan, supaya tercipta kondisi yang tertib dan kondusif dan suasana bekerja yang nyaman.

Permasalahan

1. *Miscommunication*. Ketika saldo material di kartu gantung dan di papan saldo material berbeda dengan selisih yang lumayan banyak. Hal ini terjadi karena saat penulis dan petugas gudang sudah selesai menghitung seluruh saldo material dan mencatat di kartu gantung, petugas khusus papan saldo material belum mencatat saldo terakhir di papan saldo material.
2. Arsip Dokumen Tidak Tersusun Dengan Baik. Penulis mengalami kesulitan saat menyusun amplop arsip di gudang AIL karena amplop arsip yang sudah tersusun di gudang tidak urut.
3. Gudang Arsip Induk Pelanggan (AIL) Kotor dan Kurang Terawat. gudang AIL di PT. PLN (Persero) ULP Kalasan kotor dan kurang terawat, apabila ingin merapikan dan mencari berkas yang diperlukan menjadi tidak nyaman.
4. Disiplin Karyawan. Masalah yang terjadi adalah terdapat beberapa karyawan yang datang dan pulang tidak tepat waktu sesuai dengan peraturan. Terdapat beberapa karyawan pulang terlebih dahulu, hal ini tidak adil bagi karyawan yang hadir maupun pulang tepat waktu.

Pembahasan

1. Masalah dapat diatasi karena penulis dan petugas gudang mengkomunikasikan kesalahan pencatatan dengan petugas yang khusus menangani papan saldo material. Setelah dikomunikasikan kepada petugas khusus papan saldo material, jumlah saldo di kartu gantung dan di papan sama dan tidak terdapat selisih.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2. Masalah dapat diatasi dengan menyusun kembali arsip dokumen. Walaupun membutuhkan waktu karena harus mengurutkan kembali amplop arsip yang ada di rak. Amplop arsip disusun ulang oleh penulis sehingga dapat memudahkan karyawan PT. PLN (Persero) ULP Kalasan dalam mencari arsip apabila diperlukan.
3. Solusi untuk PT. PLN (Persero) ULP Kalasan adalah membersihkan gudang AIL dan rak-rak tempat menyimpan amplop AIL. Menggunakan rak tertutup supaya berkas-berkas amplop AIL lebih terlindungi dari debu dan kotoran dan mempekerjakan 1 atau 2 orang khusus untuk merawat gudang AIL beserta isinya.
4. Karyawan yang pulang tidak tepat waktu merupakan karyawan vendor. Sebelumnya tidak ada absensi dalam bentuk apapun bagi karyawan vendor dan tidak ada pengawas dari perusahaan vendor. Masalah dapat diatasi setelah karyawan vendor dibuatkan absen manual. Untuk sementara, absen bagi karyawan vendor manual menggunakan kertas karena mesin absen *fingerprint* belum dapat di-*setting*. Apabila mesin absen *fingerprint* sudah di-*setting*, absen manual akan beralih ke absen *fingerprint*. Solusi lain dari penulis adalah menghadirkan pengawas dari perusahaan vendor. Apabila pelanggaran dilakukan oleh karyawan PT. PLN (Persero) Kalasan, ada konsekuensi yang ditanggung, yaitu pemotongan *payroll* atau gaji.

Kesimpulan

1. Kegiatan magang dilaksanakan oleh penulis di PT. PLN (Persero) ULP Kalasan di Jl. Yogyakarta-Solo Km. 15. Kegiatan magang dilaksanakan selama kurang lebih 3 bulan, dimulai dari 12 September hingga 12 Desember 2022.
2. Penulis ditempatkan di bidang pelayanan pelanggan dan administrasi yang bertugas melayani pelanggan dan mengelola arsip-arsip pelanggan PT. PLN (Persero) daerah Kalasan dan sekitarnya.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

3. PT. PLN (Persero) menggunakan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) supaya kegiatan operasionalnya terpusat.

4. PT. PLN (Persero) tengah mengoptimalkan teknologi digital guna memudahkan para pelanggan PT. PLN (Persero). Saat ini PT. PLN (Persero) masih dalam proses mempromosikan Aplikasi PT. PLN (Persero) *Mobile* atau layanan elektronik PT. PLN (Persero) yang memudahkan pelanggan dalam membayar tagihan listrik dan tagihan non-listrik, memasang daya baru, dan lain-lain. PT. PLN (Persero) juga sedang dalam proses mengembangkan e-arsip yaitu arsip elektronik atau arsip yang disimpan pada website PT. PLN (Persero) khusus arsip. Akses web e-arsip terbuka untuk umum dan dapat diunduh oleh para pelanggan.

Rekomendasi

1. Komunikasi antar karyawan terus ditingkatkan dan selalu *cross-check* apabila pekerjaan yang dilakukan saling berkaitan antar karyawan maupun antar divisi, supaya kedepannya tidak terjadi miskomunikasi yang dapat berakibat fatal bagi perusahaan.

2. Rutin memeriksa susunan amplop Arsip Induk Pelanggan (AIL) yang kemungkinan masih terdapat urutan amplop AIL yang berantakan.

3. Menggunakan rak tertutup supaya amplop-amplop AIL lebih terlindungi dari debu dan kotoran. Mempekerjakan 1 atau 2 orang khusus untuk merawat dan mengelola gudang AIL.

4. Meningkatkan kedisiplinan karyawan, baik dari perusahaan maupun dari kesadaran karyawan itu sendiri. Salah satu upaya yang dapat dilakukan perusahaan adalah dengan segera mengubah presensi manual karyawan vendor menggunakan mesin absen *fingerprint* dan terus mengembangkan aplikasi absen bagi karyawan PT. PLN (Persero). Apabila sering terjadi keterlambatan, perusahaan hendaknya memberi sanksi.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Refleksi

Selama menjalankan kegiatan magang di PT. PLN (Persero) ULP Kalasan, penulis mendapatkan ilmu baru mengenai pelayanan pelanggan dan administrasi, seperti bagaimana mengelola arsip-arsip yang akan disimpan, menghubungi pelanggan untuk mendapatkan data yang diperlukan, melakukan input data, dan mengirim *invoice* ke pelanggan.

Mengenai kesulitan-kesulitan selama melaksanakan kegiatan magang tak lain datang dari diri penulis sendiri, seperti malu untuk bertanya, takut melakukan kesalahan saat mengerjakan tugas. Namun, semua itu dapat penulis hadapi tak lepas dari bantuan para pegawai PT. PLN (Persero) ULP Kalasan yang senantiasa membantu dan membimbing penulis.

Sebelum penulis melaksanakan kegiatan magang, penulis merasa bahwa diri penulis kurang disiplin dan bertanggung jawab. Kegiatan magang menjadi sarana penulis untuk melatih kedisiplinan dan tanggung jawab. Semoga dengan dilaksanakannya kegiatan magang ini, penulis dapat lebih berani berbicara dengan orang baru, tidak canggung, tidak malu, tidak takut melakukan hal baru, dan kedisiplinan dan tanggung jawab penulis dapat terus berlanjut.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

DAFTAR PUSTAKA

- Amriany, dkk. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Media Grapindo
<https://journal.stiemb.ac.id>
- Hanif Al Fatta. 2007. Analisis dan Perancangan Sistem Informasi.
<https://media.neliti.com/media/publications/143372-ID-perancangan-sistem-informasi-administras.pdf>
- Jogiyanto, H.M. 2005. Analisis dan Desain Sistem Informasi. Yogyakarta: Andi.
<https://coursehero.com>
- Laudon & Laudon (2018). In: Wing Wahyu Winarno. 2017. Sistem Informasi Manajemen Edisi 3. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Malayu S.P Hasibuan. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Bumi Aksara <https://repository.stei.ac.id>
- Profil PT. PLN (Persero). <https://web.pln.co.id>
- Singodimedjo, Markum. 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia. Surabaya: SMMAS
<https://repository.unsri.ac.id>
- Sumardiono. 2014. Apa Itu Homeschooling. Jakarta: PT. Gramedia.
<https://ejournal.stiedewantara.ac.id>