

PT PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO)

UNIT LAYANAN PELANGGAN KALASAN

RINGKASAN LAPORAN MAGANG

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana



Disusun Oleh:

Veronica Duhita Tri Pamekas

2119 30787

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA

YOGYAKARTA

DESEMBER 2022

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

PT PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO)
UNIT LAYANAN PELANGGAN KALASAN

Dipersiapkan dan disusun oleh:

VERONICA DUHITA TRI PAMEKAS

Nomor Induk Mahasiswa: 211930787

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

ABSTRAK

Setiap perusahaan tentunya memiliki sumber daya manusia yang beragam. Manajemen dalam perusahaan ada untuk mengatur seluruh kehidupan di dalam perusahaan agar dapat mencapai tujuan. Manajemen sumber daya manusia diperlukan di dalam sebuah perusahaan untuk mengatur, mengarahkan, dan mengkoordinasikan seluruh karyawannya agar dapat mencapai tujuan yang dimiliki oleh perusahaan. Dalam menjalankan sebuah bisnis, perusahaan juga perlu untuk memperhatikan lingkungan di sekitarnya. Kegiatan CSR (*Corporate Social Responsibility*) dilakukan perusahaan sebagai bentuk tanggung jawabnya dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Kata kunci: manajemen, sumber daya manusia, CSR.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

PENDAHULUAN

PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) adalah sebuah badan usaha milik negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang pembangkitan, transmisi, dan distribusi tenaga listrik. PT PLN (Persero) ULP Kalasan berada di Jalan Yogyakarta-Solo Km. 15, Kalasan, Yogyakarta. Merupakan cabang dari PT PLN (Persero) yang berbentuk ULP (Unit Layanan Pelanggan) dan sub-unit di bawah UP3 (Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan) yang membantu mengurus pelayanan pelanggan dan pelayanan jaringan distribusi listrik untuk wilayah yang lebih kecil. Struktur organisasi PT PLN (Persero) ULP Kalasan terdiri dari manajer, *supervisor* pelayanan pelanggan dan administrasi, *supervisor* transaksi energi, *supervisor* teknik, pejabat pelaksana keselamatan, kesehatan kerja, dan lingkungan dan keamanan, analis kinerja, *assistant officer* pengendalian piutang, *assistant engineer* penerbitan pemakaian tenaga listrik, dan *junior officer* operasi dan pemeliharaan distribusi yang memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing.

Aktivitas Magang

Kegiatan magang yang dilakukan selama 3 (tiga) bulan berada di PT PLN (Persero)

ULP Kalasan adalah sebagai berikut:

1. Mengelola arsip induk langganan
2. Menyalin data *e-voucher* dan menandai yang gagal
3. Menandai data tingkat mutu pelanggan di aplikasi

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

4. Melengkapi data pelanggan *electrifying agriculture* tahun 2021
5. Mencetak *invoice*
6. *Scan* aplikasi manajemen surat
7. *Scan* laporan keuangan
8. *Scan* restitusi
9. Mengambil material
10. Mengikuti acara hari listrik nasional
11. Pemasangan modem
12. *Scan* arsip induk langganan dan *upload* ke *website*
13. Kegiatan *corporate social responsibility*
14. Membaca meter
15. Pemeliharaan jaringan

Landasan Teori

Landasan teori yang digunakan dalam penyusunan laporan adalah sebagai berikut:

1. Manajemen Sumber Daya Manusia

Pengertian manajemen sumber daya manusia menurut Marwansyah (2010) adalah sebagai pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan,

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

keselamatan dan kesehatan kerja, dan hubungan industrial. Adapun fungsi dan manfaat manajemen sumber daya manusia.

Fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia:

1. Perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen, dan seleksi
2. Pengembangan sumber daya manusia
3. Kompensasi dan *benefits*
4. Karyawan dan hubungan perburuhan
5. Kesehatan dan keselamatan
6. Riset sumber daya manusia

Manfaat manajemen sumber daya manusia:

1. Perusahaan dapat memanfaatkan sumber daya manusia yang sudah ada secara baik
 2. Produktivitas dari karyawan yang sudah ada semakin meningkat
 3. Penentuan kebutuhan tenaga kerja atau karyawan
 4. Penanganan informasi ketenagakerjaan
 5. Penelitian
2. Tanggung Jawab Sosial Perusahaan

Menurut Kotler dan Nancy (2005), CSR merupakan komitmen perusahaan untuk meningkatkan kesejahteraan komunitas melalui praktik bisnis yang baik dan mengkontribusikan sebagian sumber daya perusahaan untuk masyarakat dan lingkungan di sekitarnya. Adapun tujuan dan manfaat dari tanggung jawab sosial perusahaan.

Tujuan tanggung jawab sosial perusahaan:

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

1. Membangun nama dan citra perusahaan
2. Menjaga hubungan baik dengan pihak eksternal
3. Solusi untuk menyelesaikan masalah yang terjadi di lingkungan sekitar perusahaan

Manfaat tanggung jawab sosial perusahaan:

1. Bagi perusahaan, sebagai media promosi untuk membangun nama dan citra baik perusahaan.
2. Bagi masyarakat, dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
3. Bagi lingkungan, pelestarian lingkungan alam, mengurangi dan menjaga dari pencemaran.
4. Bagi pihak lain, bagi konsumen, mereka semakin percaya dan tidak ragu menggunakan produk atau jasa dari perusahaan. Bagi pemerintah, merasa terbantu dalam mengurangi masalah. Bagi pemegang saham, tidak ragu untuk berinvestasi. Bagi vendor atau mitra perusahaan, semakin percaya dan tidak ragu untuk menjalin kerjasama.

Analisis

Selama melaksanakan kegiatan magang di PT PLN (Persero) ULP Kalasan, ditemukan beberapa masalah yang ada di dalam perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya karyawan dalam setiap bidang, kurangnya tenaga kerja yang membantu dalam suatu pekerjaan.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2. Pengelolaan arsip induk langganan, susunan yang kurang rapi dan tidak urut sesuai nomor.
3. *Scan* arsip induk langganan, kurang tersedianya alat *scan* yang ada di kantor.

Pembahasan

Di dalam perusahaan yang memiliki sumber daya manusia dengan keahliannya masing-masing yang dimiliki tentunya perlu manajemen sumber daya manusia yang baik. Manajemen sumber daya manusia yang kurang baik dapat berdampak bagi perusahaan dan tentunya karyawan itu sendiri. Manajemen sumber daya manusia ada untuk mengatur, mengarahkan dan mengkoordinasikan setiap sumber daya manusia yaitu karyawan yang ada di sebuah perusahaan agar bekerja secara efektif dan efisien dalam rangka mencapai tujuan perusahaan tersebut.

Manajemen sumber daya manusia didesain sedemikian rupa untuk menempatkan karyawan. Penempatan karyawan melalui tahap-tahap rekrutmen sesuai dengan ketentuan dari perusahaan. Di sinilah manajemen sumber daya manusia ada untuk menyeleksi calon-calon karyawan yang akan menempati posisi tertentu di dalam perusahaan.

PT PLN (Persero) selalu merotasi karyawan, seperti karyawan yang dulunya berada di bidang domestik dipindahkan ke bidang kesehatan dan keselamatan kerja untuk mempelajari hal baru. PT PLN (Persero) juga mengadakan diklat yaitu pelatihan dan pendidikan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

karyawannya. Dalam menjalankan perusahaannya, PT PLN (Persero) tidak lupa untuk memperhatikan lingkungan yang ada di sekitarnya. PT PLN (Persero) ULP Kalasan dibawah PT PLN (Persero) UP3 Yogyakarta menjalankan program pemberian pemasangan listrik gratis bagi masyarakat yang belum memiliki listrik dan membutuhkan atau kurang mampu. PT PLN (Persero) ULP Kalasan juga melakukan kunjungan dan memberikan bantuan berupa dana kepada anak yatim piatu yang masih sekolah.

1. Kurangnya karyawan dalam setiap bidang, kurangnya tenaga kerja yang membantu dalam suatu pekerjaan sehingga melakukan beberapa pekerjaan dalam waktu yang sama dengan tergesa-gesa sehingga dapat terjadi kesalahan. Di sinilah manajemen sumber daya manusia diperlukan untuk melakukan perekrutan karyawan yang sesuai dengan ketentuan dari perusahaan. Kurangnya karyawan dalam setiap bidang dapat menghambat pekerjaan dan dapat menurunkan kinerja karyawan.
2. Pengelolaan arsip induk langganan, susunan yang kurang rapi dan tidak urut sesuai nomor karena tidak ada tenaga kerja khusus untuk mengelola. Di sinilah manajemen sumber daya manusia diperlukan untuk merekrut karyawan khusus untuk mengelola arsip yang ada di perusahaan. Karyawan yang memiliki keterampilan khusus dalam bidang kearsipan agar arsip-arsip dapat tertata dan terorganisir dengan baik.
3. *Scan* arsip induk langganan, kurang tersedianya alat *scan* yang ada di kantor sehingga harus menggunakan komputer milik karyawan di waktu luang. Dalam hal ini, perlunya manajemen yang baik dengan menyediakan fasilitas

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

atau peralatan yang memadahi untuk karyawan. Agar pekerjaan dapat dilakukan secara efektif dan efisien sehingga tidak terjadi benturan antar pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan.

Kesimpulan dan Rekomendasi

Kesimpulannya, PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) ULP Kalasan memiliki karyawan-karyawan yang bekerja di bidangnya masing-masing. Dengan adanya karyawan yang mumpuni, perusahaan dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan. Sebagai bentuk tanggung jawab sosial perusahaan, PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) ULP Kalasan memberikan bantuan listrik gratis kepada masyarakat yang tidak mampu dan belum memiliki listrik. Dari masalah yang telah dibahas di atas, disarankan untuk perusahaan yaitu agar menambah karyawan serta menambah fasilitas agar pekerjaan dapat berjalan efektif dan efisien.

Refleksi

Selama menjalankan magang di PT PLN (Persero) ULP Kalasan, saya mendapatkan ilmu dan pengalaman yang bermanfaat dalam dunia kerja. Saya selalu diajak untuk terlibat langsung dalam setiap pekerjaan. Manfaat yang dapat dirasakan yaitu mengerjakan segala sesuatu sesuai, tepat, dan cepat serta minimnya terjadi kesalahan. Selain mendapatkan ilmu dan pengalaman baru, saya juga mendapatkan keluarga dan teman baru. saya juga dapat mengembangkan kemampuan dan ilmu yang saya miliki untuk membantu menyelesaikan pekerjaan. Dalam dunia kerja kita

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

tidak dapat bekerja sendirian, pasti memerlukan bantuan dari orang lain baik itu sesama karyawan, atasan, bawahan, vendor, ataupun pihak lain agar pekerjaan dapat terselesaikan. Untuk itu, perlunya menjalin komunikasi yang baik dengan siapa pun. Dengan komunikasi yang baik, kita dapat menjalin hubungan dengan pihak lain dan saling menguntungkan.



PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad. *Manajemen SDM: Pengertian, Fungsi, Tujuan, Manfaat dan Ruang Lingkup*. <https://www.gramedia.com/literasi/manajemen-sdm/>. Diakses 22 November 2022.
- Azizah, Laeli Nur. *Pengertian CSR: Model, Tujuan, Jenis dan Contohnya*. <https://www.gramedia.com/literasi/csr/>. Diakses 22 November 2022
- Bosque. 2017. *25 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Para Ahli*. <https://www.seputarpengetahuan.co.id/2017/07/25-pengertian-manajemen-sumber-daya-manusia-menurut-para-ahli.html>. Diakses 21 November 2022.
- Fajar, Siti Al & Tri Heru. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Sebagai Dasar Meraih Keunggulan Bersaing*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Larasati, Novi Hardita. 2020. *Pengertian Kinerja Karyawan Menurut Para Ahli*. <https://www.diadona.id/career/pengertian-kinerja-karyawan-menurut-para-ahli-200606h>. Diakses 21 November 2022.
- PT PLN (Persero). *Profil Perusahaan*. <https://web.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan>. Diakses 23 Oktober 2022.
- Pujiono, Imam Prayogo. 2017. *Pengertian CSR Menurut Ahli, Serta Manfaat, Fungsi dan Contoh CSR Perusahaan*. <https://www.markijar.com/2017/12/pengertian-csr-menurut-ahli-serta.html>. Diakses 22 November 2022
- Wijaya, Nikodemus Hans Setiadi, Siti Al Fajar, Conny Tjandra, dan Tri Hendro. 2019. *Etika Bisnis Panduan Bisnis Berwawasan Lingkungan Bagi Profesional Indonesia*. Yogyakarta: ANDI.