

**IDENTIFIKASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
PADA
PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA UNIT LAYANAN
PELANGGAN
(ULP) YOGYAKARTA KOTA**

RINGKASAN LAPORAN MAGANG

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana



Disusun Oleh:

Afrizal Taufiq Ardyanto

2119 30802

PROGRAM STUDI MANAJEMEN SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA YOGYAKARTA

2023

LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

IDENTIFIKASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA PADA PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA UNIT LAYANAN PELANGGAN (ULP) YOGYAKARTA KOTA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

AFRIZAL TAUFIQ ARDYANTO

Nomor Induk Mahasiswa: 211930802


telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada hari Kamis tanggal 11 Januari 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar



Pembimbing


Rahmat Purbandono Hardani, Drs., M.Si.

Penguji


Shita Lusi Wardhani, Dra., M.Si.

Yogyakarta, 11 Januari 2024
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
Ketua


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

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRAK

Laporan akhir kegiatan magang ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana penulis selama melaksanakan kegiatan magang di PLN ULP Yogyakarta Kota. Penulis melaksanakan kegiatan magang selama kurang lebih tiga bulan, terhitung mulai 18 september 2023 sampai dengan 18 desember 2023. Selama melaksanakan kegiatan magang, penulis melakukan banyak kegiatan, seperti mengarsip berkas tagihan susulan, menginput data pengukuran beban trafo, menginput data transaksi individual, mengikuti survei lapangan, verifikasi perintah kerja selesai ke AP2T, mengoreksi data stand anomaly melalui ACMT, koreksi data pelanggan AML, dan lain sebagainya. Selama kegiatan magang berlangsung penulis juga menemukan beberapa permasalahan yang terjadi di tempat magang dan penulis mencoba memberi saran atau masukan untuk membantu menyelesaikan permasalahan tersebut.

Kata kunci: magang, PLN ULP Yogyakarta Kota, survei lapangan, data transaksi individual

Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan suatu hal yang sangat penting dalam suatu perusahaan sebagai hasil dari sebuah pencapaian suatu tujuan, baik jangka panjang ataupun jangka pendek ditentukan oleh sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan tersebut. pentingnya sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan, mengakibatkan perusahaan berusaha untuk mendapatkan sumber daya manusia dengan kualitas dan kompetensi yang tinggi untuk menjalankan usaha mereka. manajemen adalah proses penggunaan bahan baku dan tenaga kerja manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. proses ini melibatkan pengorganisasian, perencanaan, pengkoordinasian, dan pengevaluasian individu-individu untuk mencapai tujuan. melalui

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

manajemen, proses integrasi menggabungkan berbagai sumber daya dan upaya untuk mencapai berbagai tujuan yang telah ditetapkan organisasi.

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah proses penerapan secara tepat dan efektif dalam proses akuisisi, pemberdayaan, pemeliharaan dan pengembangan tiap individu yang dimiliki oleh tiap organisasi atau perusahaan secara efektif untuk mencapai tingkat pemberdayaan sumber daya manusia yang optimal oleh organisasi tersebut dalam mencapai tujuannya. secara keseluruhan, MSDM berfungsi sebagai sarana untuk memandu dan melaksanakan berbagai kegiatan, kebijakan, dan program lain yang mendukung tujuan untuk mendapatkan tenaga kerja yang berkualitas tinggi dan terlatih dengan baik (Ramadhi et al., 2021).

Menurut Vaithzal Rivai (2004:6) yang menyatakan bahwa “Tanpa adanya unsur SDM dalam perusahaan, tidak mungkin perusahaan tersebut dapat bergerak dan berjalan menuju yang diinginkan, SDM adalah seseorang yang siap, mau dan mampu memberi sumbangan terhadap usaha pencapaian tujuan organisasi”. pada intinya, MSDM memiliki komitmen untuk meningkatkan dan mengoptimalkan kinerja karyawan dalam rangka meningkatkan efisiensi bisnis dan mencapai tujuan. Salah satu komponen manajerial yang sangat penting dalam sebuah perusahaan atau organisasi adalah MSDM. ketika seorang pegawai di tempatkan sesuai dengan kemampuan dan keterampilan yang sudah diperkuat dengan pengembangan, maka tugas yang akan diberikan oleh organisasi atau perusahaan tersebut dapat di kerjakan secara professional dan penuh tanggung jawab.

PT. PLN adalah satu-satunya perusahaan milik negara yang terlibat dalam pengelolaan infrastruktur ketenagalistrikan negara yang mencakup pemeliharaan, penyediaan tenaga listrik, dan pengembangan ketenagalistrikan secara keseluruhan. PT. PLN (Persero) ULP Kota Yogyakarta yang berlokasi di Jalan Gedongkuning No.3, Tegal Tandan, Banguntapan, Kec.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Banguntapan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta dalam menjalankan tugasnya selalu berupaya meningkatkan dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis melaksanakan program magang di PT. PLN (Persero) ULP Kota Yogyakarta sebagai tempat untuk melaksanakan program magang.

Tujuan

Tujuan dari kegiatan magang yang dilaksanakan antara lain:

1. Pengenalan atau adaptasi tentang dunia kerja dan membentuk budaya kerja.
2. Melibatkan mahasiswa dalam kegiatan industri.
3. Untuk mengidentifikasi dan mengetahui kendala apa saja yang terjadi pada Perusahaan.

Profil Organisasi PT Perusahaan Listrik Negara (Persero)

PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) adalah sebuah Perusahaan nasional Indonesia yang bergerak di bidang distribusi, transmisi, dan pemeliharaan tenaga listrik. PT PLN (Persero) ULP KOTA YOGYAKARTA berada di Jalan Gedongkuning No.3, Tegal Tandan, Banguntapan, Kec.Banguntapan, Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta. merupakan bagian dari PT PLN(Persero) yang terdiri dari ULP(unit layanan pelanggan) dan sub unit di bawah UP3(unit pelaksana pelayanan pelanggan) yang membantu memelihara jaringan distribusi listrik untuk wilayah yang lebih kecil.

Visi dan Misi PT Perusahaan Listrik Negara (Persero)

1. Visi

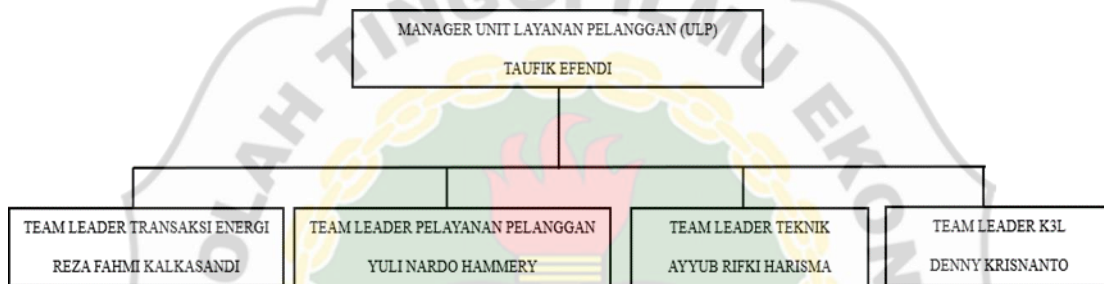
Menjadi Perusahaan Listrik Terkemuka di Asia Tenggara dan menjadi Pilihan utama Pelanggan untuk Solusi Energi.

2. Misi

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- a. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, dengan focus pada kepuasan pelanggan, rekan bisnis dan pemegang saham.
- b. Menjadikan tenaga listrik sebagai sarana untuk meningkatkan taraf hidup Masyarakat.
- c. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.

Struktur Organisasi PT PLN (Persero) ULP Kota Yogyakarta



Gambar 2.1 Struktur Organisasi

1. Manajer

Bertanggung jawab atas mengarahkan, dan mengawasi seluruh divisi dan karyawan yang bekerja dibawahnya agar pekerjaan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2. Team Leader Pelayanan Pelanggan dan Administrasi

Bertanggung jawab dalam memimpin tim yang bekerja dalam bidang pelayanan pelanggan dan memberikan pelayanan kepada pelanggan terkait dengan apa yang dibutuhkan.

3. Team Leader Transaksi Energi

Bertanggung jawab untuk mengarahkan, dan mengawasi setiap kegiatan yang terkait dengan energi serta berfokus pada berbagai aspek dalam industri energi.

4. Team Leader Teknik

Bertanggung jawab untuk mengarahkan, dan mengawasi pengelolaan proyek atau tim teknik dalam berbagai bidang, seperti teknik perangkat lunak, teknik mesin, dan teknik listrik

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

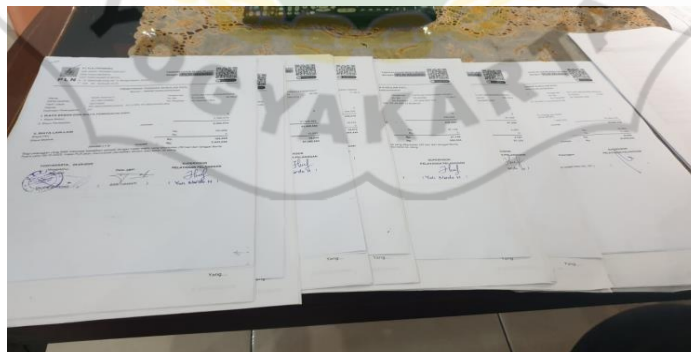
5. Team Leader Pelaksana Keselamatan, Kesehatan Kerja, dan Lingkungan (K3L) dan Keamanan

bertanggung jawab untuk mengawasi keselamatan dan keamanan setiap karyawan dalam melakukan pekerjaan agar tidak terdapat kecelakaan kerja

Aktivitas Magang

Selama kurang lebih tiga bulan melaksanakan kegiatan magang di Perusahaan Listrik Negara ULP (Unit Layanan Pelanggan) Yogyakarta Kota, penulis melakukan beberapa kegiatan atau pekerjaan sebagai berikut:

1. Mengelola Arsip dan Scan Berkas Penetapan Tagihan Susulan
Penulis diberi tugas untuk mengelola arsip. Terdapat berkas-berkas dari awal tahun 2023 sampai berkas terbaru yang belum dikelola. berkas diurutkan berdasarkan bulan januari 2023 sampai bulan september 2023. lalu memasukkan berkas-berkas kedalam map arsip. berkas penetapan tagihan susulan lalu disusun didalam lemari yang khusus untuk menyimpan arsip.



Gambar 2.2 Berkas Tagihan Susulan

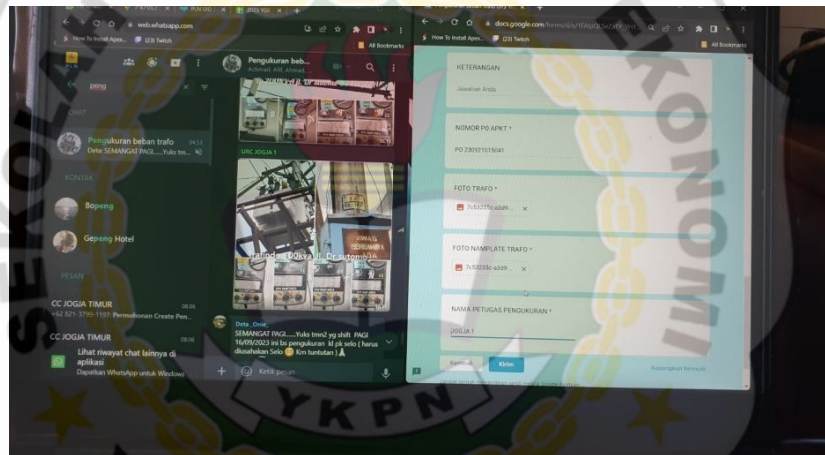
2. Menginput Data Pengukuran Beban Trafo
Pengukuran beban trafo adalah proses pengumpulan data yang berkaitan dengan transformator (trafo). data ini penting dalam pemeliharaan trafo untuk memastikan bahwa trafo beroperasi dengan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

aman.

penulis diberi tugas untuk memasukan data trafo ke *google form* pengukuran beban trafo UP3 Yogyakarta. data yang berada pada grup whatsApp pengukuran beban trafo berupa foto trafo, nomor seri trafo, merk trafo, kapasitas dan lokasi trafo. selanjutnya dilakukan pengecekan data pada trafo dengan cara memasukkan nomor seri, merk trafo, kapasitas, lokasi trafo dan foto kondisi trafo untuk mengetahui trafo tersebut beroperasi dengan efisien dan aman.

3. Menginput Data Koreksi Transaksi Individual ke Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT)



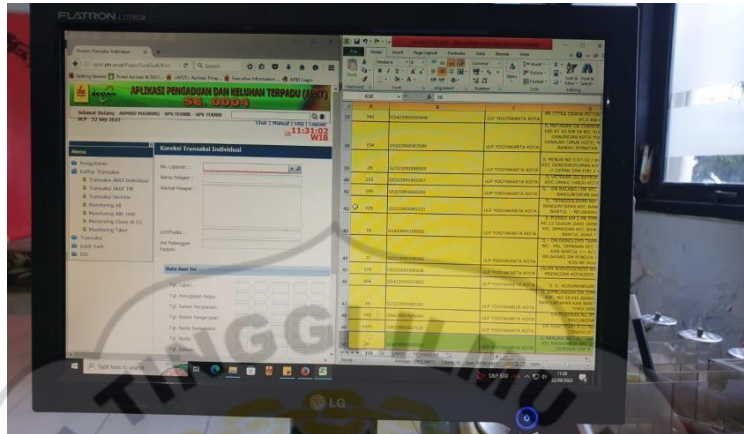
Gambar 2.3 Data Beban Trafo

Aplikasi pengaduan dan keluhan terpadu (APKT) adalah aplikasi yang berfungsi untuk menginput keluhan atau permasalahan pelanggan PLN, berupa pemadaman listrik dan perbaikan atau pemeliharaan terhadap fasilitas listrik. ada tiga macam data yang harus di koreksi pada aplikasi APKT yaitu JTR(jaringan tegangan rendah), SR(saluran rumah) dan PEL(pelanggan).

Data pengaduan dan keluhan pelanggan yang berada pada excel kemudian di masukkan ke APKT dengan cara memasukkan nomor laporan dan mengkoreksi tanggal lapor, tanggal

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

penugasan petugas, waktu perjalanan, waktu pengerjaan, dan waktu selesai perbaikan.



Gambar 2.0.4 Data Koreksi Individu

4. Mengikuti Survei Lapangan terkait Pelaporan Pelanggan
Survei lapangan dilakukan setiap ada laporan atau masalah yang terjadi pada fasilitas listrik pelanggan. penulis mengikuti survei lapangan ke berbagai tempat yang mendapatkan perintah kerja terkait laporan atau masalah pada fasilitas listrik. contoh seperti laporan penggeseran tiang listrik, penambahan daya travo, pengamanan kabel yang mengganggu Masyarakat.

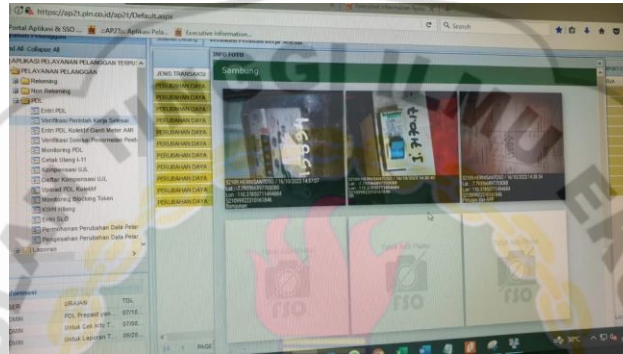


Gambar 2.5 Survei Lapangan

5. Verifikasi perintah kerja selesai kedalam aplikasi AP2T
Aplikasi pelayanan pelanggan terpusat adalah aplikasi yang digunakan PLN untuk mengelola dan memantau interaksi pelanggan dengan karyawan PLN. tujuan penggunaan aplikasi ini adalah untuk memudahkan proses komunikasi pelanggan.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Membuka aplikasi AP2T untuk mencari data pelanggan berdasarkan data yang ada pada daftar excel. daftar excel tersebut merupakan data perintah kerja yang telah selesai diproses seperti perubahan daya dan penambahan daya. kemudian melihat gambar meteran atau gambar kertas untuk menulis data yang ada digambar kedalam excel. setelah itu data pada aplikasi disimpan.

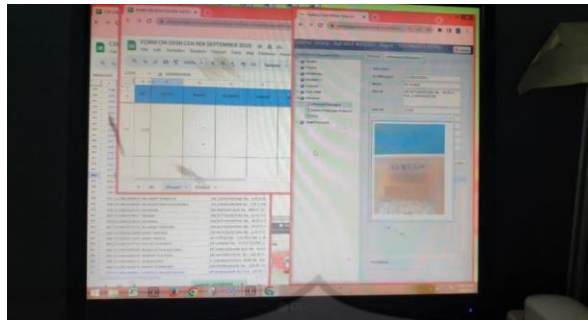


Gambar 2.6 Data Verifikasi Perintah Kerja Selesai

6. Mengoreksi data stand anomali melalui aplikasi catat meter terpusat
Aplikasi catat meter terpusat adalah aplikasi yang dirancang oleh PLN yang digunakan untuk memudahkan pekerjaan petugas PLN untuk memasukkan data pengguna ke perusahaan PLN dengan lebih cepat, akurat dan efisien. aplikasi ini juga memudahkan proses pencatatan meteran listrik pengguna. data stand yang ada pada daftar excel adalah data yang sudah disurvei petugas PLN setiap bulan.

Penulis diberi tugas untuk mengoreksi data stand yang ada daftar excel. kemudian penulis memasukkan ID pelanggan kedalam aplikasi catat meter terpusat untuk mengecek nomor yang ada pada stand dan data stand yang ada pada excel sudah benar atau belum benar.

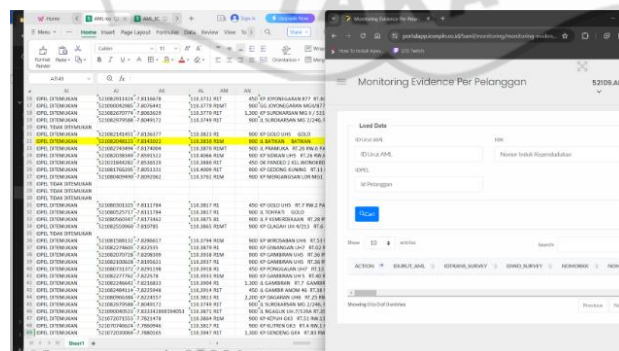
PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI



Gambar 2.7 Data Stand Anomali

7. Koreksi Data Pelanggan AML(Alat Masak Berbasis Listrik)
AML adalah program pemerintah untuk membagikan *rice cooker* secara gratis untuk pelanggan PLN, program ini diserahkan ke PLN untuk mengelola dan memilih beberapa pelanggan yang berhak mendapatkan *rice cooker* gratis.

Beberapa data pelanggan yang sudah ada di excel salah dalam penulisan NIK dan ID Pelanggan. Penulis diberi tugas untuk mengoreksi data pelanggan yang ada pada excel dengan cara memasukan ID urut AML pelanggan yang berada di excel ke *website* AML, akan muncul foto NIK dan ID Pelanggan, selanjutnya melakukan koreksi NIK dan ID Pelanggan.



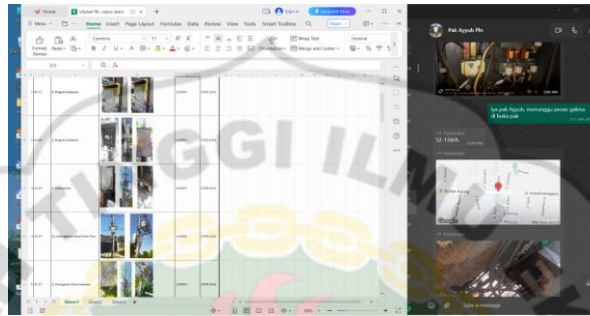
Gambar 2.8 Koreksi AML

8. Rekap data rencana penggantian trafo krops
Petugas melakukan pengecekan trafo secara rutin untuk mengetahui keadaan trafo masih berfungsi baik atau tidak. di beberapa tempat petugas menemukan trafo yang sudah krops atau sudah tidak

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

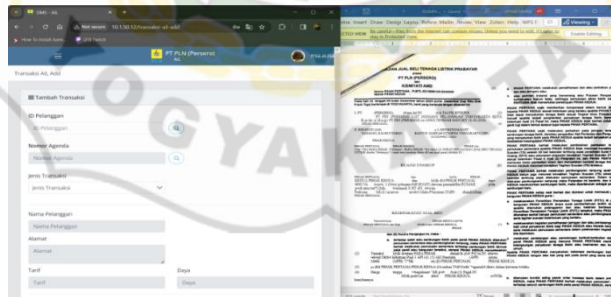
berjalan dengan baik, petugas memfoto trafo tersebut untuk dilaporkan kepada atasan agar trafo bisa di ganti dengan yang baru.

Penulis diberi tugas untuk merekap foto trafo, nama tiang,Alamat, dan daya trafo yang dikirim petugas PLN di aplikasi whatsApp dan merekap kedalam *file excel* yang sudah disiapkan.



Gambar 2.9 Data Rencana Pergantian Trafo

9. Scan dan Upload arsip induk langganan
Penulis melakukan scan AIL yang berisi surat berita acara,surat perjanjian, perubahan data pelanggan dan perintah kerja menjadi satu file. setelah selesai melakukan *scan file* akan di upload di *website* milik PLN yaitu DMS AIL. *Website* yang menyimpan salinan data pelanggan.



Gambar 2.10 Data AIL dan Web AIL

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

LANDASAN TEORI

Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Dessler (dalam Edy Sutrisno, 2010:5) “Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai suatu kebijakan dan praktik yang dibutuhkan seseorang yang menjalankan aspek “Orang” atau sumber daya manusia dari posisi seorang manajemen, meliputi perekrutan, penyingkiran, pelatihan, pengimbangan dan penilaian”. Menurut Hasibuan (2011:10) mendefinisikan “Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat”.

Sedangkan menurut Nurhayati (2012) dan Malikhah (2019), “MSDM ialah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemutusan hubungan tenaga kerja dimaksud membantu tujuan organisasi, individu, dan masyarakat”. Adapun menurut Putri dkk, (2022), “Perusahaan yang baik adalah perusahaan yang mampu merencanakan dan mengorganisasi dengan tepat dan terencana terkait SDM yang terlibat sebagai bagian dari tenaga kerja yang produktif dalam mencapai tujuan perusahaan”.

Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (2007), “Fungsi MSDM dibagi menjadi dua fungsi yaitu fungsi manajerial dan operasional”.

Fungsi Manajerial

Menurut Hasibuan (2007), “Fungsi-fungsi manajerial pada manajemen sumber daya manusia diarahkan untuk mewujudkan sasaran pokok manajemen sumber daya manusia, yaitu mendayagunakan secara optimal sumber daya manusia dalam suatu organisasi. Fungsi manajerial terdiri dari fungsi-fungsi antara lain:

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

a. Perencanaan adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan.

b. Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua pegawai dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi (organization chart).

c. Pengarahan adalah kegiatan mengarahkan semua pegawai, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, pegawai, dan masyarakat.

d. Pengendalian adalah kegiatan mengendalikan semua pegawai, agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana (Hasibuan, 2007)".

Manajemen konflik

Definisi konflik adalah suatu peristiwa social yang mengandung penentangan atau ketidaksetujuan (Lestari, 2012: 101). Menurut Thomas (dalam Lestari, 2012:101), konflik adalah suatu proses yang diawali ketika salah satu pihak menganggap pihak lain berusaha menggagalkan kepentingannya.

Erikson kemudian menjelaskan ada tiga tingkatan konflik. tingkat pertama konflik yang muncul ketika seorang anak atau individu berselisih paham dengan pendapat orang dewasa atau masyarakat. tingkat kedua adalah konflik yang terjadi dalam diri individu, misalnya antara suka atau tidak suka. tingkat ketiga mengacu pada konflik yang terjadi saat menentukan cara beradaptasi. (Lestari, 2012:101).

Konflik akan berdampak negatif bila tidak di selesaikan dengan baik. untuk memastikan bahwa konflik terselesaikan dengan baik, diperlukan manajemen konflik. Menurut

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Wirawan(2010:129), strategi manajemen konflik adalah proses Dimana satu pihak atau lebih menyusun strategi konflik agar menghasilkan resolusi yang diinginkan.

Selanjutnya, Robbins (dalam winardi,2003:271) menggambarkan manajemen konflik sebagai suatu proses optimal yang menggunakan teknik resolusi dan stimulasi konflik untuk mencapai tingkatan konflik yang diinginkan.

Aspek-aspek manajemen konflik

a.Kompetisi, merupakan strategi yang didasarkan pada kekuasaan, dimana seseorang yang memiliki kekuasaan akan menggunakan nya untuk memenangkan konflik

b.Kolaborasi, yang dikenal juga sebagai pemecah masalah, mengacu pada proses mencari Solusi integratif jika kepentingan kedua belah pihak terlalu penting untuk dikompromikan. hal ini semakin baik dalam menciptakan situasi yang memungkinkan tujuan tercapai.

c.Penghindaran, yaitu metode yang secara konsisten mengelola konflik yang tidak produktif dan kadang melanggar hukum. salah satu aspek negatif dari gaya ini adalah menyalahkan orang lain atas masalah yang terjadi dan mengesampingkan masalah atau menghindari konflik.

d.Akomodasi, juga dikenal sebagai penolong yang ramah, metode yang memetingkan hubungan dan kurang memetingkan kepentingan pribadi.

e.Kompromi, juga dikenal sebagai pendamai, adalah pendekatan yang lebih focus pada jangka panjang karna setiap individu memiliki sesuatu untuk ditawarkan dan sesuatu untuk diterima.

Komunikasi bisnis

menurut Bowee, komunikasi adalah suatu proses pengiriman dan penerimaan pesan.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Secara sederhana dapat dikemukakan bahwa komunikasi bisnis adalah komunikasi yang digunakan dalam dunia bisnis yang menyangkut berbagai macam bentuk komunikasi untuk mencapai tujuan tertentu.

Katz (1994:4) mendefinisikan komunikasi bisnis sebagai ide, keyakinan, dan persepsi yang berkaitan dengan pencapaian tujuan bisnis tertentu. sebagai ide, keyakinan, dan persepsi terkait dengan pencapaian tujuan bisnis tertentu.

Purwanto (2006:4) menyatakan bahwa komunikasi bisnis adalah bentuk komunikasi yang digunakan dalam dunia bisnis, termasuk segala bentuk komunikasi verbal dan nonverbal yang digunakan untuk mencapai tujuan tertentu.

komunikasi verbal dan nonverbal.

Komunikasi verbal merupakan salah satu bentuk komunikasi untuk menyampaikan pesan-pesan bisnis kepada pihak lain baik tertulis (written) maupun lisan (oral).

komunikasi non verbal merupakan cara menyampaikan komunikasi dengan menggunakan bahasa tubuh, gerak tubuh dan ekspresi wajah.

komunikasi nonverbal mempunyai 6 tujuan yaitu:

1. Memberikan informasi
2. Mengatur alur percakapan
3. Mengekspresikan emosi
4. Memberi sifat, melengkapi, menentang, atau mengembangkan pesan-pesan verbal
5. Mengendalikan atau mempengaruhi orang lain
6. Mempermudah tugas-tugas khusus

Analisis

Selama kurang lebih tiga bulan melaksanakan kegiatan magang di PT PLN (Persero) ULP KOTA

YOGYAKARTA penulis menemukan beberapa masalah yang ada di PLN. beberapa masalah yang ada di PLN adalah sebagai berikut:

1. Kurang nya staff di bidang Teknik

Di bidang teknik hanya mempunyai satu staff yang membantu beberapa pekerjaan team leader teknik dan di khusus kan mengurus pekerjaan pasang listrik baru. pekerjaan Seperti memasukan data koreksi transaksi individual ke aplikasi pengaduan dan keluhan terpadu, aplikasi yang

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

berjalan dua puluh empat jam tanpa berhenti menerima keluhan dan pengaduan pelanggan, tidak ada karyawan secara khusus mengurus pekerjaan ini sehingga data laporan pelanggan yang masuk jadi menumpuk.

2. Protes Pelanggan Saat Melakukan Survei Penggeseran Tiang

Saat penulis mengikuti survei yang mendapat laporan dari pelanggan, adanya protes pelanggan tentang tiang listrik yang berdiri di tanah milik individual atau milik pribadi dan meminta PLN menggeser tiang tersebut. kebijakan PLN terkait penggeseran tiang membutuhkan biaya dan biaya akan ditanggung pelapor atau pelanggan yang meminta penggeseran tiang namun pelanggan menolak mengeluarkan biaya untuk penggeseran tiang justru meminta ganti rugi kepada pihak PLN. masalah ini terjadi karna pemilik tanah sebelum nya menjual atau mewariskan tanah tersebut, meski pihak PLN sudah mendapat persetujuan dari pemilik sebelum nya.

Pembahasan

Setelah menganalisis masalah yang ada, penulis menemukan solusi agar masalah yang terjadi bisa teratasi dengan baik. adapun Solusi yang penulis temukan adalah sebagai berikut:

1. Kurang nya staff di bidang Teknik

Setelah penulis melakukan diskusi dengan team leader teknik, menambah staff atau karyawan menjadi salah satu solusi untuk perusahaan agar pekerjaan tidak menumpuk dan karyawan yang ada tidak kesulitan mengurus kerjaan yang banyak. Sebelum adanya mahasiswa magang, aplikasi pengaduan dan keluhan terpadu dikerjakan oleh team leader teknik. adanya mahasiswa/mahasiswi magang sangat membantu pekerjaan yang tidak bisa di kerjakan secara bersamaan. untuk unit besar seperti ULP Yogyakarta kota yang mempunyai pelanggan banyak harusnya memiliki lebih dari satu staff di bidang teknik agar beberapa pekerjaan terselesaikan dengan baik.

2. Laporan Pelanggan yang protes saat melakukan survei

Setelah berdiskusi dengan tim leader teknik, penulis menemukan solusi berupa tindakan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

preventif yaitu surat perjanjian tertulis mengenai pemasangan tiang listrik yang ditanda tangani antara pihak PLN dan pemilik tanah. hal ini sangat penting karena pada kasus-kasus sebelumnya, perjanjian kedua pihak hanya dilakukan secara lisan. tidak adanya perjanjian tertulis menyebabkan salah satu pihak merasa dirugikan. perjanjian tersebut berisi perizinan pemasangan tiang listrik di tanah individu dan harus dimiliki oleh kedua pihak. jika terdapat kasus salah satu pihak yang merasa dirugikan, pihak lain dapat menggunakan perjanjian tertulis sebagai alat hukum yang sah.

KESIMPULAN, REKOMENDASI, DAN REFLEKSI DIRI

Kesimpulan

Kegiatan magang dilakukan penulis untuk mengimplementasikan teori-teori yang dipelajari di bangku perkuliahan kedalam dunia kerja yang nyata. kegiatan magang ini memberikan banyak manfaat untuk penulis mengenal dunia kerja nyata. berikut beberapa kesimpulan yang didapat penulis dari proses magang yang sudah dilaksanakan adalah:

1. Kantor PLN ULP Yogyakarta Kota mempunyai empat divisi yaitu pelayanan pelanggan, transaksi energi, teknik, dan pelaksana keselamatan, kesehatan kerja, dan lingkungan
2. Perlunya menambah karyawan di divisi teknik, dikarenakan banyak nya pekerjaan divisi teknik yang hanya dikerjakan oleh satu team leader teknik dan satu staff teknik saja. penambahan staff dapat membuat pekerjaan yang banyak terselesaikan dengan tepat waktu.
3. Banyak nya pelanggan ULP Kota membuat setiap karyawan harus siap dan cepat mengatasi permasalahan yang berkaitan tentang produk perusahaan.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Rekomendasi

Setelah penulis melakukan kegiatan permagangan selama kurang lebih tiga bulan di PT PLN ULP kota Yogyakarta, penulis dapat memberi beberapa rekomendasi dengan harapan kegiatan magang dapat berjalan berjalan lebih baik. rekomendasi yang penulis berikan yaitu:

Bagi PT PLN(persero) ULP Kota Yogyakarta

1. Pembagian tugas atau pekerjaan lebih merata kepada Mahasiswa/I agar semua bisa merasakan pekerjaan yang ada di tempat magang.
2. Menyediakan mentor atau pembimbing dari kantor ULP untuk memberikan bimbingan yang lebih spesifik tentang pekerjaan yang di tugaskan kepada mahasiswa/I magang.

Bagi STIE YKPN

1. diharapkan STIE YKPN menjalin hubungan baik dengan PT PLN ULP Kota Yogyakarta yang sudah menerima mahasiswa/I magang, agar kedepan nya Perusahaan PT PLN ULP Kota Yogyakarta bisa menjadi rekomendasi tempat magang untuk mahasiswa/I lain nya.
2. bekerja sama dengan alumni untuk menyediakan peluang magang. alumni kampus yang sudah lulus dan sukses mungkin mempunyai hubungan yang baik dengan organisasi atau perusahaan tertentu.

Refleksi diri

Setelah menyelesaikan kegiatan magang selama kurang lebih tiga bulan, penulis mendapatkan banyak ilmu yang bermanfaat dan dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari, pengalaman kegiatan magang sangat berguna bagi penulis mengembangkan keterampilan seperti penggunaan aplikasi,penulisan laporan dan bagaimana komunikasi yang baik antara karyawan.

Penulis mendapatkan pengalaman yang belum pernah didapatkan di perkuliahan. di perkuliahan penulis belajar mengenai teori-teori dan tidak banyak praktik yang diajarkan. itulah mengapa kegiatan magang penting untuk membantu penulis untuk mengenal dunia kerja.

Penulis juga menyadari bahwa manajemen waktu adalah hal yang penting dalam dunia kerja,

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

terutama ketika ada beberapa pekerjaan yang harus diselesaikan bersamaan. penulis harus membuat keputusan untuk menetapkan prioritas pekerjaan. pengalaman ini mengajarkan penulis untuk bisa lebih efisien me-manajemen waktu.

Dalam dunia kerja organisasi itu sangat penting karena kita tidak dapat bekerja sendirian, pasti membutuhkan bantuan dari orang lain yang ada dalam organisasi, menjalin hubungan yang baik antara sesama karyawan juga dapat membantu pekerjaan terselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Veithzal Rivai, 2004, “*Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, Cetakan Pertama, Jakarta, PT. Raja GrafindoPersada.
- Edy Sutrisno, 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama, Bandung.
- Hasibuan, Malayu S.P, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Askara.
- Hasibuan, Malayu S.P, 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung, PT. Bumi Aksa.
- Wirawan. (2010). *Konflik dan Manajemen Konflik (teori, aplikasi, dan penelitian)*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Lestari, Sri. (2012). *Psikologi Keluarga: Penanaman Nilai dan Penanganan Konflik Dalam Keluarga*. Jakarta: Kencana.
- Winardi. 2003. *Manajemen Perilaku Organisasi*. Jakarta: kencana.
- PT PLN (Persero). *Profil Perusahaan*. <https://web.pln.co.id/tentang-kami/profilperusahaan>.
Diakses 10 oktober 2023

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI



repository.stieykpn.ac.id