

**KEGIATAN OPERASIONAL DAN PEMASARAN DI KANTOR PLN  
UNIT LAYANAN PELANGGAN (ULP) YOGYAKARTA KOTA**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana**



**Disusun Oleh:**

**ZAIDAN BARIDWAN**

**2120 31219**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA  
YOGYAKARTA  
SEPTEMBER 2023**

## HALAMAN PENGESAHAN

### TUGAS AKHIR

#### KEGIATAN OPERASIONAL DAN PEMASARAN DI KANTOR PLN UNIT LAYANAN PELANGGAN (ULP) YOGYAKARTA KOTA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

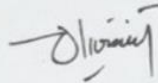
**ZAIDAN BARIDWAN**

No Induk Mahasiswa: 212031219

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada hari Selasa tanggal 9 Januari 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.)

#### Susunan Tim Penguji:

Pembimbing



Olivia Barcelona Nasution, SE., M.Sc

Penguji



Shita Lusi Wardhani, Dra., M.Si.

Yogyakarta, 9 Januari 2024  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta  
Ketua



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

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## ABSTRAK

Penulis melaksanakan kegiatan magang di PT PLN (PERSERO) Unit Layanan Pelanggan Yogyakarta Kota, yang berlokasi di Jl. Gedongkuning No. 3, Tegal Tandan, Banguntapan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Kegiatan magang ini dilaksanakan mulai tanggal 4 September 2023 sampai 6 Desember 2023. Selama tiga bulan menjalani kegiatan magang, penulis di tempatkan pada bagian divisi pelayanan pelanggan. Penulis diberikan kesempatan untuk membantu pekerjaan seperti mempelajari sistem CRM AP2T dan PLN MOBILE, memproses dan mengirim kompensasi UJL, mengirim token listrik kepada pelanggan, melakukan aktivasi token pelanggan, membuat material work order, dan lain-lain seperti yang sudah tertera pada laporan kegiatan magang ini. Dengan telah melaksanakan kegiatan magang ini, penulis mendapatkan pengalaman baru mengenai dunia kerja dan wawasan baru mengenai dunia kerja yang sebenarnya. Harapan penulis dengan pengalaman kegiatan magang di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Yogyakarta Kota dapat digunakan untuk persiapan penulis dalam jenjang selanjutnya yaitu didunia kerja sesungguhnya.

Kata Kunci: PT PLN (Persero), CRM, Pemasaran digital

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## ABSTRACT

*The author conducted an internship at PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Yogyakarta Kota, which is located at Jl. Gedongkuning No. 3, Tegal Tandan, Banguntapan, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. This internship was carried out from September 4 2023, to December 6, 2023. During the three months of internship activities, the author was placed in the customer service division. The author was given the opportunity to help with the work such as learning the AP2T CRM system and PLN MOBILE, processing and sending UJL compensation, sending electricity tokens to customers, activating customers tokens, making work order materials, and others as stated in this internship activity report. By carrying out this internship, the author has gained new experience about the world of work and new insight into the real world of work. The author hopes that the experiences of internship activities at PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Yogyakarta Kota can be used to prepare the author for the next level, namely in the world of work.*

*Keyword: PT PLN (Persero), CRM, Digital Marketing*

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## ISI

### 1.1 Latar Belakang

Salah satu cara untuk menjaga loyalitas pelanggan perusahaan jasa yaitu dengan menggunakan sistem CRM (*Customer Relationship Management*). Sistem CRM ini digunakan untuk mengelola hubungan antara pelanggan dengan perusahaan, dimana pelanggan dapat memenuhi kebutuhannya dan perusahaan dapat memberikan jasanya untuk melayani kebutuhan pelanggannya. Selain kegunaan CRM untuk mengelola hubungan dengan pelanggan, CRM juga digunakan untuk memberikan penawaran-penawaran terkait produk jasa perusahaan yang diberikan kepada pelanggan dan juga calon pelanggan baru.

Di era saat ini sebuah perusahaan perlu untuk mengikuti perkembangan teknologi. Teknologi saat ini sangat membantu berjalannya sebuah perusahaan, salah satunya dengan melakukan pemasaran digital. Metode pemasaran ini banyak digunakan di era sekarang, karena perilaku masyarakat saat ini dekat dengan dunia digital sehingga ketika melakukan pemasaran sebuah produk atau jasa di dunia digital akan menumbuhkan dan meningkatkan kesadaran terhadap produk atau jasa yang dipasarkan.

Program magang dapat menambah pengalaman mahasiswa tentang gambaran dunia kerja. Pada program tersebut mahasiswa diajarkan untuk menerima tugas dari perusahaan yang harus diselesaikan oleh mahasiswa dengan baik dan tepat waktu. Selain itu dalam prosesnya, mahasiswa juga akan lebih terlatih untuk menyelesaikan masalah, bekerja sama, dan juga menerima tanggung jawab atas tugas-tugas yang diberikan perusahaan.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Adanya program magang ini diharapkan untuk mahasiswa bisa mengimplementasikan teori-teori yang sudah diajarkan pada perkuliahan untuk diterapkan pada dunia kerja. Dengan adanya program magang ini mahasiswa juga memahami lingkungan kerja yang sesungguhnya, sehingga ketika berada di lingkungan kerja sesungguhnya mahasiswa sudah memiliki gambaran akan dunia kerja dan sudah mengerti cara beradaptasi di lingkungan kerja. Maka dari itu, penulis memilih PT PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) Yogyakarta Kota sebagai tempat untuk melaksanakan magang. Kegiatan magang ini dilaksanakan untuk memahami lingkungan kerja sesungguhnya dan juga memahami teori-teori yang sudah diajarkan di perguruan tinggi dalam implemntasi pada dunia kerja.

## 1.2 Tujuan Penulisan

Kegiatan magang ini memiliki tujuan bagi penulis, yaitu:

1. Menambah ilmu dan kemampuan diri penulis dalam praktik kerja langsung.
2. Mengimplementasikan penerapan teori yang telah diajarkan selama kuliah dalam dunia kerja
3. Melatih sikap disiplin dan bertanggung jawab penulis terhadap tugas dan pekerjaan yang diberikan selama magang.

## 2.1 Profil Organisasi

Seiring berjalannya waktu dengan kebijakan pemerintah yang memberikan kesempatan bagi perusahaan swasta untuk bergerak dibidang penyedia listrik, pada tahun 1994 status PLN beralih dari Perusahaan UMUM menjadi Perusahaan

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Perseroan (Persero) dan juga sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang.

PT PLN (Perseroan) UP3 Yogyakarta berlokasi di Jl. Gedongkuning No. 3 Yogyakarta/ PLN UP 3 (Unit Pelaksana Pelanggan) merupakan satu-satunya pusat pelayanan di area Yogyakarta yang bertugas mengatur seluruh distribusi listrik di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta. UP3 Yogyakarta membawahi 7 kantor ULP (Unit pelayanan Pelanggan) yaitu ULP Yogyakarta Kota, ULP Kalasan, ULP Sleman, ULP Bantul, ULP Sedayu, ULP Wonosari, dan ULP Wates. ULP merupakan unit yang bertugas melayani kebutuhan pelanggan PLN seperti, pemasangan baru, perubahan daya, berhenti berlangganan, dan lain-lain.

## 2.1.1 Visi dan Misi PT Perusahaan Listrik Negara (PLN)

### 1. Visi

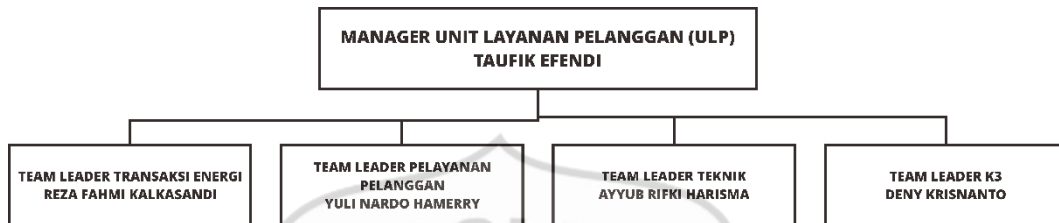
Menjadi Perusahaan Listrik Terkemuka se-Asia Tenggara dan #1 Pilihan Pelanggan untuk solusi Energi

### 2. Misi

- a. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan, dan pemegang saham.
- b. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan Masyarakat.
- c. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- d. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## 2.1.2 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) ULP Yogyakarta Kota



### 1. Manajer Unit Layanan Pelanggan (ULP)

Manajer ULP bertanggung jawab terhadap pelayanan penyaluran tenaga listrik yang aman dan andal kepada masyarakat sekaligus mengelola perusahaan ketenagalistrikan di PLN unit.

### 2. Team Leader Transaksi Energi

Team leader transaksi energi bertanggung jawab melaksanakan pelayanan penggunaan energi listrik pelanggan melalui pembacaan meter prabayar dan pascabayar sampai menjadi rekening listrik dan siap ditagihkan ke pelanggan.

### Team Leader Pelayanan Pelanggan

Team leader pelayanan pelanggan bertanggung jawab untuk menerima permohonan pelanggan yang akan melakukan tambah daya, pasang baru, migrasi, dan lain-lain. Disini team leader juga akan membagi tugas kepada staf-stafnya sesuai pembagian kerja masing-masing.

### 3. Team Leader Teknik

Team leader teknik bertanggung jawab melaksanakan pengoprasian dan pemeliharaan jaringan distribusi listrik agar aman dan andal.

### 4. Team Leader K3



# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Team leader K3 bertanggung jawab mengkoordinir dan mengawasi keselamatan dan keamanan kerja untuk setiap karyawan yang melakukan tugas lapangan agar tidak terjadi kecelakaan kerja. Selain itu juga ikut dalam tugas lapangan untuk mengawasi petugas teknik saat melakukan pemeliharaan atau pemadaman listrik.

## 2.2 Aktivitas Magang

Penulis melakukan kegiatan magang di Kantor Unit Layanan Pelanggan (ULP) Yogyakarta Kota selama tiga bulan. Magang dimulai pada tanggal 4 September 2023 sampai 6 September 2023. Terdapat kegiatan yang penulis lakukan selama magang di Kantor Unit Layanan Pelanggan (ULP) Yogyakarta Kota sebagai berikut:

### 1. Memproses Kompensasi UJL

Kompensasi Uang Jaminan Langganan (UJL) merupakan uang yang disimpan oleh pelanggan untuk jaminan saat pertama kali menjadi pelanggan PLN. Uang tersebut akan dikembalikan ketika pelanggan berhenti berlangganan. Selain itu, untuk pelanggan yang migrasi dari pascabayar menjadi prabayar, uang jaminan tersebut akan dirubah menjadi token listrik jika tidak ada biaya tanggungan yang masih tersisa pada pelanggan. Penulis disini memproses pelanggan yang melakukan migrasi dari pascabayar menjadi prabayar.

### 1. Mengirim Hasil Kompensasi UJL

Setelah sebelumnya penulis sudah melakukan proses kompensasi UJL, selanjutnya penulis melakukan pengiriman hasil UJL berupa token listrik

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

kepada pelanggan yang melakukan migrasi dari pascabayar menjadi prabayar. Proses pengiriman hasil kompensasi UJL bermula dari melihat daftar pelanggan yang akan dikirimkan kompensasi UJL di dalam data excel pelanggan. Setelah itu penulis memilih salah satu pelanggan untuk diambil Id Pelanggannya yang nantinya akan di cari dalam Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) untuk dibuatkan berita acara dan cetak token. Setelah token sudah tercetak, penulis melanjutkan dengan menghubungi pelanggan tersebut melalui Whatsapp untuk mengirim token listrik yang mereka miliki dari hasil Kompensasi UJL.

## 2. Mengirim Token Sebelum Berubah Daya Kepada Pelanggan

Berubah daya merupakan penambahan atau pengurangan daya suplai pasokan listrik yang mengalir pada rumah, gedung, apartemen, dan lain-lain. Biasanya hal ini dilakukan oleh pelanggan yang mengalami meteran listrik yang sering turun, sehingga butuh kenaikan daya. Ketika melakukan perubahan daya, petugas akan mengganti pembatas atau mcb pada bangunan. Setelah itu, untuk sisa kwh pada daya sebelumnya akan dikonversi menjadi token oleh petugas dan dikirim menggunakan pesan daring dari petugas. Pekerjaan yang penulis kerjakan adalah memproses hasil konversi token yang sudah ada lalu token tersebut dikirimkan kepada pelanggan melalui aplikasi Whatsapp.

## 3. Membuat Formulir Pengaduan Pelanggan

Formulir pengaduan pelanggan merupakan formulir yang digunakan untuk pelanggan yang datang langsung ke kantor ULP Yogyakarta Kota yang

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

memiliki keluhan masalah. Form tersebut nantinya akan di berikan langsung ke bagian Pelayanan Pelanggan untuk diberikan solusi atas masalah pelanggan yang ada. Formulir pengaduan pelanggan akan di berikan kepada satpam yang menjaga depan kantor ULP karena mereka yang akan memfilter awal kebutuhan pelanggan yang datang langsung ke kantor ULP Yogyakarta Kota.

#### 4. Melakukan Aktivasi Token Pelanggan (Perubahan Daya)

Aktivasi token dilakukan untuk membuat sisa kWh pada daya listrik awal dirubah menjadi token ketika pelanggan melakukan perubahan daya naik atau turun daya. Pada tahap awal yaitu mengambil data pelanggan yang melakukan perubahan daya dalam bentuk Excel melalui Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Setelah itu setiap pelanggan memiliki No Agenda yang digunakan untuk melakukan aktivasi token melalui AP2T.

#### 5. Ikut Dalam Survei Penggeseran Tiang Listrik

Adanya penggeseran tiang dilakukan ketika pelanggan memberikan laporan kepada PLN terkait tiang listrik yang mungkin mengganggu area permukiman pelanggan atau berbahaya bagi warga sekitar. Proses awal pengaduan, pelanggan mendatangi kantor PLN ULP Yogyakarta Kota untuk membuat laporan pengaduan untuk geser tiang. Setelah itu, bagian teknik akan melakukan survei ke daerah yang mendapatkan laporan dari pelanggan untuk dilihat pada lokasi langsung. Setelah itu melakukan survei, bagian teknik akan membuatkan RAB terkait biaya yang dibutuhkan untuk melakukan penggeseran tiang listrik. Ketika RAB sudah ada, pelanggan

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

akan dipanggil ke kantor PLN ULP Yogyakarta Kota untuk melakukan pengesahan dan pembayaran jika pelanggan menyetujui RAB tersebut. Ketika RAB sudah dibayar oleh pelanggan, petugas teknik akan melakukan proses penggeseran tiang tersebut.

## 6. Mengkoreksi Data Stan Anomali pada Aplikasi Catat Meter Terpusat.

Mengkoreksi data stan anomali merupakan kegiatan pengecekan kembali stan meter pelanggan yang sudah dicatat oleh petugas lapangan, sudah benar atau terjadi kesalahan pencatatan. Petugas lapangan setiap bulan berkeliling ke semua pelanggan area Yogyakarta Kota untuk mengecek meteran listrik serta memfoto untuk dokumentasi dan bukti validitas data meteran. Tugas mengkoreksi data stan anomali ini bertujuan untuk memastikan data yang dicatat dan foto stan meter sudah sama. Jika ada perbedaan atau foto tidak jelas maka harus diberi tanda khusus.

## 7. Membuat Material *Work Order*

Material *Work Order* merupakan lampiran kerja yang berisi data pelanggan yang akan mengajukan permohonan pasang baru, tambah daya, dan migrasi dari pascabayar ke prabayar. Lampiran tersebut berisi data pribadi pelanggan dan juga kebutuhan material pelanggan dalam permohonannya seperti jenis kabel, merek kabel, tarif/daya, dan lain-lain. Setelah lampiran selesai diisi, selanjutnya yaitu membuat penugasan kerja kepada vendor yang bekerja sama dengan PLN untuk segera melakukan permohonan pelanggan tersebut.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## 8. Perayaan Hari Listrik Nasional (HLN)

Hari listrik nasional merupakan momentum nasionalisasi perusahaan listrik dan gas yang awalnya dikuasai oleh Jepang. Setelah diambil alih oleh para pemuda dan buruh listrik, perusahaan tersebut kemudian diserahkan kepada Pemerintah Republik Indonesia. Kegiatan HLN ini dilaksanakan setiap tahunnya pada tanggal 27 Oktober. Acara HLN di PLN Yogyakarta terdapat banyak sekali lomba seperti bulu tangkis, voli, panahan, tenis meja, sepak bola, lomba memasak, *fashion show*, dan lain-lain. Lomba tersebut diikuti oleh 7 kantor ULP di Yogyakarta dan juga kantor UP3 Yogyakarta.

## 9. Anomali Penyelesaian Laporan APKT

Anomali penyelesaian laporan APKT merupakan kegiatan mengkonfirmasi kembali kepada pelanggan PLN yang sebelumnya melakukan pengaduan permasalahan listrik melalui PLN Mobile, apakah petugas sudah menyelesaikan masalah listrik pelanggan tersebut atau belum. Penulis menghubungi beberapa pelanggan area Yogyakarta Kota yang sempat membuat pengaduan untuk mengkonfirmasi penyelesaian pengaduan tersebut. Penulis diberikan data pelanggan yang mengajukan pengaduan, setelah itu penulis menghubungi pelanggan melalui Whatsapp dan juga telepon.

## 10. Memindai Data Pelanggan dan Mengunggah di *Website* Arsip Induk Langgan (AIL)

Kegiatan ini merupakan proses memindai data pelanggan yang melakukan perubahan daya dan pasang baru. Data yang akan dipindai seperti surat

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

permohonan, surat perjanjian jual beli tenaga listrik (SPJBTL), perintah kerja, berita acara, peremajaan data pelanggan, dan lain-lain. Setelah melakukan memindai data pelanggan, penulis mengunggah data hasil memindai tersebut ke *website* Arsip Induk Langgan (AIL) untuk disimpan secara digital.

## 3.1 Customer Relationship Management (CRM)

Pengertian *customer relationship management* menurut Philip Kotler (2016) adalah proses mengelola informasi secara rinci tentang seluruh pelanggan untuk memaksimalkan loyalitasnya. *Customer relationship management* penting untuk dilakukan oleh perusahaan agar hubungan yang terjalin dengan pelanggan akan lebih terjaga dan juga akan mempermudah pelanggan untuk berkomunikasi dengan perusahaan.

Adanya *customer relationship management* akan sangat berguna bagi sebuah perusahaan karena dengan adanya sistem ini perusahaan akan lebih mudah menjangkau pelanggan baru dan mengkonversi pelanggan baru menjadi pelanggan yang loyal. Sistem CRM ini juga meningkatkan produktivitas karyawan karena setiap permintaan pelanggan akan masuk ke dalam sistem dan akan segera proses permintaan tersebut. Dengan adanya CRM juga membantu perusahaan untuk memahami keinginan pelanggan untuk produk atau jasa yang harus disediakan perusahaan.

Kekurangan pada sistem *customer relationship management* salah satunya adalah adanya kendala keamanan pada sistem. Tidak bisa dipungkiri keamanan pada sistem teknologi adalah hal penting yang harus dipersiapkan, karena didalam

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

sistem CRM terdapat banyak sekali data perusahaan dan juga data-data pribadi pelanggan perusahaan yang harus dijaga keamanannya.

## **3.1.1 Fungsi-Fungsi Sistem *Customer Relationship Management***

Fungsi *customer relationship management* menurut Laudon dan Traver (2002) adalah sistem yang menyimpan seluruh informasi pelanggan dan merekam seluruh kontak yang terjadi antara perusahaan dan pelanggan, serta membuat profil pelanggan yang digunakan perusahaan untuk mengenali pelanggan tersebut.

Adapun fungsi dari sistem CRM menurut Jochen Wirtz dan Christopher Lovelock (2016) sistem yang diterapkan dengan baik akan memberikan antar muka pelanggan terpadu yang memberikan penyesuaian dan personalisasi yang artinya pada setiap aktivitas dan detail transaksi masa lalu pelanggan akan dengan mudah dikelola oleh perusahaan. Hal ini akan menghasilkan peningkatan layanan perusahaan dan peningkatan nilai pelanggan. Dari posisi seorang pelanggan, sistem CRM akan membuat pelanggan lebih mudah dalam mengkomunikasikan kebutuhannya kepada perusahaan. Hal ini mempermudah dalam komunikasi karena perusahaan telah memiliki data pelanggan yang akan berguna ketika dikemudian hari.

## **3.2 Pemasaran Digital**

Pengertian pemasaran digital menurut David Chaffey & Fiona Ellis-Chadwick (2019) adalah penerapan media digital dan teknologi yang terintegrasi dengan komunikasi tradisional untuk mencapai tujuan pemasaran. Sedangkan menurut Maryanto (2017) pemasaran digital merupakan bentuk promosi produk atau merek dalam bentuk media elektronik.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Hadirnya pemasaran digital membuat perusahaan lebih mudah dalam memaparkan sebuah produk atau jasanya kepada pelanggan. Perusahaan juga akan lebih mudah dalam melihat apa yang sedang dibutuhkan oleh pelanggannya. Menurut Ridwan Sanjaya dan Josua Tarigan (2009) pemasaran digital adalah pemasaran dengan menggunakan situs atau media. Media yang digunakan seperti surat elektronik, blog, dan jaringan informasi lainnya. Banyak perusahaan kini berlomba membuat medianya sendiri untuk memudahkan pelanggannya menggunakan jasanya.

## 3.2.1 Jenis-Jenis Pemasaran Digital

Pemasaran digital memiliki beberapa jenis yang digunakan sebagai media untuk melakan program tersebut kepada pelanggan atau calon pelanggan. Setiap jenis pemasaran digital memiliki kegunaan sesuai peruntukannya. Beberapa jenis tersebut sebagai berikut:

### 1. *Website*

*Website* masih dibutuhkan oleh perusahaan untuk menunjukkan sisi profesionalitasnya dan juga membantu pelanggan untuk mengetahui bidang bisnis perusahaan serta tempat promosi bagi perusahaan yang mudah diakses pelanggan.

### 2. *Email Marketing*

*Email marketing* digunakan untuk memberitahu informasi secara langsung ke setiap individu pelanggannya seperti promosi yang sedang berjalan atau tempat dimana pelanggan dapat berkomunikasi dua arah dengan perusahaan.



# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## 3. *Video Marketing*

*Video marketing* merupakan salah satu media promosi yang sangat diminati di era digital, karena perusahaan dapat menjelaskan informasi secara langsung dengan media gambar dan suara sehingga informasi diterima oleh masyarakat dengan jelas.

## 4. Aplikasi

Perusahaan di masa kini sudah banyak melakukan pengembangan dengan memiliki aplikasi perusahaan sendiri. Aplikasi ini digunakan untuk perusahaan dalam mempermudah kerja karyawan dan juga ada aplikasi yang diperuntukan untuk pelanggan untuk mempermudah mereka dalam melakukan transaksi produk atau jasa serta mudahnya menerima informasi terbaru mengenai perusahaan.

## 5. *Search Engine Marketing* (SEM)

SEM dilakukan perusahaan untuk membuat *website* atau segala sesuatu mengenai perusahaan dapat dengan mudah ditemukan pada mesin pencarian di internet.

### 3.2.2 Manfaat Pemasaran Digital

Memanfaatkan teknologi digital untuk melakukan pemasaran sudah banyak digunakan di era saat ini. Teknologi digital membuat perusahaan mendapat banyak keuntungan dan dipermudah dalam melakukan pemasaran. Selain itu dengan menggunakan pemasaran digital perusahaan lebih mudah masuk ke dalam berbagai lapisan masyarakat, karena hampir semua masyarakat sudah menjadi pengguna internet.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Menggunakan pemasaran digital juga akan menghemat dalam segi biaya pemasaran. Sudah banyak media atau perusahaan yang menyediakan jasa pemasaran digital. Mereka memberikan banyak opsi yang bisa disesuaikan dengan kemampuan sebuah perusahaan dalam memalukan pemasaran. Selain itu, dengan menggunakan pemasaran digital dapat mempermudah pelanggan dalam mengakses produk atau jasa yang di jual oleh perusahaan, sehingga dapat meningkatkan penjualan yang diterima perusahaan.

## 4.1 Analisis Permasalahan Magang

Selama kegiatan magang di PT PLN ULP Yogyakarta Kota, penulis mendapatkan beberapa masalah yang ada di perusahaan dan memiliki keterkaitan dengan topik yang diangkat yaitu *customer relationship management* dan pemasaran digital di PT PLN ULP Yogyakarta Kota selama tiga bulan menjalani magang, beberapa masalah tersebut sebagai berikut:

### 1. Penggunaan Kertas

Proses kerja dalam PLN saat ini sebagian besar sudah dikerjakan menggunakan sistem CRM yang saling terhubung satu sama lain. Namun di beberapa bagian masih terdapat pekerjaan yang menggunakan kertas untuk mencetak sebuah laporan kerja. Tahap kerja yang masih menggunakan kertas yaitu mencetak perintah kerja ketika ada permohonan dari pelanggan seperti, tambah daya, pasang baru, migrasi, dan lain-lain Untuk satu pelanggan yang melakukan permohonan, terdapat sekitar delapan lembar

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

kertas untuk satu permohonan tersebut. Hal ini mengakibatkan penggunaan kertas yang cukup banyak setiap harinya.

## 2. Terbatasnya Sosialisasi PLN MOBILE

Pada saat ini hampir semua jenis produk layanan jasa PLN dilakukan dalam sebuah aplikasi yaitu PLN MOBILE. Aplikasi ini digunakan bagi pelanggan yang ingin melakukan permohonan layanan atau pengaduan masalah listrik kepada PLN. Namun masih ada pelanggan PLN yang belum mengetahui adanya aplikasi PLN MOBILE, sehingga beberapa orang masih datang ke kantor pelayanan untuk melakukan permohonan atau pengaduan.

## 4.2 Pembahasan

Berikut pembahasan terhadap beberapa masalah yang penulis temui dalam kegiatan magang di PT PLN ULP Yogyakarta Kota:

### 1. Penggunaan Kertas

Adanya sistem CRM di PLN sangat membantu sekali untuk penggunaan kertas dalam bekerja. Namun ketika pelanggan melakukan permohonan, terdapat tahap kerja yaitu mencetak data pelanggan yang melakukan permohonan untuk diberikan kepada vendor PLN dan ketika pekerjaan selesai, data pelanggan tersebut akan dikembalikan ke PLN dan menjadi arsip data pelanggan. Data pelanggan tersebut nantinya akan dipindai dan di unggah ke *website* Arsip Induk Layanan (AIL). Dalam satu hari kerja, perusahaan bisa menggunakan sekitar dua rim kertas tergantung permohonan pelanggan yang masuk dihari itu. Penggunaan kertas ini sebenarnya bisa dikurangi dengan

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

memanfaatkan digitalisasi seperti penyimpanan awan atau membuat *server* penyimpanan sendiri untuk data pelanggan. Hal ini bisa mengurangi biaya untuk pembelian kertas dan juga tinta printer. Jika menggunakan server atau penyimpanan awan biaya pemeliharaan juga tidak akan terlalu mahal, karena dilakukan dalam jangka waktu tertentu. Menggunakan penyimpanan digital ini juga memudahkan karyawan untuk melakukan pengarsipan data dan proses permohonan pelanggan akan lebih cepat dilakukan. Selain itu untuk keabsahan sebuah data yang berupa tanda tangan dan cap stempel juga sudah bisa dilakukan secara digital. Untuk tanda tangan pelanggan, perusahaan bisa menyiapkan alat tanda tangan digital. Jika metode kertas bisa digantikan dengan sistem digital, hal ini akan menambah efisiensi kerja karyawan dan perusahaan ikut dalam mengurangi penggunaan kertas untuk menjaga lingkungan.

## 2. Terbatasnya Sosialisasi PLN MOBILE

Sudah seharusnya PLN melakukan sosialisasi mengenai aplikasi PLN Mobile kepada masyarakat lebih luas lagi, karena hampir semua jenis layanan PLN harus diakses melalui aplikasi PLN Mobile. Pada saat ini salah satu bentuk sosialisasi penggunaan PLN Mobile dilakukan oleh petugas loket layanan PLN bagi pelanggan yang datang langsung ke kantor Unit Layanan Pelanggan (ULP). Pelanggan yang datang ke kantor ULP rata-rata yang sudah lanjut usia yang mana mereka sudah tertinggal dengan kemajuan teknologi. Namun terkadang masih ada

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

pelanggan dengan usia dewasa yang masih datang ke kantor ULP untuk membuat permohonan, hal itu disebabkan kurangnya sosialisasi mengenai aplikasi ini sehingga mereka mengira untuk membuat permohonan harus melalui kantor pelayanan PLN. Melakukan sosialisasi di sosial media ada baiknya untuk lebih gencar lagi, karena beberapa anak muda masih belum mengenal aplikasi PLN Mobile. Dengan anak muda mengenal adanya PLN Mobile, mereka bisa membantu orang tuanya untuk melakukan permohonan kepada PLN. PLN bisa bekerja sama dengan *influencer* mengenai sosialisasi PLN Mobile atau meningkatkan iklan berbayar melalui sosial media, agar tingkat kesadaran masyarakat terhadap PLN Mobile bisa meningkat. Jika kesadaran terhadap aplikasi tersebut meningkat, segala bentuk program-program baru yang dihadirkan oleh perusahaan juga akan lebih banyak diketahui oleh masyarakat.

## 5.1 Kesimpulan

Adanya sistem *customer relationship management* mempermudah perusahaan untuk mengelola pelanggannya dan juga proses kerja karyawan perusahaan. PT PLN sendiri sangat adaptif dalam perkembangan dunia digital dengan menghadirkan PLN Mobile yang digunakan untuk pelanggan dalam melakukan permohonan jasa kepada PLN dan adanya sistem Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) dan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) yang digunakan karyawan PLN untuk memproses permohonan pelanggan dan juga pengaduan listrik kepada PLN. Dari ketiga aplikasi ini merupakan sistem CRM

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

yang dimiliki PT PLN, sistem tersebut saling terhubung satu sama lain mulai dari pelanggan membuat permohonan sampai hasil laporan permohonan yang sudah selesai kembali ke pelanggan.

Hadirnya PLN Mobile merupakan bentuk inovasi PT PLN dalam memasarkan produk jasanya secara digital. Dalam aplikasi tersebut pelanggan bisa melakukan pembelian token listrik atau pembayaran tagihan listrik, terdapat simulasi untuk pemasangan listrik baru, adanya informasi promo yang sedang berjalan dan fitur-fitur menarik lainnya yang dapat dipakai pelanggan. PT PLN juga memanfaatkan media lainnya seperti Instagram untuk memberikan informasi mengenai program-program PLN dan Whatsapp digunakan untuk berkomunikasi dengan pelanggan. Melangkah ke dalam dunia digital merupakan jalan yang bagus untuk PT PLN (Persero) ke depannya, dimana hampir semua kegiatan dilakukan menggunakan sistem digital.

## 5.2 Rekomendasi

Penulis memberi rekomendasi kepada PT PLN Unit Layanan Pelanggan Yogyakarta Kota, Perguruan Tinggi, dan Penulis sendiri mengenai evaluasi setelah melakukan kegiatan magang sebagai berikut:

1. PT PLN ULP Yogyakarta Kota sebaiknya mempertimbangkan untuk lebih memperkuat penggunaan *server* sebagai tempat penyimpanan digital untuk mengganti penggunaan data pelanggan yang masih dalam bentuk kertas-kertas, agar lebih menghemat biaya dan menjaga lingkungan.
2. STIE YKPN Yogyakarta sebaiknya menjalin hubungan baik dengan PT PLN ULP Yogyakarta Kota untuk bisa memberikan rekomendasi

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

mahasiswanya dalam menjalankan magang di PT PLN ULP Yogyakarta Kota dan bentuk kerja sama lain untuk ke depannya.

3. Penulis sebaiknya lebih komunikatif dengan lingkungan pekerjaan di tempat magang agar bisa menyerap ilmu lebih banyak lagi selama kegiatan magang.

## 5.3 Refleksi Diri

Manfaat yang dirasakan penulis setelah menjalani kegiatan magang adalah dalam bekerja kita perlu disiplin. Hal ini sangat berguna disemua hal seperti disiplin waktu ketika masuk kerja dan disiplin waktu untuk mengerjakan pekerjaan dengan tepat waktu. Selain itu penulis juga merasa terlatih dalam tanggung jawab yang diberikan, ketika di beri amanah pekerjaan harus diselesaikan dengan baik, teliti dan tepat waktu. Manfaat lainnya yang didapatkan penulis yaitu melatih kerja sama dengan orang lain.

Bagi penulis kegiatan magang ini merupakan simulasi awal untuk melihat dunia kerja seperti apa. Momen ini dimanfaatkan dengan baik oleh penulis untuk belajar ilmu baru dan mencari hal-hal baru di dunia kerja. Penulis juga menjalani kegiatan ini dengan serius sebagai anggapan mencoba masuk di dalam dunia kerja. Dari pengalaman magang yang penulis lakukan, untuk bisa berhasil dalam bekerja kita harus bisa berkomunikasi dengan baik sesama karyawan karena dengan komunikasi yang baik pekerjaan akan berjalan sesuai prosedur dan mendapat hasil yang baik.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## DAFTAR PUSTAKA

- Chaffey, D., & Ellis-Chadwick, F. (2019). *Digital Marketing*. United Kingdom: Pearson.
- Coviello, N., Milley, R., & Marcolin, B. (2001). Understanding IT-enabled interactivity in contemporary marketing. *Journal of Interactive Marketing*, 18-33.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. United State of America: Pearson Education Limited.
- Laudon, K. C., & Traver, C. G. (2002). *E-Commerce: Business, Technology, Society*. Boston: Addison Wesley.
- Maryanto, R. (2017). *Pengantar Digital Marketing: Modul Praktikum Manajemen Pemasaran Berbasis IT (Vol. 1)*. Rusmanto Self-Publishing.
- Munandar, I., & Sari, T. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Relationship Management (CRM) terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan Pada CV Mars Global Group. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen (EBISMEN)*, 15-26.
- Nusa, G. (2023, Maret 29). *Digital Marketing: Pengertian, Keunggulan, Jenis, dan Tujuan*. Retrieved from [greatnusa.com: https://greatnusa.com/artikel/digital-marketing-adalah/](https://greatnusa.com/artikel/digital-marketing-adalah/). Diakses 14 November 2023
- Pamela. (2023, November 05). *kelebihan dan Kekurangan CRM yang Wajib Bisnis Ketahui*. Retrieved from [qontak.com/: https://qontak.com/blog/kelebihan-dan-kekurangan-crm/](https://qontak.com/blog/kelebihan-dan-kekurangan-crm/). Diakses 30 Oktober 2023
- Pangestika, W. (2023, Oktober 19). *Digital Marketing: Pengertian dan Jenis Strategi Penerapan Bisnis*. Retrieved from [jurnal.id: https://www.jurnal.id/id/blog/mengenal-digital-marketing-konsep-dan-penerapannya/](https://www.jurnal.id/id/blog/mengenal-digital-marketing-konsep-dan-penerapannya/). Diakses 8 Desember 2023
- PT PLN (Persero). (2016, Oktober 31). *Permudah Jangkauan Layanan Dengan PLN MOBILE*. Retrieved from [web.pln.co.id: https://web.pln.co.id/cms/media/siaran-pers/2016/10/permudah-jangkauan-layanan-dengan-pln-mobile/](https://web.pln.co.id/cms/media/siaran-pers/2016/10/permudah-jangkauan-layanan-dengan-pln-mobile/). Diakses 10 Oktober 2023
- PT PLN (Persero). (2022). *Profil Perusahaan*. Retrieved from [web.pln.co.id: https://web.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan/](https://web.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan/). Diakses 12 September 2023
- Sanjaya, R., & Tarigan, J. (2009). *Creative Digital Marketing*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.



# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Wirtz, J., & Lovelock, C. (2016). *Services Marketing*. United State of America: World Scientific Publishing.

