

**LAPORAN AKHIR KEGIATAN MAGANG DI PT. PLN UNIT LAYANAN  
PELANGGAN (ULP) KALASAN DIVISI ADMINISTRASI DAN  
PEMASARAN**

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



**Disusun Oleh:**

**Muhamad Irsyad Nurdy**

**2121 31737**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA  
YOGYAKARTA  
TAHUN 2024**

# Lembar pengesahan

1/6

TUGAS AKHIR

LAPORAN MAGANG

DI PT. PLN UNIT LAYANAN PELANGGAN (ULP) KALASAN  
DIVISI ADMINISTRASI DAN PEMASARAN

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**MUHAMAD IRSYAD NURDY**

Nomor Induk Mahasiswa: 212131737

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada hari Selasa tanggal 17 Desember 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.)



Pembimbing

Bianka Andriyani, SE., MM.

Penguji

Miswanto, Dr., M.Si.

Yogyakarta, 5 Februari 2025  
Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta  
Ketua



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

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## ABSTRAK

Kegiatan magang merupakan kegiatan pengembangan profesional dari peserta atau mahasiswa untuk menambah pengalaman di dalam dunia kerja. PT. PLN (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memiliki fungsional sebagai penyedia kebutuhan listrik nasional secara berkelanjutan. PT. PLN (Persero) memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk ikut andil dalam pekerjaan profesional dalam bentuk magang. Tujuan dari kegiatan magang ini untuk mengembangkan kompetensi mahasiswa dengan menggabungkan pengetahuan teoritis yang didapatkan di kampus, mengembangkan keterampilan profesional untuk kesiapan kerja, dan memenuhi persyaratan akademik dalam menyelesaikan program studi di perguruan tinggi. Kegiatan magang dilakukan untuk menganalisis bagaimana sistem kerja dari Perusahaan PT. PLN (Persero) sesuai dengan posisi yang diberikan yaitu divisi administrasi dan pemasaran perusahaan untuk kegiatan magang. Hasil dari kegiatan magang berupa identifikasi permasalahan dari perusahaan yaitu kurangnya tenaga kerja untuk pengarsipan Arsip Induk Langgan (AIL), terbatasnya akses pada *website* AP2T, pengetahuan tentang Arsip Induk Langgan (AIL), dan bagaimana peserta magang beradaptasi di lingkungan kerja yang baru. Kegiatan magang ini dapat menjadikan pengalaman berharga baik untuk mahasiswa yang melaksanakan program ataupun perusahaan. Solusi dan rekomendasi peserta magang dapat menjadi acuan untuk perusahaan dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas jasa yang diberikan.

Kata kunci: Magang, PT. PLN (Persero), AIL, Administasi, Pemasaran

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## ABSTRACT

Internship activities are professional development activities from participants or students to gain experience in the world of work. PT. PLN (Persero) is one of the State-Owned Enterprises (SOEs) that has a function as a sustainable provider of national electricity needs. PT. PLN (Persero) provides opportunities for students to take part in professional work in the form of internships. The purpose of this internship activity is to develop student competence by combining theoretical knowledge obtained on campus, developing professional skills for job readiness, and meeting academic requirements in completing study programs in higher education. The internship activity was carried out to analyze how the work system of PT. PLN (Persero) in accordance with the position given, namely the company's administration and marketing division for internship activities. The results of the internship activities were in the form of identifying problems from the company, namely the lack of manpower for archiving the Subscription Master Archive (AIL), limited access to the AP2T website, knowledge of the Subscription Master Archive (AIL), and how interns adapt to the new work environment. This internship activity can be a valuable experience for both students who carry out programs and companies. Intern solutions and recommendations can serve as a reference for companies in improving the quality and quantity of services provided.

**Keywords: Internship, PT. PLN (Persero), AIL, Administration, Marketing**

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## Latar Belakang

Salah satu komponen penting pembangunan ekonomi Indonesia adalah pengembangan industri kelistrikan. PT. PLN (Persero), salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN), bertugas untuk menyediakan kebutuhan listrik nasional secara berkelanjutan dan PLN menghadapi kesulitan dalam memastikan penyediaan energi listrik yang cukup, efektif, dan ramah lingkungan karena permintaan listrik yang terus meningkat (Dody, et al., 2021). Setiap tahun, kebutuhan energi listrik Indonesia meningkat seiring dengan pesatnya pertumbuhan penduduk dan ekonomi negara ini (Aprilianti, 2020). PLN terus menghadirkan ide-ide baru dan penyempurnaan baik dalam teknologi maupun manajemen operasional untuk mengatasi kesulitan ini. PLN memprioritaskan pemanfaatan Energi Baru dan Terbarukan (EBT) dan peningkatan efisiensi operasional, distribusi energi listrik, dan pembangkit listrik.

Selain itu, PLN menggunakan transformasi digital sebagai strategi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi operasional (Reza, et al., 2023). Digitalisasi memungkinkan pemantauan, pengelolaan, dan pendistribusian listrik lebih cepat dan akurat. Hal ini juga mendukung tujuan pemerintah untuk mencapai rasio elektrifikasi 100% dan Tingkat konsumsi energi bersih yang berkelanjutan.

Magang adalah fase pengembangan profesional dimana peserta atau mahasiswa yang hampir menyelesaikan pendidikan formal bekerja di bidang tersebut selama jangka waktu tertentu (Hamalik, O, 2016). Penulis sebagai mahasiswa STIE YKPN Yogyakarta memutuskan untuk mengambil tugas akhir

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

yaitu mengikuti program magang yang menjadi salah satu syarat kelulusan. Penulis diberikan kesempatan untuk menyelesaikan program magang di PT. PLN ULP Kalasan setelah mendapatkan persetujuan dari kampus dan juga Perusahaan. Salah satu unit pelaksana PT. PLN yaitu Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kalasan, bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan listrik masyarakat di wilayah Kalasan dan sekitarnya. ULP Kalasan memegang peranan penting dan menjamin penyaluran listrik yang andal dan layanan terbaik di wilayah sekitarnya.

Selama masa magang, penulis terlibat dalam berbagai tugas pemasaran dan administrasi selama magang di PT PLN, termasuk pelaporan, pengarsipan dokumen, peningkatan layanan pelanggan dan promosi layanan baru. Penulis memperoleh pengalaman praktis yang luas dan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana PT PLN, sebuah perusahaan besar, menerapkan rencana pemasaran dan administrasi melalui kegiatan ini.

## **Tempat magang**

Magang kerja dilaksanakan di PT. PLN (Persero) ULP Kalasan yang berada di JL. Solo, Km 13,2, Kalasan, DI Yogyakarta, 55571, Indonesia. Kegiatan magang kerja ini dilakukan selama 3 Bulan mulai dari tanggal 02 September 2024 hingga 02 Desember 2024. Hari kerja terhitung dari Senin sampai Jumat, waktu jam kerja dimulai 07:30 WIB hingga 16:00 WIB. Jika hari Jumat dimulai dari pukul 07:00 WIB hingga 16:00 WIB.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## **Profil Perusahaan PT. PLN**

Pada akhir abad ke-19, ketenagalistrikan di Indonesia mulai berkembang ketika perusahaan Belanda yang bergerak dalam bidang pabrik gula dan teh mulai mendirikan pembangkit listrik untuk kebutuhan sendiri. Setelah Perang Dunia II berakhir pada bulan Agustus 1945, kekuasaan kembali diambil alih ketika Jepang menyerah kepada sekutu, kesempatan ini mulai dimanfaatkan oleh para pemuda dan para pekerja listrik melalui delegasi buruh/pegawai listrik dan gas. Bersama dengan pemimpin KNI pusat mengambil inisiatif untuk menghadap Presiden Soekarno, perusahaan-perusahaan meminta agar diserahkan kepada pemerintahan Republik Indonesia. Pada 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk jawatan listrik dan gas di bawah departemen umum dan tenaga dengan kapasitas pembangkit Listrik sebesar 157,5 W.

Pada tahun 1961, jawatan listrik dan gas diubah menjadi BPU-PLN (Badan Pemimpin Umum Perusahaan Listrik Negara) yang mengelola listrik, gas, dan kokas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari. Pada waktu yang bersamaan, 2 perusahaan negara diresmikan, yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang mengelola tenaga listrik milik negara dan perusahaan gas negara sebagai pengelola gas.

Berdasarkan kebijakan pemerintahan yang membuka peluang bagi sektor swasta untuk berpartisipasi dalam bisnis penyediaan Listrik, sejak tahun 1994 status PLN berubah menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) yang dimana sebelumnya itu Perusahaan umum. Meskipun begitu, PLN tetap berperan sebagai pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan (PKUK) dalam menyediakan listrik untuk kepentingan umum hingga saat ini.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## Aktivitas Magang

Selama tiga bulan penulis melaksanakan magang di PT. PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kalasan. Kegiatan magang dimulai pada tanggal 02 September 2024 sampai dengan 02 Desember 2024. Kegiatan yang dilakukan penulis selama magang di PT. PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kalasan adalah sebagai berikut:

### 1. Mencetak ulang Perubahan Data Langgan.

Perubahan Data Langgan (PDL) adalah sebuah dokumen yang berisi tentang perubahan informasi terkait data pelanggan PT. PLN. Penulis diberi tugas untuk mencetak Perubahan Data pelanggan (PDL) melalui *website* AP2T dan memberikan stempel resmi PT. PLN.

### 2. Pemindai data arsip induk pelanggan (AIL) & pengunggahan ke *website*.

Arsip Induk Pelanggan (AIL) adalah dokumen penting yang berisi data historis pelanggan PT. PLN. Pengunggahan ke *website* bertujuan untuk memudahkan akses, penyimpanan, dan pengelolaan data pelanggan secara digital. Penulis di berikan tugas untuk memindai data AIL dan mengunggah ke *website*. Dokumen yang dipindai meliputi Perubahan Data Langgan (PDL), Perintah Kerja (PK), Berita Acara (BA), Surat Izin Perubahan (SIP) dan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL).

### 3. *Employee wellbeing*.

*Employee wellbeing* adalah program kesejahteraan karyawan yang ada di PT. PLN, program ini ada guna untuk meningkatkan lesehatan fisik dan mental karyawan PT. PLN. Program ini mencakup berbagai aktivitas seperti

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

jalan sehat dan pengajian, aktivitas ini dilakukan pada setiap hari jum'at di pagi hari. Penulis diperintahkan untuk selalu mengikuti aktivitas dari program *employee wellbeing* ini.

#### 4. Hari Pelanggan Nasional.

Hari pelanggan nasional adalah hari peringatan di PT. PLN untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menjalin hubungan baik kepada pelanggan, hari pelanggan nasional di peringati setiap tanggal 04 September. Penulis ikut serta merayakan hari pelanggan nasional dan membantu untuk menyiapkan hadiah yang disediakan untuk pelanggan.

#### 5. Dokumentasi dan *Editing* Kegiatan *Employee Wellbeing*.

Penulis di tugaskan untuk mendokumentasikan dan *editing* semua aktivitas *employee wellbeing* yang diadakan oleh PLN ULP Kalasan.

#### 6. Menginput Perlindungan Data Pelanggan (PDP)

Dokumen Perlindungan Data Pelanggan (PDP) merupakan dokumen yang berisi informasi perlindungan data pelanggan, penulis ditugaskan untuk menginput dokumen perlindungan data pelanggan ke dalam sistem agar bisa menjaga keamanan data pelanggan terjaga dengan baik.

#### 7. Menyimpan dan menyusun Arsip Induk Langgan (AIL) di Gudang.

Penulis diberi tugas untuk menyimpan dan menyusun dokumen AIL yang sudah di upload di *website*, penyimpanan dokumen ini berada pada gudang yang di sediakan untuk menyimpan dokumen-dokumen yang sudah di arsipkan dan juga dokumen nya di susun dengan rapih guna mempermudah ketika dokumen tersebut di butuhkan.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## 8. Menuliskan keterangan informasi pelanggan dan mengisi amplop dengan dokumen Arsip Induk Langgan (AIL).

Amplop AIL ini adalah wadah di mana dokumen-dokumen AIL yang sudah di *upload* ke *website* dimasukkan dalam amplop lalu di simpan di gudang. Penulis ditugaskan untuk mengisi amplop-amplop kosong ini dengan dokumen AIL yang sudah di *upload* ke *website* dan juga menuliskan keterangan informasi pelanggan pada amplop ini yang sesuai dengan dokumennya agar tidak tertukar dan mudah di cari ketika dokumen tersebut dibutuhkan.

## 9. Pengambilan material di gudang PLN ULP Sedayu.

Penulis di tugaskan untuk menemani dan membantu salah satu karyawan PT. PLN ULP Kalasan untuk mengambil material yang digunakan untuk keperluan pemeliharaan dan instalasi jaringan listrik di gudang PLN ULP Sedayu, penulis juga membantu untuk memilih dan mengidentifikasi material yang sesuai dengan yang diminta. Material tersebut berupa kabel, MCB (*Miniature Circuit Breaker*), dan kWh meter.

**PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI**



# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## **Manajemen Pemasaran**

Manajemen pemasaran adalah sebuah seni dan ilmu memilih target pasar dan memperoleh, mempertahankan, serta memperluasnya di kenal sebagai manajemen pemasaran, dan menumbuhkan pelanggan dengan meghasilkan, menyediakan, dan berbagi nilai pelanggan yang luar biasa (Kotler, et al., 2012).

Pemasaran merupakan salah satu kegiatan-kegiatan pokok yang dilakukan oleh perusahaan dalam mempertahankan kelangsungan hidup perusahaannya, berkembang untuk mendapatkan laba. Untuk menciptakan suatu organisasi pemasaran yang kuat, pemasar harus berpikir seperti para eksekutif di departemen lain, dan eksekutif di departemen lain harus berpikir seperti pemasar. Tugas manajemen pemasaran juga tidak terlepas dari permintaan. Jadi, tugas manajemen pemasaran tidak hanya pada mengusahakan dan mengembangkan permintaan produk perusahaan tetapi juga mencakup pengaturan jumlah, waktu, dan sifat, permintaan sesuai dengan tujuan perusahaan.

Menganalisis, merencanakan, melaksanakan, dan mengawasi program yang dirancang untuk menciptakan, menumbuhkan, dan mempertahankan laba dari pertukaran dan transaksi melalui pasar sasaran dengan tujuan organisasi (bisnis) jangka panjang dikenal sebagai manajemen pemasaran (Sofjan, et al.,2013).

## **Pemasaran**

Pemasaran adalah sebuah proses sosial dan manajerial yang membuat suatu individu dan kelompok dapat memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan, penawaran, dan pertukaran produk yang bernilai dengan pihak lain, ditegaskan bahwa definisi ini tidak hanya berfokus pada penjualan saja, tetapi

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

juga tentang menciptakan nilai dan kepuasan pelanggan melalui produk dan layanan yang disediakan (Kotler., 2009).

Pemasaran memiliki tujuan untuk memahami keinginan dan aspirasi konsumen, mengarahkan operasi penjualan yang menguntungkan, dan mengoordinasikan upaya pemasaran untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan ini adalah tujuan pemasaran yang berorientasi pasar.

## **Bauran Pemasaran**

Jangkauan pemasara sangat luas, berbagai tahapan kegiatan harus dilalui oleh barang dan jasa sebelum sampai ke tangan konsumen, dan ruang lingkup kegiatan yang luas itu disederhanakan menjadi 4 (empat) kebijakan pemasaran yang biasa disebut sebagai bauran pemasaran (*showcasing blend*) atau 4P dalam pemasaran yang terdiri dari 4(empat) komponen, yaitu, Produk (*Product*), Harga (*Price*), Distribusi (*Place*), dan Promosi (*Promotion*) (Kotler.,2017)

1. Produk (*Product*): Produk atau Jasa yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
2. Harga (*Price*): Sebuah nilai tukar yang harus dibayarkan konsumen untuk mendapatkan produk.
3. Distribusi (*Place*): Sebuah saluran untuk menyalurkan produk atau jasa kepada konsumen.
4. Promosi (*Promotion*): Aktivitas yang dilakukan untuk memberitahu dan menarik konsumen untuk membeli produk.

## **Komunikasi bisnis**

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Komunikasi bisnis adalah proses di mana para pemangku kepentingan terlibat dalam pertukaran pesan dan informasi yang berkaitan dengan proses produksi dan pemasaran (Poerwanto, et al., 2012), yang dimaksud pemangku kepentingan di dalam komunikasi bisnis adalah produsen, pelanggan, distributor, dan masyarakat. Berbagi informasi, ide, dan perasaan antara orang atau kelompok untuk menumbuhkan pemahaman dan tindakan dikenal sebagai komunikasi bisnis (Guffey, Et al., 2021). Setiap kegiatan transaksional dalam bisnis diperlukan komunikasi bisnis yang mumpuni untuk menjalin hubungan yang baik di segala sisi baik transaksional maupun non-transaksional.

Komunikasi Bisnis mengacu kepada berbagai metode komunikasi verbal dan non-verbal yang digunakan dalam dunia bisnis untuk mencapai tujuan tertentu (Purwanto, 2011). Dalam lingkungan bisnis, komunikasi verbal sering digunakan untuk mengkomunikasikan pesan bisnis kepada pihak lain, baik secara lisan maupun tertulis. Kerangka komunikasi verbal terstruktur dan teratur. Sehingga tujuan penyampaian pesan bisnis secara efektif dapat tercapai. Dalam komunikasi non-verbal orang dapat membuat kesimpulan tentang berbagai emosi saat berbicara. Jenis komunikasi non-verbal ini sulit dipelajari dan memiliki struktur yang tidak memadai.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## **Analisis Masalah**

Penulis menemui beberapa masalah ketika melaksanakan kegiatan magang di PT.

PLN ULP Kalasan, permasalahan yang terjadi adalah ;

### **1. Kurangnya tenaga kerja untuk pengarsipan Arsip Induk Langganan (AIL).**

Pengarsipan Arsip Induk Langganan (AIL) adalah salah satu pekerjaan yang menjadi tantangan dalam bidang administrasi karena volume dokumen yang tinggi tidak sebanding dengan tenaga kerja yang ada, sehingga dokumen AIL ini menumpuk di tempat penyimpanan dokumen dan bisa mempengaruhi kelancaran dan efisiensi operasional perusahaan. Kekurangan ketenaga kerjaan di sebabkan oleh beberapa faktor seperti salah satunya adalah beban kerja yang terus meningkat dan kurangnya pendistribusian tenaga kerja.

### **2. Keterbatasan akses pada *website* AP2T.**

Salah satu isu utama yang dapat mempengaruhi efektivitas operasional dan kualitas layanan pelanggan adalah terbatasnya akses ke *website* AP2T. Dampak dari keterbatasan akses AP2T yaitu penulis jadi lebih lama untuk mencetak ulang Perubahan Data Pelanggan (PDL), sehingga pekerjaan lainnya jadi terhambat dan pekerjaan lainnya tidak dapat dilakukan secara efektif dan efisien.

### **3. Pemahaman tentang Arsip Induk Langganan (AIL).**

Pengarsipan Arsip Induk Langganan (AIL) adalah salah satu pekerjaan yang diberikan kepada penulis, pada awalnya penulis di ajarkan langsung

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

bagaimana pengarsipan AIL ini dikerjakan. Penulis ingin mengetahui pemahaman yang mendalam tentang AIL di PT. PLN ULP Kalasan, penulis ingin mengetahui mengenai fungsi, struktur dan prosedur penanganan AIL, karena penulis menemukan masalah dalam penyimpanan dan pengarsipan dokumen, serta mendapati kesulitan untuk mencari informasi pelanggan yang dibutuhkan.

#### **4. Kesulitan untuk berinteraksi.**

Saat awal-awal masuk instansi, penulis diajak untuk berkeliling dan perkenalan kepada karyawan PT. PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kalasan, penulis merasakan rasa canggung untuk berinteraksi kepada karyawan, sehingga penulis kesulitan untuk bertanya tentang pekerjaan yang harus dikerjakan.

#### **Pembahasan**

##### **1. Pembahasan mengenai kurangnya tenaga kerja untuk pengarsipan Arsip Induk Langganan (AIL).**

Mengenai masalah ini penulis melihat bahwa PT. PLN ULP Kalasan ini memiliki kesulitan dalam pekerjaan pengarsipan dokumen AIL. Walaupun telah memiliki beberapa karyawan tambahan dari vendor, tetapi tetap saja pekerjaan pengarsipan dokumen AIL ini memiliki volume yang tinggi, sehingga pengarsipan dokumen AIL ini menjadi tidak efisien dan efektif.

Masalah ini dapat diatasi oleh PT. PLN dengan cara merekrut para pekerja pkl, dengan cara itu PT. PLN mendapatkan tenaga kerja tambahan

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

untuk mengerjakan pengarsipan dokumen AIL, sehingga pekerjaan dapat terselesaikan secara efektif dan efisien.

## 2. Pembahasan mengenai Keterbatasan akses pada *website* AP2T.

AP2T merupakan platform digital kunci dalam manajemen pelayanan pelanggan di PT. PLN ULP Kalasan. Namun penulis melihat bahwa pada *website* AP2T mengalami keterbatasan untuk pengaksesan, permasalahan ini menghambat kinerja pegawai dalam melakukan bebrbagai proses pendataan pelanggan, administrasi, dan pelayanan yang membutuhkan akses *website* AP2T.

Solusi yang bisa dilakukan PT. PLN ULP Kalasan untuk mengatasi keterbatasan akses *website* AP2T diperlukanya evaluasi terhadap infrastruktur jaringan dan *server*. Penambahan kapasitas *bandwith* dan pembaruan *hardware* menjadi langkah yang bisa dilakukan PT. PLN ULP Kalasan untuk memperbaiki aksesibilitas pada *website* AP2T.

## 3. Pembahasan mengenai Pemahaman tentang Arsip Induk Langgan (AIL).

Arsip Induk Langgan (AIL) merupakan sebuah dokumen dalam manajemen administrasi pelanggan di PT. PLN ULP Kalasan. Pemahaman mendalam tentang fungsi, konsep, dan pentingnya AIL ini masih terbatas di kalangan karyawan, sehingga hal ini menyebabkan pengarsipan AIL menjadi tidak optimal, rentan terhadap kesalahan, dan bisa berpotensi menimbulkan permasalahan administratif yang kompleks.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Masalah dapat diatasi dengan memberikan program pelatihan tentang definisi, fungsi, prosedur pengelolaan arsip dokumen AIL. Sehingga dengan pemahaman mendalam tentang pengarsipan dokumen AIL ini bisa membantu para karyawan untuk melakukannya secara optimal.

#### **4. Pembahasan mengenai kesulitan dalam berinteraksi**

Masalah dalam kesulitan dalam berinteraksi dapat diatasi oleh penulis dengan mulai memberanikan diri untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan para karyawan dan mentor. Pada akhirnya penulis menyadari pentingnya berinteraksi, sehingga penulis bisa mendapatkan pekerjaan yang variatif dan juga membuat suasana menjadi lebih nyaman. Dengan ini penulis mendapatkan pengalaman magang yang lebih optimal.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## Kesimpulan

Penulis menyelesaikan aktivitas magang di PT. PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) dalam kurun waktu 66 hari, selama menjalani aktivitas magang di PT. PLN ULP Kalasan, penulis mendapatkan kesempatan untuk belajar dalam divisi administrasi dan pemasaran. Magang di PT. PLN ULP Kalasan memberikan pengalaman berharga dan wawasan yang luas, hal ini akan sangat bermanfaat untuk penulis dalam dunia kerja dimasa yang akan datang. Permasalahan dan kendala yang dihadapi penulis mampu dapat diatasi dengan baik, dengan pengalaman yang didapatkan, maka kesimpulan yang dapat diperoleh oleh penulis selama aktivitas magang adalah sebagai berikut:

1. Selama aktivitas magang di PT PLN ULP Kalasan, penulis ditempatkan di divisi administrasi dan pemasaran, penulis diberikan pekerjaan yang berhubungan dengan pengarsipan dokumen.
2. Penulis mendapatkan pemahaman tentang pengarsipan Arsip Induk Langgan (AIL), bagaimana prosedur, fungsi, dan pentingnya AIL dalam membantu sistem operasional perusahaan.
3. Penulis dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi berkat bantuan *Team Leader* divisi administrasi dan karyawan PT. PLN ULP Kalasan. Permasalahan seperti pemahaman tentang AIL dan kesulitan untuk berinteraksi yang dihadapi penulis dapat terselasaikan dengan baik, komunikasi yang bagus dan baik bisa menyelesaikan masalah yang dialami penulis selama aktivitas magang di PT. PLN ULP Kalasan.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

4. Penulis merasakan suasana kantor yang begitu asik dan nyaman, karena hubungan antar karyawan terjalin sangat erat. Sehingga membuat suasana kantor tidak canggung.

## **Rekomendasi**

Berdasarkan aktivitas magang di PT. PLN ULP Kalasan, penulis dapat memberikan rekomendasi kepada Perusahaan dan perguruan tinggi, berikut adalah rekomendasi penulis sampaikan:

### **Rekomendasi untuk PT. PLN ULP Kalasan:**

1. PT. PLN ULP Kalasan, diharapkan mampu untuk menyediakan tenaga kerja pada divisi administrasi, terutama dalam bidang pengarsipan karena banyaknya dokumen Arsip Induk Langgan (AIL) yang sangat banyak, hal ini berupaya agar pengarsipan dokumen AIL bisa dilakukan secara efektif dan efisien.
2. Penulis harap untuk memperbanyak lagi kegiatan program *employee wellbeing* agar karyawan di PT. PLN ULP Kalasan bisa menjaga Kesehatan jasmani dan Rohani mereka, selain itu juga agar menjaga suasana kantor lebih ceria dan nyaman.
3. Di harapkan PT. PLN ULP Kalasan mengoptimalkan penggunaan teknologi digital dalam administrasi guna bisa melakukan pengarsipan bisa dilakukan secara efektif dan efisien. Program loyalitas pelanggan juga perlu di kembangkan lagi guna menjaga hubungan baik kepada pelanggan.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## **Rekomendasi untuk STIE YKPN Yogyakarta:**

1. Meningkatkan pembekalan magang yang lebih intensif agar mahasiswa bisa lebih mempersiapkan diri untuk melakukan program magang.
2. Di harapkan untuk STIE YKPN Yogkarta untuk menjalin hubungan dan kerja sama kepada perusahaan-perusahaan guna mempermudah mahasiswa untuk memilih Perusahaan dengan sesuai.

## **Refleksi diri**

Selama aktivitas magang di PT. PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kalasan di divisi administrasi dan pemasaran, penulis mendapatkan banyak pengalaman berharga, wawasan yang begitu luas, dan pembelajaran bagaimana sebuah perusahaan beroperasi. penulis merasakan bagaimana lingkungan dunia pekerjaan secara nyata sesuai dengan standar perusahaan dimana penulis melaksanakan aktivitas magang. Penulis dapat mengimplementasikan ilmu perkuliahan di dalam aktivitas magang, hal tersebut dapat menyelaraskan antara teori yang berlaku dengan praktik lapangan secara langsung.

Pengalaman berharga baik positif maupun negatif dari aktivitas magang yang dilakukan penulis dapat memberikan bantuan dalam dunia kerja pada masa yang akan datang, sebagai contoh beradaptasi dalam lingkungan pekerjaan yang baru. Aktivitas magang yang dilakukan penulis dapat juga memberikan gambaran bagaimana penulis melakukan pekerjaan di masa yang akan datang. Penulis dapat merasakan kelebihan dan kekurangan dari diri sendiri ketika aktivitas magang yang

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

dilaksanakan oleh penulis, hal tersebut dapat membantu penulis untuk mempersiapkan diri dalam dunia pekerjaan.

Selama aktivitas magang di PT. PLN ULP Kalasan penulis ditempatkan di divisi administrasi dan pemasaran, penulis mendapatkan jobdesk antara lain:

1. Pengarsipan Arsip Induk Langganan (AIL)
2. Pemindaian dokumen AIL
3. Dokumentasi kegiatan employee wellbeing
4. Input Perlindungan Data Pelanggan (PDP)

Dari berbagai *jobdesk* tersebut penulis mendapatkan antusias yang tinggi karena merupakan pengalaman pertama penulis dalam dunia kerja yang linear dengan jurusan perkuliahan yang diambil oleh penulis. Pengembangan keterampilan penulis dapatkan ketika melaksanakan *jobdesk* tersebut seperti mengetahui bagaimana proses pengarsipan dokumen, berinteraksi kepada pelanggan dengan cara mengirimkan *invoice*, dan mendapatkan wawasan terkait penjaminan privasi data pelanggan.

Penulis memahami bahwa terdapat kekurangan dalam diri penulis ketika pelaksanaan aktivitas magang di PT. PLN ULP Kalasan, pada awal aktivitas magang penulis merasa bingung dan canggung terhadap mentor dan karyawan PT. PLN ULP Kalasan, seharusnya penulis lebih bisa berinisiatif untuk berkomunikasi secara langsung dalam mempertanyakan berbagai hal terkait aktivitas magang. Pengalaman tersebut dapat menjadikan sebuah pelajaran bagi penulis Ketika nantinya dalam dunia kerja di masa yang akan datang.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, S. (2013). Manajemen pemasaran.
- Aprilianti, K. P., Baghta, N. A., Aryani, D. R., Jufri, F. H., & Utomo, A. R. (2020, November). Potential assessment of solar power plant: A case study of a small island in Eastern Indonesia. In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* (Vol. 599, No. 1, p. 012026). IOP Publishing.
- Darmawan, K. D., & Bagia, I. W. (2022). Service Quality Before and After the Implementation of the PLN Mobile Application at PT PLN (Persero) Customer Service Unit. *International Journal of Social Science and Business*, 6(1), 60-65.
- Guffey, M. E., Loewy, D., & Griffin, E. (2021). *Business Communication Process and Product, Brief Edition*. Cengage Canada.
- Hamalik, O. (2016) Pengembangan Sumber Daya Manusia Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan Pendekatan Terpadu. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). Manajemen pemasaran, edisi 13. Jakarta: Erlangga, 14, 178-179.
- Kotler, Philip & Armstrong, G. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi. 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Philip Kotler, (2017), Marketing Management., ahli bahasa Hendra Teguh. Jakarta: PT. Ikrar Mandiriabadi
- Purwanto, Djoko, 2012 . *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Erlangga, Jakarta.
- Purwanto, D. (2011). Komunikasi bisnis edisi 3.
- Ifaldiansyah, M. R., & Hertati, D. (2023). Efektivitas Program Pemasangan Listrik Baru Menggunakan Aplikasi PLN Mobile di Wilayah Kerja Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 12(3), 347-354

