

**OPTIMALISASI PELAYANAN PELANGGAN MELALUI ADMINISTRASI
DAN DIGITALISASI PADA PT. PLN (PERSERO) ULP SEDAYU**

RINGKASAN LAPORAN MAGANG

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana



Disusun Oleh:

Shirley Avelia Dewi

2122 32064

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

2026

LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

LAPORAN MAGANG

OPTIMALISASI PELAYANAN PELANGGAN MELALUI ADMINISTRASI DAN DIGITALISASI PADA PT. PLN (PESERO) ULP SEDAYU

Dipersiapkan dan disusun oleh:

SHIRLEY AVELIA DEWI

Nomor Induk Mahasiswa: 212232064

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada hari Senin tanggal 26 Januari 2026 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.)



Susunan Tim Penguji:

Pembimbing

Dr. Wisnu Prajogo, MBA.

Penguji

Noormalita Primandaru, SE., M.Sc.

Yogyakarta, 6 Februari 2026
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
Ketua



Dr. Wisnu Prajogo, M.B.A.

ABSTRAK

Laporan tugas akhir magang ini memaparkan pelaksanaan kegiatan magang yang dilakukan oleh penulis selama tiga bulan, yaitu dari 8 September 2025 hingga 12 Desember 2025, bertempat di PT PLN (Persero) ULP Sedayu pada bagian Administrasi dan Pelayanan Pelanggan. Kegiatan magang ini tidak hanya bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana, tetapi juga memberikan pengalaman kerja secara langsung di lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Selama pelaksanaan magang, penulis terlibat dalam berbagai kegiatan pelayanan pelanggan, antara lain penginputan data pelanggan baru, pengecekan data agenda kolektif, serta pemrosesan *invoice* tagihan rekening listrik melalui aplikasi *AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat)*. Selain itu, penulis juga berpartisipasi dalam kegiatan administrasi perkantoran, seperti pengarsipan dokumen pada aplikasi digital *AIL (Arsip Induk Langgan)* dan pengelolaan korespondensi surat masuk. Berdasarkan hasil pengamatan selama pelaksanaan magang, ditemukan beberapa permasalahan terkait pelayanan pelanggan dan administrasi, di antaranya pengelolaan dokumen yang belum optimal, keterbatasan sarana pendukung, serta kendala teknis pada sistem aplikasi. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan. Secara keseluruhan, kegiatan magang ini mendukung pengembangan kompetensi penulis, baik secara akademik maupun profesional, khususnya dalam bidang pelayanan pelanggan dan administrasi.

Kata Kunci: Magang, Pelayanan Pelanggan, Administrasi Perkantoran, Korespondensi.

ABSTRACT

This final internship report describes the internship activities carried out by the author for three months, from September 8, 2025 to December 12, 2025, at PT PLN (Persero) ULP Sedayu in the Administration and Customer Service department. This internship was not only intended to fulfil one of the requirements for obtaining a bachelor's degree, but also to provide direct work experience in a state-owned enterprise environment. During the internship, the author was involved in various customer service activities, including entering new customer data, checking collective agenda data, and processing electricity bill invoices through the AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat) application. In addition, the author also participated in office administration activities, such as filing documents on the AIL (Arsip Induk Langganan) digital application and managing incoming correspondence. Based on observations during the internship, several issues related to customer service and administration were identified, including suboptimal document management, limited support facilities, and technical constraints in the application system. Therefore, improvements are needed to enhance service quality. Overall, this internship supported the development of the author's competencies, both academically and professionally, particularly in the areas of customer service and administration.

Keywords: Internship, Customer Service, Office Administration, Correspondence

PENDAHULUAN

Latar Belakang Magang

Perkembangan dunia kerja saat ini berlangsung sangat dinamis dan kompetitif. Kondisi tersebut menuntut perguruan tinggi untuk tidak hanya menekankan penguasaan teori, tetapi juga berperan aktif dalam membentuk keterampilan serta sikap profesional mahasiswa. Lulusan perguruan tinggi diharapkan memiliki kesiapan kerja yang memadai, mampu beradaptasi dengan lingkungan kerja, serta memiliki pengalaman yang relevan dengan kebutuhan industri. Sebagai upaya untuk menjembatani kesenjangan antara dunia akademik dan dunia kerja, perguruan tinggi menyelenggarakan berbagai program pembelajaran berbasis praktik, salah satunya melalui program magang. Program magang merupakan kegiatan pembelajaran yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memperoleh pengalaman secara langsung serta berkontribusi di dunia kerja nyata (Effrisanti, 2015).

Menurut Gazali (2019), lembaga pendidikan pada hakikatnya berfungsi sebagai wadah untuk membentuk dan mengembangkan potensi manusia agar mampu mencapai kehidupan yang lebih baik di masa depan. Sejalan dengan fungsi tersebut, STIE YKPN Yogyakarta menjalankan perannya sebagai institusi pendidikan dengan menyiapkan lulusan yang berkualitas dan kompetitif melalui penyelenggaraan tujuh pilihan tugas akhir, salah satunya berupa program magang bagi mahasiswa jenjang Sarjana (S1). Selama pelaksanaan program magang, mahasiswa diberikan kesempatan untuk mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan, meningkatkan keterampilan kerja, serta mengembangkan kemampuan *problem solving* yang dibutuhkan di dunia profesional. Sehingga, program magang tidak hanya memberikan nilai tambah (*value added*) bagi mahasiswa, tetapi juga memberikan kontribusi positif bagi institusi pendidikan serta perusahaan atau instansi tempat mahasiswa melaksanakan magang.

Dengan memilih tugas akhir magang, penulis berharap nantinya bisa menjadi bekal untuk bersaing di dunia kerja. Pelaksanaan magang dilaksanakan oleh penulis di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Sedayu. Pemilihan PT. PLN (Persero) sebagai tempat magang didasarkan pada ketertarikan penulis untuk mempelajari proses bisnis perusahaan secara langsung, khususnya pada perusahaan BUMN yang memiliki peran penting dalam penyediaan dan pelayanan tenaga listrik bagi seluruh masyarakat. Penulis ditempatkan pada bagian Administrasi dan Pelayanan Pelanggan, yang memiliki peran penting menjembatani hubungan antara PLN dengan pelanggan serta mendukung kegiatan operasional perusahaan.

Dengan demikian, kegiatan magang ini memberikan pengalaman dan pembelajaran yang berharga bagi penulis dalam memahami proses administratif dan teknis dalam mendukung proses bisnis, serta mekanisme pelayanan ketenagalistrikan kepada masyarakat. Pengalaman tersebut diharapkan dapat menjadi bekal dan wawasan bagi penulis sebagai persiapan untuk beradaptasi dan berkontribusi secara optimal di dunia kerja pada masa mendatang.

Tujuan Magang

Beberapa tujuan yang ingin dicapai melalui kegiatan magang ini, antara lain:

- a. Mengimplementasikan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik kerja nyata.
- b. Mempelajari proses bisnis, pelaksanaan administrasi dan pelayanan PT. PLN (Persero) sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN).
- c. Mengembangkan kemampuan berpikir kritis, berkomunikasi, dan sikap disiplin kerja sebagai bekal penulis dalam menghadapi tuntutan kerja.

Manfaat Magang

Manfaat Bagi Penulis

- a. Memperoleh pengalaman dan wawasan secara langsung mengenai proses bisnis, pelaksanaan administrasi dan pelayanan ketenagalistrikan di lingkungan PT. PLN (Persero).
- b. Menjadi bekal bagi penulis untuk mempersiapkan dan menyesuaikan diri ketika memasuki dunia kerja setelah menyelesaikan perkuliahan.
- c. Meningkatkan keterampilan kerja, sikap disiplin, professional, serta kemampuan untuk beradaptasi dengan tuntutan dunia kerja.

Manfaat Bagi STIE YKPN

- a. Menjadi sarana evaluasi dan pengembangan terkait kesesuaian kurikulum pendidikan dengan kebutuhan dunia kerja.
- b. Memperkuat kerja sama serta menjalin hubungan yang berkelanjutan antara kampus dengan perusahaan sebagai mitra magang.
- c. Mendukung terwujudnya lulusan yang berdaya saing, siap kerja, dan kompeten melalui kegiatan magang.

Manfaat Bagi Tempat Magang

- a. Membantu kelancaran dalam pelaksanaan kegiatan administrasi dan pelayanan pelanggan melalui bantuan mahasiswa magang.
- b. Membantu perusahaan dalam menyiapkan sumber daya manusia yang memiliki pemahaman awal terhadap dunia kerja.
- c. Memperoleh sudut pandang baru dari mahasiswa sebagai bahan masukan yang dapat membantu penyempurnaan pekerjaan.

Sistematika Laporan Magang

Bab 1 Pendahuluan

Bab ini menguraikan latar belakang pelaksanaan magang, tujuan kegiatan, manfaat bagi pihak-pihak yang terlibat, serta sistematika laporan magang.

Bab 2 Profil Organisasi dan Aktivitas Magang

Bab ini berisi uraian umum mengenai perusahaan tempat pelaksanaan magang, yaitu PT. PLN (Persero). Selain itu, bab ini juga menjelaskan berbagai aktivitas yang dilaksanakan penulis selama masa magang dilengkapi dengan dokumentasi.

Bab 3 Landasan Teori

Bab ini menjelaskan teori-teori yang berkaitan dengan kegiatan magang yang dilaksanakan di divisi Administrasi dan Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Sedayu.

Bab 4 Analisis dan Pembahasan

Bab keempat ini berisi mengenai berbagai permasalahan yang dihadapi penulis selama magang. Selain itu, pada bab ini juga membahas relevansi antara landasan teori dengan praktik kerja secara langsung, serta langkah penyelesaiannya.

Bab 5 Kesimpulan, Rekomendasi, dan Refleksi Diri

Bab terakhir ini memuat kesimpulan akhir dari kegiatan magang, rekomendasi yang dapat diberikan kepada pihak terkait, serta refleksi diri penulis mengenai pengalaman serta pembelajaran yang diperoleh selama magang.

PROFIL PERUSAHAAN DAN AKTIVITAS MAGANG

Profil Perusahaan

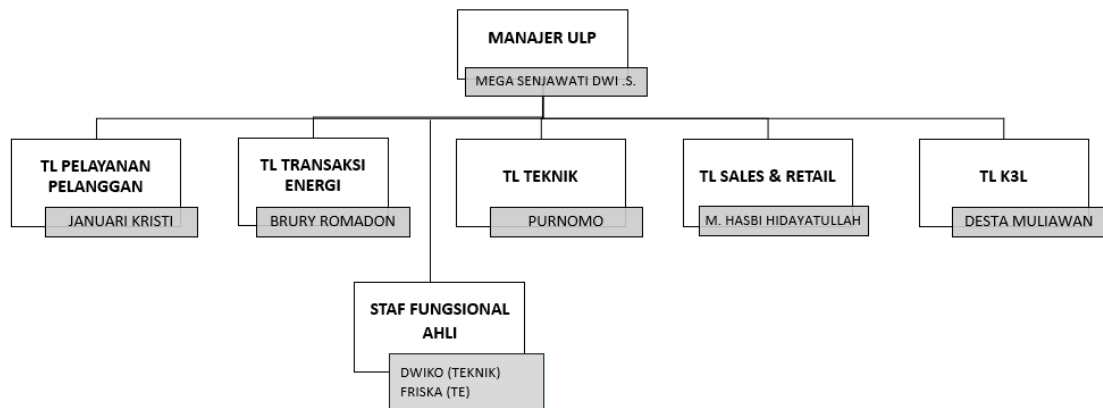


Gambar 2. 1 PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero)

PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang berperan sebagai penyedia utilitas listrik di Indonesia. Karena luasnya cakupan wilayah operasional, PLN mengkategorikan unit utamanya ke dalam unit-unit tersendiri berdasarkan sistem tenaga listriknya, yang meliputi pembangkitan, transmisi, dan distribusi. PLN memiliki unit-unit operasional yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia, yang beroperasi secara mandiri namun selaras dengan unit induk perusahaan.

PT. PLN (Persero) ULP Sedayu merupakan salah satu unit pelaksana yang berada di bawah Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta. ULP Sedayu sendiri bertanggung jawab dalam penyediaan dan pelayanan distribusi tenaga listrik kepada pelanggan di wilayah Sedayu dan sekitarnya. PT. PLN (Persero) ULP Sedayu terletak di Jl. Wates, Km.10, Bandut Lor, Argorejo, Kec. Sedayu.

Struktur Organisasi



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) ULP Sedayu

Aktivitas Magang

1. Pemindahan dan Pengunggahan Dokumen Pelanggan pada Website Arsip Induk Langganan (AIL)

Pada kegiatan ini, penulis menjalankan serangkaian tahapan kerja terhadap dokumen administrasi yang mendukung proses layanan pasang baru, perubahan daya, migrasi, serta layanan kelistrikan lainnya. Adapun tahapan kerja yang dilakukan dalam kegiatan ini meliputi pemindahan dokumen fisik ke dalam bentuk digital melalui proses pemindaian (*scanning*), pemeriksaan kelengkapan dokumen, serta pengunggahan dokumen ke website Arsip Induk Langganan (AIL). Dokumen yang diproses mencakup Perubahan Data Langganan (PDL), Perintah Kerja (PK), Berita Acara (BA), Surat Izin Penyambungan (SIP), Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL), serta dokumen lampiran seperti surat permohonan pelanggan dan Sertifikat Laik Operasi (SLO).

2. Melakukan Penyusunan Dokumen AIL ke dalam Map Ordner

Penulis melakukan penyusunan dokumen Arsip Induk Langganan (AIL) ke dalam map order dengan mengacu pada nomor ID pelanggan (IDPEL) serta jenis layanan yang diajukan, yaitu pasang baru, perubahan daya, migrasi dan layanan lainnya. Penyusunan dokumen dilakukan secara berurutan berdasarkan nomor IDPEL dari yang terkecil hingga terbesar.

3. Melakukan Kegiatan Korespondensi Surat Masuk

Penulis melakukan kegiatan korespondensi surat masuk melalui aplikasi AMS Korporat. Kegiatan ini meliputi pemindaian (*scanning*) surat masuk dari bentuk fisik ke bentuk digital kemudian pengunggahan (*upload*) surat ke dalam aplikasi AMS Korporat. Pada tahap pengunggahan, penulis menginput data surat seperti nomor surat, tanggal surat, perihal, asal surat, kode klasifikasi, lampiran, serta menetapkan surat tersebut kepada Manajer ULP sebagai pihak yang berwenang untuk menindaklanjuti.

4. Melakukan Pengunduhan dan Pengiriman *Invoice* Rekening Tagihan

Penulis melakukan pengunduhan *invoice* pelanggan mensar melalui aplikasi AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat) dengan memasukkan ID pelanggan (IDPEL). Aplikasi AP2T telah terintegrasi dengan sistem SAP sehingga data tagihan bersumber dari sistem terpusat. *Invoice* yang diunduh mencakup tagihan listrik pelanggan dengan daya 1.300 VA ke atas. Setelah proses pengunduhan dan pengecekan, *invoice* tersebut disampaikan kepada pelanggan melalui WhatsApp kantor oleh penulis. Penyampaian *invoice* dilakukan sebelum tanggal 20 setiap bulan guna mendukung kelancaran dan ketertiban proses penagihan.

5. Melakukan Pengecekan Data Agenda Kolektif Terkait Proses Restitusi BP Perumahan Mulia Purnama Residence

Penulis melakukan pengecekan terhadap data agenda kolektif yang berkaitan dengan proses restitusi BP (Biaya Pemasangan) pada Perumahan Mulia Purnama Residence, dengan fokus pada pengembalian biaya pemasangan listrik yang dibatalkan. Kegiatan pengecekan ini dilakukan oleh penulis untuk memastikan posisi pengembalian dana, baik yang telah direalisasikan, masih berada dalam tahap verifikasi oleh area terkait, maupun yang mengalami hambatan administratif pada tahapan lainnya.

6. Melakukan *Update* Informasi Promo dan Layanan Melalui *Google Review* PLN ULP Sedayu

Penulis membantu melakukan pembaruan konten pada halaman *Google Review* PLN ULP Sedayu sebagai media penyampaian informasi terbaru kepada pelanggan. Informasi yang diperbarui meliputi promo dan layanan kelistrikan, khususnya promo tambah daya listrik yang disesuaikan dengan momen peringatan tertentu, seperti hari listrik nasional dan peringatan Hari Sumpah Pemuda.

7. Menginput Data Permohonan Pelanggan Melalui Aplikasi PLN CRM Mobile

Penulis membantu proses penginputan data permohonan pelanggan yang mengajukan layanan pasang baru, perubahan daya, maupun migrasi melalui aplikasi PLN CRM (*Customer Relationship Management*) Mobile. Penginputan data dilakukan berdasarkan formulir permohonan yang telah diajukan oleh pelanggan serta dilengkapi dengan dokumen pendukung lain. Data yang diinput oleh penulis meliputi identitas pelanggan, alamat lokasi pemasangan,

jenis layanan yang dimohon, daya listrik yang diajukan, golongan tarif, serta nomor kontak pelanggan.

8. Berpartisipasi dalam Kegiatan *CoC (Code of Conduct)* dan *Knowledge Sharing* yang diselenggarakan UP3 Yogyakarta

Penulis mengikuti kegiatan *CoC* dan *knowledge sharing* yang diselenggarakan oleh UP3 Yogyakarta secara daring melalui platform Zoom sebagai peserta. Kegiatan ini dilaksanakan dalam dua waktu yang berbeda. Materi yang dibahas mencakup program Listrimewa Degensetisasi serta pengelolaan Penerangan Jalan Umum (PJU) non-meter dan PJU 720 jam nyala.

9. Membantu Pencetakan Barcode Nomor ID Pelanggan

Penulis membantu dalam pencetakan nomor ID pelanggan menjadi barcode yang akan ditempel pada meteran listrik. Dimana data IDPEL untuk pasang baru dan tambah daya yang sudah dibuat di Excel dicek terlebih dahulu, kemudian dicetak menjadi barcode fisik. Setelah dicetak, penulis menyerahkan barcode kepada petugas vendor MCB On untuk dipasang pada meteran listrik.

10. Survei Lapangan Terkait Perluasan Jaringan dan Pergeseran Tiang (PFK)

Penulis turut serta dalam kegiatan survei lapangan yang berkaitan dengan rencana perluasan jaringan listrik untuk perumahan Ghara Naura Sidokarto yang baru dibangun oleh PT Nirmana Utama, serta peninjauan lokasi Pergeseran Fasilitas Kelistrikan (PFK) berupa tiang listrik di daerah Godean. Kegiatan ini dilakukan bersama pegawai teknik guna melakukan peninjauan langsung terhadap kondisi lokasi dan lingkungan sekitar. Dalam

pelaksanaannya, penulis mengikuti proses pengamatan lapangan serta diskusi mengenai kebutuhan teknis dan rencana tindak lanjut yang akan dilakukan.

11. Keikutsertaan dalam Survei Lapangan Bersama Tenaga Lapangan

Penulis turut mengikuti kegiatan survei rutin lapangan yang dilakukan sebagai tindak lanjut atas laporan pelanggan. Kegiatan ini antara lain meliputi penggantian *Miniature Circuit Breaker (MCB)*, pemeriksaan meter listrik yang mengalami gangguan, pengecekan kWh meter digital, pemutusan sementara maupun permanen sambungan listrik, serta pergeseran posisi meter. Survei lapangan dilaksanakan bersama tenaga alih daya yang bertugas khusus di lapangan .

12. Partisipasi dalam Program LUTD (*Light Up The Dream*)

Program *Light Up The Dream (LUTD)* PLN adalah inisiatif sosial PT. PLN (Persero) yang memberikan penyambungan listrik gratis bagi keluarga prasejahtera, didanai dari donasi pegawai PLN, untuk meningkatkan kualitas hidup dan pemerataan akses listrik. Penulis berkesempatan berpartisipasi dalam pelaksanaan program LUTD yang dilaksanakan di Ambarketawang, Sleman pada hari Jumat. Kegiatan yang dilakukan meliputi proses penyalan listrik gratis bagi keluarga penerima manfaat, serta penyaluran bantuan berupa paket sembako.

LANDASAN TEORI

Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan suatu sistem terintegrasi untuk menyediakan berbagai informasi guna mendukung kegiatan operasional, proses

manajemen, serta pengambilan keputusan di dalam suatu organisasi (Armah & Firdaus, 2024).

Menurut Mokoginta et al.(2025), sistem informasi memiliki beberapa tingkatan sebagai berikut:

1. *Transaction Processing System (TPS)* merupakan sistem yang digunakan untuk memproses transaksi rutin organisasi. Sistem ini berfungsi untuk mencatat, menyimpan, dan mengolah data transaksi secara cepat dan akurat sehingga mendukung kegiatan operasional.
2. *Management Information System (MIS)* atau Sistem Informasi Manajemen merupakan sistem yang mengolah data dari TPS menjadi informasi dalam bentuk laporan untuk mendukung kegiatan pengawasan dan pengendalian manajemen.
3. *Decision Support System (DSS)* adalah sistem informasi yang membantu manajer dalam mengambil keputusan yang bersifat semi-terstruktur atau kompleks.
4. *Executive Information System (EIS)* merupakan sistem informasi yang dirancang untuk mendukung kebutuhan informasi manajemen tingkat atas dengan menyajikan ringkasan data.

Manajemen Kearsipan

Menurut Sari & Nasution (2025), manajemen kearsipan mencakup semua aktivitas yang berkaitan dengan pengelolaan arsip di dalam organisasi, di mana pengelolaan yang teratur dan baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan baik untuk pihak internal maupun eksternal, serta menjadi bagian penting dari administrasi organisasi. Arsip

merupakan informasi penting yang dibutuhkan dalam mendukung proses administrasi, akuntabilitas, dan penyimpanan dokumen organisasi (Nuraksyah & Kurniawan, 2025).

Pelayanan Pelanggan

Menurut Nurhadi (2020), pelayanan dapat diartikan sebagai kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen. Kemampuan tersebut tercermin dari peran sumber daya manusia yang dimiliki serta kondisi lingkungan kerja yang mendukung. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan puas atau tidak puas yang muncul sebagai respons pelanggan setelah melakukan penilaian terhadap perbedaan antara harapan awal sebelum menggunakan suatu layanan atau produk dengan kinerja nyata yang dirasakan setelah pemanfaatannya (Nurlinda, 2013).

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis Permasalahan

1. Keterbatasan Tenaga Kerja dalam Pengelolaan Arsip Induk Langgan (AIL)

Jumlah dokumen pelanggan yang harus diproses dan diunggah ke aplikasi AIL setiap hari cukup banyak, meliputi dokumen pasang baru, perubahan daya, dan administrasi lainnya. Namun, proses tersebut hanya ditangani oleh satu pegawai sehingga berpotensi menyebabkan keterlambatan pengarsipan, penumpukan dokumen, serta menghambat kelancaran administrasi dan digitalisasi data pelanggan. Menurut (Nuraksyah & Kurniawan, 2025), keberhasilan pengelolaan arsip tidak hanya ditentukan oleh sistem dan teknologi yang digunakan, tetapi juga sangat bergantung pada kualitas serta kecukupan sumber daya manusia yang mengelolanya.

Sebagai upaya mengatasi kendala tersebut, PLN ULP Sedayu mengambil langkah strategis dengan melibatkan mahasiswa magang (PKL) sebagai tenaga pendukung. Keberadaan mahasiswa magang tidak hanya membantu mengurangi beban kerja pegawai, tetapi juga memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk terlibat secara langsung dalam proses administrasi dan pengolahan data pelanggan.

2. Kendala Akses Server AIL dalam Proses *Upload* Dokumen

Selama pelaksanaan kegiatan magang, penulis menemukan beberapa kendala dalam proses pengunggahan dokumen arsip ke dalam sistem Arsip Induk Langgan (AIL). Salah satu kendala yang sering terjadi adalah server website yang mengalami gangguan atau tidak dapat diakses, sehingga proses unggah dokumen menjadi memerlukan waktu lebih lama. Selain itu, terdapat gangguan pada sistem Document Management System (DMS) yang menyebabkan beberapa dokumen tidak dapat diunggah ke dalam sistem. Kondisi tersebut dapat menimbulkan ketidaksesuaian data sehingga informasi yang dihasilkan oleh Management Information System (MIS) menjadi kurang akurat dan berpotensi memengaruhi keandalan Decision Support System (DSS) dalam mendukung pengambilan keputusan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, beberapa solusi yang dapat diterapkan yaitu dengan melakukan pemeliharaan server AIL secara rutin untuk meningkatkan kapasitas sistem. Selain itu juga perlu melakukan kajian dan perbaikan terhadap bug pada sistem DMS, memastikan integrasi yang baik antara sistem DMS-MIS-DSS.

3. Kendala Sarana Kantor yang Terbatas

Selama pelaksanaan magang, penulis mengamati bahwa sarana kantor di PLN ULP Sedayu belum sepenuhnya memadai. Keterbatasan ruang arsip, lemari penyimpanan, serta map ordner menyebabkan sebagian dokumen menumpuk di ruang kerja, sehingga berisiko menjadi kotor maupun mengalami kerusakan. Keterbatasan fasilitas tersebut mengakibatkan proses pengelolaan arsip berjalan lebih lambat, berpotensi terjadi kesalahan penataan, sehingga pengelolaan arsip belum dapat berjalan secara optimal.

Sebagai upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut, PLN ULP Sedayu perlu melakukan penambahan fasilitas penyimpanan dokumen agar pengelolaan arsip dapat dilakukan dengan lebih tertata. Selain itu, penerapan jadwal pembersihan dan penataan dokumen secara rutin juga penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih nyaman serta mendukung peningkatan produktivitas pegawai. Berdasarkan teori manajemen kearsipan, pengelolaan arsip yang baik memiliki peran penting dalam menunjang kelancaran administrasi dan efisiensi organisasi (Kristiyanti, 2015).

4. Ketidaklengkapan Dokumen Pelanggan dalam Penginputan Permohonan pada PLN CRM Mobile

Penulis menghadapi kendala berupa ketidaklengkapan dokumen pelanggan saat proses penginputan permohonan layanan melalui aplikasi PLN CRM Mobile. Hal ini terjadi karena sebagian pelanggan belum menyerahkan dokumen pendukung secara lengkap, terutama Sertifikat Laik Operasi (SLO) yang merupakan persyaratan penting dalam proses permohonan. Ketidaklengkapan dokumen tersebut menyebabkan proses layanan tidak dapat dilanjutkan dan

berpotensi menimbulkan keterlambatan pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Untuk mengatasi kendala tersebut, pegawai loket biasanya memberikan arahan langsung kepada pelanggan mengenai dokumen yang harus dilengkapi. Apabila pelanggan belum memiliki Sertifikat Laik Operasi (SLO), pegawai loket juga membantu menjelaskan prosedur serta langkah-langkah yang perlu ditempuh untuk memperoleh dokumen tersebut agar proses permohonan dapat segera dilanjutkan.

KESIMPULAN, SARAN, DAN REFLEKSI DIRI

Kesimpulan

Melalui kegiatan magang ini, penulis memperoleh pemahaman mengenai alur administrasi dan pelayanan pelanggan di PLN, termasuk pengelolaan Arsip Induk Langgan (AIL), penginputan permohonan pelanggan melalui aplikasi PLN CRM Mobile, pengelolaan surat masuk pada AMS Korporat, serta pengelolaan invoice pelanggan. Penulis juga mampu mengoperasikan berbagai aplikasi pendukung sistem informasi manajemen seperti AIL, PLN CRM Mobile, AMS Korporat, AP2T, dan *Google Review*.

Selain itu, penulis memahami penerapan manajemen kearsipan yang meliputi proses pemindaian dokumen, pengunggahan ke sistem, serta penyusunan arsip sesuai dengan standar perusahaan. Penulis juga memperoleh pengalaman dalam kegiatan administrasi operasional serta penerapan komunikasi organisasi yang efektif dengan berbagai pihak di lingkungan kerja. Secara keseluruhan, pengalaman magang

memberikan pemahaman kepada penulis mengenai budaya kerja di PLN yang menekankan disiplin, ketelitian, koordinasi, dan tanggung jawab.

Rekomendasi

Setelah menyelesaikan kegiatan magang, penulis merasa perlu memberikan beberapa rekomendasi sebagai bentuk evaluasi serta upaya peningkatan kualitas proses kerja dan pembelajaran bagi mahasiswa. Adapun rekomendasi yang ditulis oleh penulis, sebagai berikut:

Bagi PT. PLN ULP Sedayu

1. Sebaiknya menambah tenaga kerja atau memperluas program magang, sehingga beban pengelolaan Arsip Induk Langganan (AIL) dapat berkurang dan proses administrasi berjalan lebih lancar.
2. PLN ULP Sedayu perlu melakukan pemeliharaan server AIL secara berkala serta meningkatkan kapasitas sistem guna memperlancar proses pengunggahan dokumen arsip.
3. Meningkatkan fasilitas penyimpanan arsip, seperti lemari, rak, dan map order, disertai dengan penataan dokumen secara rutin agar arsip tersusun rapi, mudah diakses, dan lebih terorganisir.
4. Melakukan pemberian informasi yang jelas kepada pelanggan mengenai kelengkapan dokumen persyaratan layanan kelistrikan, khususnya Sertifikat Laik Operasi (SLO), sebelum pengajuan permohonan dilakukan.

Bagi STIE YKPN

1. Tetap menjalin kerjasama dengan PT. PLN ULP Sedayu sebagai salah satu mitra tempat magang bagi mahasiswa.

2. Membuka kerja sama dengan berbagai instansi, baik pemerintah maupun swasta, untuk menyediakan lebih banyak kesempatan magang yang beragam.

Refleksi Diri

Melalui pelaksanaan kegiatan magang di PLN ULP Sedayu, penulis memperoleh berbagai pengalaman dan pembelajaran yang bernilai, baik dari sisi profesional maupun pengembangan diri. Salah satu pembelajaran utama yang dirasakan adalah pentingnya sikap disiplin dalam dunia kerja. Disiplin tidak hanya tercermin dari ketepatan waktu kehadiran, tetapi juga dari kemampuan menyelesaikan tugas sesuai dengan batas waktu yang ditentukan serta menjaga mutu pekerjaan yang dihasilkan. Setiap pekerjaan harus diselesaikan dengan sungguh-sungguh karena kesalahan kecil dapat berdampak pada kelancaran proses administrasi. Selama magang, penulis juga memperoleh kesempatan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dan kerja sama, baik dengan rekan kerja maupun dengan atasan.

Pelaksanaan kegiatan magang ini memiliki keterkaitan yang erat dengan beberapa mata kuliah yang telah dipelajari selama perkuliahan, antara lain Enterprise Resource Planning (ERP), Komunikasi Bisnis (Kombis), Sistem Informasi Manajemen (SIM), Etika Bisnis, serta mata kuliah pendukung lainnya.

Secara keseluruhan, pengalaman magang ini memberikan gambaran nyata mengenai dunia kerja yang tidak sepenuhnya diperoleh melalui pembelajaran di kelas. Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam bekerja tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu, tetapi juga oleh kemampuan beradaptasi, berkoordinasi, serta menjaga komunikasi yang baik dengan lingkungan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Effrisanti, Y. (2015). Pembelajaran Berbasis Proyek Melalui Program Magang Sebagai Upaya Peningkatan Soft Skills Mahasiswa. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 10(1). <https://doi.org/10.26533/eksis.v10i1.52>
- Gazali, M. (2019). Optimalisasi Peran Lembaga Pendidikan Untuk Mencerdaskan Bangsa. *Jurnal Al-Ta'dib*, 5(1), 1–29.
- Kristiyanti, I. (2015). Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Efisiensi*, XIII, 85–97.
- Mokoginta, D., Hasan, Q. E., Mutia, A. S., Hidayat, A. T., & Perdana, C. (2025). *Sistem Informasi*. CV HEI Publishing Indonesia.
- Nuraksyah, M. M., & Kurniawan, K. (2025). Pengembangan dan Peningkatan Sumber Daya Manusia Kearsipan. *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 8(11), 12848–12851. <https://doi.org/10.54371/jiip.v8i11.9920>
- Nurhadi, N. (2020). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 137. <https://doi.org/10.14421/ekbis.2018.2.2.1100>
- Nurlinda, R. A. (2013). Pengaruh Customer Satisfaction Strategy. *Forum Ilmiah*, 10, 172–181.
- Sari, J. N. R., & Nasution, Z. (2025). Manajemen Kearsipan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Deli Serdang. *Ajudan Jurnal Diseminasi Kajian Ilmu Administrasi Negara*, 3(1), 30–37. <https://doi.org/10.30743/jdkan.v3i1.10499>