

RINGKASAN LAPORAN TUGAS AKHIR MAGANG
PLN (Persero) ULP KALASAN
DIVISI ADMINISTRASI DAN PELAYANAN PELANGGAN

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana



Disusun Oleh:

ANINDYA CITTA DAMAYANTI

2122 31972

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA

YOGYAKARTA

JANUARI 2026

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

LAPORAN MAGANG

**PLN (PESERO) ULP KALASAN DIVISI
ADMINISTRASI DAN PELAYANAN PELANGGAN**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ANINDYA CITTA DAMAYANTI

Nomor Induk Mahasiswa: 212231972

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada hari Selasa tanggal 27 Januari 2026 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.)



Susunan Tim Penguji:

Pembimbing

Dra. Conny Tjandra Rahardja, MM.

Penguji

Prof. Dr. Miswanto, M.Si.

Yogyakarta, 4 Februari 2026
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta

Ketua



Dr. Wisnu Prajogo, M.B.A.

ABSTRAK

Laporan magang ini disusun sebagai pemenuhan persyaratan akademik Program Studi Manajemen STIE YKPN Yogyakarta. Magang dilaksanakan di PT PLN (Persero) ULP Kalasan Divisi Pelayanan Pelanggan dan Administrasi selama ±66 hari. Selama magang, pemagang terlibat dalam digitalisasi dan pengelolaan Arsip Induk Langgan (AIL), kegiatan administrasi, pelayanan pelanggan, serta pendampingan lapangan. Hasil observasi menunjukkan kendala berupa keterbatasan SDM pengelola arsip, penataan arsip fisik yang belum tertata, dan gangguan sistem informasi. Oleh karena itu, direkomendasikan kejelasan *job description*, pelatihan kearsipan digital, penataan arsip yang lebih sistematis, serta penguatan sistem informasi. Magang ini memberikan pengalaman praktis dan membentuk sikap kerja profesional sebagai bekal memasuki dunia kerja.

Kata kunci: Digitalisasi Arsip, Magang, PLN ULP Kalasan, Pelayanan Pelanggan, Sistem Informasi Manajemen.

1.1 Latar Belakang

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta merupakan perguruan tinggi yang berkomitmen mencetak lulusan yang unggul, profesional, dan siap bersaing di dunia kerja. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui program magang yang memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk menerapkan teori perkuliahan secara langsung dalam lingkungan kerja nyata. Dalam pelaksanaannya, pemagang memilih PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kalasan sebagai lokasi magang. PLN merupakan BUMN strategis di bidang penyediaan tenaga listrik, khususnya melalui Divisi Pelayanan Pelanggan dan Administrasi yang berperan penting dalam menjaga kualitas layanan dan efisiensi operasional, sehingga peningkatan mutu layanan menjadi prioritas utama PLN. Melalui kegiatan magang di PLN ULP Kalasan, pemagang diharapkan dapat memahami penerapan teori manajemen dalam bidang pelayanan dan administrasi, sekaligus memperoleh pengalaman praktis yang mendukung kesiapan memasuki dunia kerja profesional.

1.2 Tujuan Pelaksanaan Magang

Memenuhi kewajiban akademik, memperoleh pengalaman kerja nyata, menerapkan ilmu manajemen dalam praktik, serta meningkatkan wawasan, keterampilan, dan sikap profesional sebagai bekal karier.

1.3 Manfaat Pelaksanaan Magang

1. Manfaat untuk Pemagang

Memberikan pemenuhan kewajiban akademik, melatih penerapan teori ke dalam praktik kerja nyata, menambah wawasan dan pengalaman kerja, serta membentuk keterampilan dan sikap profesional sebagai bekal memasuki dunia kerja.

2. Manfaat untuk STIE YKPN Yogyakarta

Meningkatkan kualitas lulusan melalui pengalaman praktis mahasiswa, menyelaraskan kurikulum dengan kebutuhan dunia kerja, serta memperkuat kerja sama antara institusi pendidikan dan dunia usaha.

3. Manfaat untuk Perusahaan Listrik Negara

Memberikan kesempatan mengenali dan mengembangkan potensi calon tenaga kerja, mendorong budaya kerja yang lebih dinamis melalui kolaborasi, serta mendukung peningkatan efisiensi operasional perusahaan.

2.1 Profil Organisasi

Sejarah PT PLN (Persero) berawal pada akhir abad ke-19 ketika pemerintah Belanda membangun pembangkit listrik untuk kebutuhan industri di Hindia Belanda. Pada masa pendudukan Jepang (1942–1945), pengelolaan kelistrikan diambil alih oleh pemerintah Jepang. Setelah Indonesia merdeka, para pemuda dan pekerja listrik mengambil alih aset kelistrikan dan pada 27 Oktober 1945 pemerintah menetapkan berdirinya Jawatan Listrik dan Gas. Selanjutnya, pada tahun 1972 lembaga ini berubah menjadi Perusahaan Umum Listrik Negara (PLN), dan pada tahun 1994 resmi menjadi PT PLN (Persero).

Di Daerah Istimewa Yogyakarta, operasional PLN dijalankan oleh UP3 Yogyakarta yang membawahi beberapa Unit Layanan Pelanggan (ULP), salah satunya ULP Kalasan. ULP Kalasan berperan penting dalam menjaga keandalan distribusi listrik serta memberikan pelayanan kepada masyarakat, mulai dari pemasangan baru, perubahan daya, hingga penanganan gangguan, sehingga menjadi garda terdepan dalam memastikan pasokan listrik andal dan pelayanan pelanggan berjalan optimal.

2.1.1 Visi dan Misi Perusahaan Listrik Negara

1. Visi

Menjadi Perusahaan Global Top 500 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.

2.1.2 Struktur Organisasi



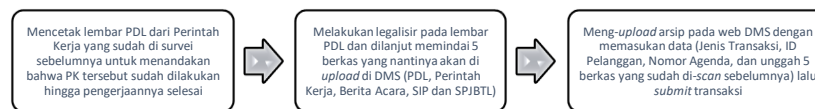
Gambar 2. 1 Struktur Organisasi

2.2 Aktivitas Magang

Pemagang melaksanakan kegiatan magang di Perusahaan Listrik Negara (PLN), tepatnya pada Divisi Pelayanan Pelanggan dan Administrasi. Program magang ini berlangsung sejak tanggal 1 September 2025 hingga 5 Desember 2025. Selama periode tersebut, pemagang terlibat dalam berbagai aktivitas yang mendukung operasional pelayanan dan administrasi di lingkungan PLN.

2.2.1 Melakukan Pemindaian Data Arsip Induk Langgan (AIL)

Proses digitalisasi Arsip Induk Langganan (AIL) di PLN ULP Kalasan dilakukan melalui tiga tahap utama. **Pertama**, pemegang mencetak dokumen Perubahan Data Langganan (PDL) melalui sistem AP2T setelah memastikan kesesuaian data pelanggan. **Kedua**, dokumen pendukung seperti surat permohonan, perintah kerja, dan berita acara dipindai dan disimpan dalam folder digital sesuai ketentuan. **Ketiga**, seluruh dokumen tersebut diunggah ke *Document Management System* (DMS) dengan melakukan input data pelanggan dan verifikasi data. Setelah proses digitalisasi selesai, arsip fisik AIL tetap disimpan di gudang secara terstruktur berdasarkan ID pelanggan. Proses ini mendukung keteraturan arsip, efisiensi administrasi, dan kemudahan akses data pelanggan.



Gambar 2. 2 Alur Digitalisasi Arsip

2.2.2 Melakukan Pengiriman *Invoice* kepada Pelanggan via Email dan WhatsApp

Kegiatan ini merupakan bagian dari pelayanan administrasi PLN dalam penyampaian tagihan listrik kepada pelanggan, khususnya pelanggan dengan daya 41.500 VA ke atas, melalui aplikasi AP2T. *Invoice* diunduh dari sistem dan dikirimkan kepada pelanggan melalui email atau WhatsApp resmi PLN untuk memastikan informasi tagihan diterima tepat waktu serta meningkatkan efisiensi komunikasi. Pemegang membantu proses pengunduhan dan pengiriman *invoice* dengan memasukkan ID pelanggan pada menu *invoice* tagihan di AP2T, kemudian

mendistribusikannya sesuai ketentuan. Melalui kegiatan ini, pemegang memperoleh pengalaman dalam penggunaan sistem administrasi digital serta memahami pentingnya ketelitian dan komunikasi dalam mendukung kepuasan pelanggan.



Gambar 2.3 Alur Pengiriman *Invoice* kepada Pelanggan via Email dan WhatsApp

2.2.3 Mengirimkan *Payment reminder* kepada Pelanggan via WhatsApp

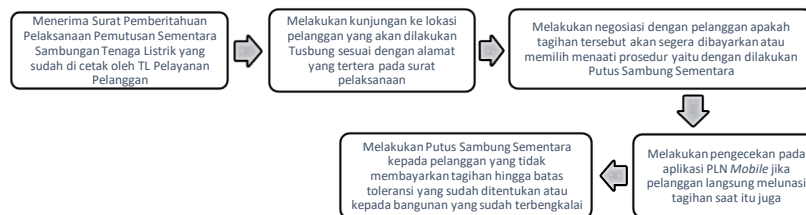
Kegiatan ini bertujuan mengingatkan pelanggan agar segera melunasi tagihan listrik sebelum jatuh tempo melalui WhatsApp. Pemegang mengirimkan pesan pengingat kepada pelanggan berdasarkan daftar ID dan nomor WhatsApp menggunakan *template* resmi PLN. Kegiatan ini membantu mengurangi keterlambatan pembayaran serta melatih pemegang dalam ketepatan, kesopanan, dan tanggung jawab dalam menyampaikan informasi kepada pelanggan.



Gambar 2.4 Alur Pengiriman *Payment reminder* kepada Pelanggan via WhatsApp

2.2.4 Melakukan Kunjungan Lapangan untuk Proses Pemutusan Sementara Sambungan Listrik (Tusbung)

Kegiatan pemutusan sementara sambungan listrik (Tusbung) merupakan upaya PLN dalam menegakkan ketertiban administrasi bagi pelanggan yang menunggak pembayaran. Kegiatan ini bertujuan memberikan peringatan langsung agar pelanggan segera melunasi tagihan dan mencegah pemutusan permanen, sekaligus menjaga kelancaran sistem penagihan. Pemagang mendampingi petugas Pelayanan Pelanggan dalam kunjungan lapangan dengan menyiapkan surat resmi Tusbung, melakukan pengecekan status pembayaran melalui aplikasi PLN *Mobile*, serta mengikuti proses pemutusan sementara sesuai ketentuan. Melalui kegiatan ini, pemagang memahami prosedur penagihan, pelayanan lapangan, dan pentingnya ketertiban administrasi di PLN.

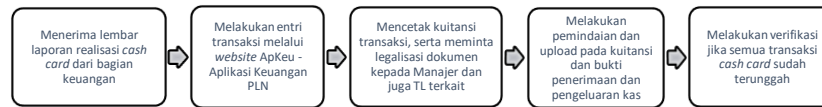


Gambar 2. 5 Alur Proses Pemutusan Sementara Sambungan Listrik (Tusbung)

2.2.5 Menginput *Cash card*

Kegiatan ini merupakan bagian dari administrasi keuangan di PLN ULP Kalasan yang bertujuan mencatat transaksi kas kecil secara tertib dan akurat untuk mendukung operasional harian. Pencatatan dilakukan agar pengelolaan keuangan berjalan efisien dan transparan. Pemagang membantu input data pemasukan dan pengeluaran kas kecil melalui aplikasi ApKeu dengan melengkapi informasi transaksi serta mengunggah bukti pendukung. Melalui kegiatan ini, pemagang

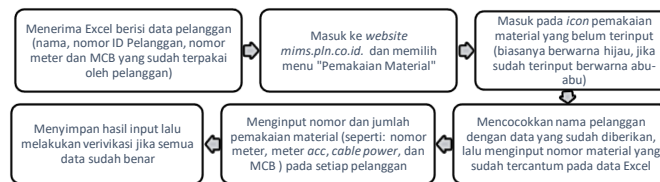
memperoleh pengalaman dalam administrasi keuangan digital serta memahami pentingnya ketelitian dan tanggung jawab dalam pencatatan keuangan.



Gambar 2. 1 Alur Proses Penginputan Cash card

2.2.6 Menginput Pemakaian Material

Kegiatan ini bertujuan mencatat dan memantau penggunaan material operasional PLN secara digital agar data tersimpan rapi, akurat, dan mudah diakses. Pencatatan ini membantu pengendalian stok gudang serta menjaga efisiensi dan transparansi administrasi. Pemegang membantu input data pemakaian material pelanggan melalui situs *mims.pln.co.id*, meliputi jenis dan jumlah material yang digunakan, serta melakukan pengecekan kesesuaian data. Melalui kegiatan ini, pemegang memperoleh pengalaman dalam administrasi material dan memahami pentingnya ketelitian dalam mendukung operasional PLN.



Gambar 2. 7 Alur Menginput Pemakaian Material

2.2.7 Melakukan Input Surat Masuk pada Website Aplikasi Manajemen Surat (AMS)

Kegiatan ini bertujuan mengelola surat masuk PLN secara digital melalui Aplikasi Manajemen Surat (AMS) agar arsip tersimpan rapi, mudah ditelusuri, dan alur administrasi lebih tertata. Pemegang melakukan pemindaian surat fisik, mengunggahnya ke sistem AMS, serta melengkapi data surat sebelum diteruskan kepada pihak terkait untuk ditindaklanjuti. Melalui kegiatan ini, pemegang memahami proses administrasi digital dan pentingnya ketelitian dalam pengelolaan surat masuk.



Gambar 2. 8 Alur Proses Input Surat Masuk pada *Website* Aplikasi Manajemen Surat (AMS)

3.1 Digitalisasi Arsip

Digitalisasi arsip merupakan pengelolaan arsip modern yang memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kemudahan akses administrasi. Wirawan & Angelita (2024) menjelaskan bahwa digitalisasi arsip tidak hanya mengubah dokumen fisik ke bentuk digital, tetapi juga mencakup penataan sistem penyimpanan dan pengelompokan arsip agar dokumen tersimpan aman dan mudah ditelusuri. Sejalan dengan itu, Harefa dkk. (2025) menyatakan bahwa pengelolaan arsip harus dilakukan secara sistematis sejak penciptaan hingga penyimpanan agar arsip berfungsi optimal sebagai sumber informasi dan sarana pertanggungjawaban organisasi.

Seiring meningkatnya jumlah dokumen dan tuntutan pelayanan yang cepat, digitalisasi arsip menjadi kebutuhan organisasi. Harefa dkk. (2025) menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi kearsipan bertujuan mempercepat temu kembali arsip, meminimalkan risiko kerusakan dokumen, dan meningkatkan mutu pelayanan administrasi. Hal ini sejalan dengan Wirawan & Angelita (2024) yang menyatakan bahwa sistem pengarsipan digital yang terstandar mendukung kelancaran administrasi dan pengambilan keputusan.

3.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan serangkaian kebijakan dan aktivitas untuk mengelola tenaga kerja secara sistematis, mulai dari analisis jabatan, rekrutmen, pelatihan, hingga pengembangan

karyawan agar tujuan organisasi tercapai secara efektif dan efisien (Chandra dkk. 2021; Dessler, 2020). MSDM berperan strategis karena memastikan pegawai bekerja sesuai kompetensi dan mendukung keberlanjutan kinerja organisasi.

3.2.1 *Job description*

Menurut Dessler (2020), *job description* merupakan hasil dari *job analysis* yang menjelaskan tugas, tanggung jawab, wewenang, serta kompetensi suatu jabatan. Analisis pekerjaan dilakukan untuk mengetahui keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pekerjaan (Chandra dkk. 2021). Kejelasan *job description* membantu organisasi memastikan pembagian tugas yang terarah, memiliki penanggung jawab yang jelas, serta menjadi dasar perencanaan kepegawaian, rekrutmen, pelatihan, dan penilaian kinerja.

3.2.2 Rekrutmen

Rekrutmen adalah proses terencana untuk menarik dan memperoleh calon tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan jabatan (Dessler, 2020). Rekrutmen yang efektif harus didasarkan pada *job analysis* dan *job description* agar kesesuaian antara tuntutan pekerjaan dan kompetensi pegawai dapat tercapai. Rekrutmen yang tepat membantu meningkatkan efisiensi kerja, mengurangi kesalahan penempatan, serta menjaga keberlangsungan operasional organisasi.

3.2.3 *Training*

Training merupakan kegiatan pembelajaran terencana untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan sesuai tuntutan jabatan (Dessler, 2020). Pelatihan bertujuan mengurangi kesenjangan kompetensi, menekan risiko kesalahan kerja, serta mempersiapkan pegawai agar mampu bekerja mandiri. Secara keseluruhan, Dessler (2020) menegaskan bahwa keberhasilan MSDM bergantung pada keterpaduan antara rekrutmen yang tepat dan program pelatihan yang sesuai kebutuhan pekerjaan.

3.3 Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan sistem terpadu yang terdiri dari unsur manusia, teknologi, basis data, dan prosedur kerja yang saling terhubung untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyediakan informasi bagi manajemen (Yoraeni dkk. 2023). SIM dirancang untuk menghasilkan informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu guna mendukung aktivitas operasional dan pengambilan keputusan. Sejalan dengan hal tersebut, Anggraeni dkk. (2025) menyatakan bahwa SIM merupakan kombinasi perangkat keras, perangkat lunak, jaringan, prosedur, dan sumber daya manusia, sehingga keberlangsungan SIM tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh prosedur dan pengelolanya.

3.4 *Corporate Social Responsibility* (CSR)

Corporate Social Responsibility (CSR) merupakan komitmen perusahaan dalam mendukung pembangunan berkelanjutan, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, serta menjaga kelestarian lingkungan (Kholis, 2020). Pelaksanaan CSR di Indonesia memiliki dasar hukum yang jelas

sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perseroan Terbatas Nomor 40 Tahun 2007 Pasal 1 ayat (3) dan berlandaskan konsep *triple bottom line* yang mencakup aspek *profit*, *people*, dan *planet*. Selain itu, CSR menekankan prinsip keberlanjutan, akuntabilitas, dan transparansi dalam pelaksanaannya. Penerapan CSR memberikan manfaat berupa peningkatan citra perusahaan, loyalitas karyawan, serta kesejahteraan masyarakat. Implementasi CSR di PLN ULP Kalasan tercermin melalui program *Light Up The Dream* (LUTD) yang memberikan sambungan listrik gratis dan bantuan sembako bagi masyarakat kurang mampu. Keterlibatan pemegang dalam proses penginputan data penerima bantuan menunjukkan penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi. Secara keseluruhan, program LUTD mencerminkan komitmen PLN dalam menjalankan CSR secara efektif dan berkelanjutan.

4.1 Analisis

Dalam pelaksanaan magang masih dijumpai beberapa kendala yang berkaitan dengan aspek manajerial dan operasional di PLN ULP Kalasan, antara lain yaitu:

4.1.1 Kurangnya Ketersediaan Sumber Daya Manusia Khusus serta Kejelasan *Job description* dalam Pengelolaan dan Unggah Dokumen AIL

Permasalahan yang ditemukan meliputi belum adanya SDM khusus pengelola AIL, pelaksanaan unggah arsip yang belum terorganisasi secara konsisten, serta ketergantungan pada mahasiswa magang atau pegawai di luar tugas utama sehingga keberlanjutan pengelolaan arsip sulit dipertahankan.

4.1.2 Kurangnya Penataan Dokumen Arsip Induk Langgan (AIL) di Gudang Secara Terstruktur

Permasalahan yang ditemukan meliputi pengelolaan arsip fisik AIL di gudang yang belum terpusat dan berkelanjutan, penataan dokumen yang masih terbatas pada arsip pasang baru sementara dokumen perubahan daya belum tertata dengan baik, serta belum adanya pengelompokan arsip berdasarkan riwayat ID pelanggan sehingga menyulitkan penelusuran arsip. Serta berdampak pada rendahnya efisiensi pencarian arsip dan berpotensi menghambat kelancaran administrasi saat data pelanggan dibutuhkan dengan cepat.

4.1.3 Kendala Sistem Informasi yang Sering Mengalami Gangguan sehingga Menghambat Efisiensi Kerja

Permasalahan yang ditemukan meliputi seringnya gangguan pada *Document Management System* (DMS) sehingga proses unggah AIL tidak dapat dilakukan, banyaknya dokumen perintah kerja yang gagal terunggah ke sistem, serta lambatnya akses pada sistem *mims.pln.co.id* yang memperlambat pencatatan dan penginputan data. Serta berdampak pada terhambatnya proses administrasi dan menurunnya efisiensi kerja pegawai dalam mendukung pelayanan pelanggan

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pembahasan Mengenai Kurangnya Ketersediaan Sumber Daya Manusia Khusus serta Kejelasan *Job description* dalam Pengelolaan dan Unggah Dokumen AIL

Permasalahan utama di PLN ULP Kalasan adalah belum adanya SDM khusus dan *job description* yang jelas dalam pengelolaan serta pengunggahan Arsip Induk Langgan (AIL), sehingga kegiatan unggah arsip masih tidak rutin dan bergantung pada mahasiswa magang atau pegawai tertentu. Kondisi ini menyebabkan pengelolaan arsip digital belum berjalan konsisten dan berpotensi menghambat efektivitas administrasi.

Berdasarkan prinsip MSDM menurut Dessler (2020) dan Chandra dkk. (2021), solusi yang tepat adalah menetapkan *job description* khusus pengelolaan AIL. Hal ini sejalan dengan pernyataan Dessler (2020) bahwa “*job description adalah dokumen tertulis yang menjelaskan uraian kerja, tanggung jawab, kewenangan, serta hubungan kerja pada suatu posisi*” dan bahwa “*job description merupakan bagian penting karena menjadi dasar pekerjaan agar*

tugasnya jelas dan teratur". Selain itu, diperlukan pelatihan pengarsipan dan penggunaan DMS sesuai dengan Dessler (2020) yang menyatakan bahwa *"Training adalah kegiatan pembelajaran terencana untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, serta kemampuan kerja karyawan agar sesuai tuntutan jabatan"* serta *"bertujuan mengurangi kesenjangan kompetensi antara kemampuan pegawai dan kebutuhan pekerjaan."*

4.2.2 Pembahasan Mengenai Kurangnya Penataan Dokumen Arsip Induk Langganan (AIL) di Gudang Secara Terstruktur

Masalah lain di PLN ULP Kalasan adalah penataan arsip fisik Arsip Induk Langganan (AIL) di gudang yang belum terstruktur dan belum dikelompokkan berdasarkan ID pelanggan, sehingga menyulitkan pencarian arsip dan menurunkan efisiensi administrasi. Perbaikan dapat dilakukan melalui penerapan MSDM pada aspek rekrutmen dan pelatihan. Hal ini sejalan dengan Dessler (2020) yang menyatakan bahwa rekrutmen merupakan *"proses terencana untuk menarik dan mengumpulkan calon tenaga kerja yang memiliki kualifikasi sesuai kebutuhan organisasi"* serta menekankan kesesuaian kompetensi dengan tuntutan pekerjaan. Selain itu, diperlukan *Training* pengelolaan arsip sesuai prosedur sebagaimana dinyatakan Dessler (2020) bahwa *"Training adalah pembelajaran terencana untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan kerja agar sesuai tuntutan jabatan"* dan *"bertujuan mengurangi kesenjangan antara kompetensi pegawai dan kompetensi yang dibutuhkan."*

4.2.3 Pembahasan Mengenai Kendala Sistem Informasi yang Sering Mengalami Gangguan sehingga Menghambat Efisiensi Kerja

Selama magang di PLN ULP Kalasan, ditemukan gangguan pada sistem informasi seperti DMS yang sempat tidak dapat digunakan untuk unggah AIL selama dua hari, sejumlah dokumen perintah kerja yang gagal terunggah, serta akses *mims.pln.co.id* yang lambat sehingga menurunkan efisiensi administrasi dan pelayanan pelanggan. Berdasarkan konsep SIM menurut Yoraeni dkk. (2023) dan Anggraeni dkk. (2025), perbaikan perlu dilakukan melalui identifikasi gangguan dan koordinasi dengan *helpdesk*, sesuai pernyataan Yoraeni dkk. (2023) bahwa *“keberlangsungan SIM tidak hanya ditentukan teknologi, tetapi juga bergantung pada prosedur dan SDM yang mengelolanya.”* Selain itu, pemeliharaan sistem secara rutin diperlukan sebagaimana Anggraeni dkk. (2025) menyatakan bahwa *“Prosedur Pemeliharaan - Mengatur bagaimana sistem diperbarui, diperiksa, dan diperbaiki untuk memastikan kinerjanya tetap optimal.”*

5.1 Kesimpulan

Pelaksanaan magang di PLN ULP Kalasan memberikan pengalaman langsung kepada pemegang dalam memahami proses kerja perusahaan, khususnya pada pelayanan pelanggan, administrasi, dan pengelolaan Arsip Induk Langgan (AIL). Pemegang terlibat dalam berbagai kegiatan operasional seperti pengelolaan dan unggah AIL, penyampaian *invoice* dan *payment reminder*, serta pendampingan kegiatan lapangan, sehingga memperoleh pemahaman nyata mengenai penerapan manajemen, peran SDM, dan sistem informasi.

Hasil magang menunjukkan beberapa kendala, antara lain belum adanya SDM khusus dan kejelasan *job description* pengelolaan AIL, penataan arsip fisik yang belum tertib, serta gangguan sistem informasi seperti DMS dan *mims.pln.co.id* yang memengaruhi efisiensi kerja. Oleh karena itu, disarankan penetapan penanggung jawab AIL melalui analisis jabatan, pelatihan kearsipan, rekrutmen pegawai khusus, penataan arsip fisik secara terstruktur, serta peningkatan keandalan sistem informasi melalui pemeliharaan rutin dan koordinasi dengan *helpdesk*. Rekomendasi ini diharapkan dapat mendukung peningkatan efektivitas operasional PLN ULP Kalasan secara berkelanjutan

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil pengamatan selama pelaksanaan magang, pemegang menyampaikan sejumlah rekomendasi yang ditujukan kepada pihak Perusahaan dan Perguruan Tinggi sebagai bahan perbaikan dan pengembangan ke depan.

Adapun rekomendasi yang disampaikan adalah sebagai berikut:

5.2.1 Bagi Perusahaan

1. Menetapkan SDM khusus dengan *job description* yang jelas untuk pengelolaan dan pengunggahan Arsip Induk Langgan (AIL), didukung pelatihan kearsipan dan penggunaan *Document Management System* (DMS) agar pengelolaan arsip berjalan konsisten dan berkelanjutan.
2. Menata arsip fisik AIL di gudang secara terstruktur dengan dukungan pegawai khusus dan pelatihan pengelolaan arsip, sehingga dokumen tersusun berdasarkan ID pelanggan dan riwayat perubahannya.
3. Meningkatkan keandalan sistem informasi seperti DMS dan *mims.pln.co.id* melalui pelaporan gangguan ke *helpdesk* dan pemeliharaan sistem secara berkala untuk mendukung efisiensi kerja.

5.2.2 Bagi STIE YKPN

1. Meningkatkan pembelajaran berbasis praktik serta memperluas jaringan mitra magang agar mahasiswa lebih siap memasuki dunia kerja.
2. Memperkuat dukungan pengembangan karier mahasiswa melalui layanan konseling, pelatihan kesiapan kerja, dan kerja sama berkelanjutan dengan dunia industri.

5.3 Refleksi Diri

Pelaksanaan magang di PLN ULP Kalasan memberikan pengalaman yang berharga dalam memahami dunia kerja, khususnya pada bidang pelayanan pelanggan, administrasi, dan penggunaan sistem informasi. Melalui kegiatan magang, saya menyadari keterkaitan antara teori yang dipelajari di perkuliahan dengan penerapannya secara langsung di lingkungan kerja BUMN.

Selama magang, saya memperoleh beberapa pembelajaran penting, antara lain:

1. Pemahaman Peran Strategis PLN sebagai Penyedia Listrik
2. Ketelitian dalam Pengelolaan Arsip dan Data Pelanggan
3. Kemampuan Beradaptasi terhadap Kendala Kerja
4. Penguatan Disiplin dan Manajemen Waktu

Secara keseluruhan, kegiatan magang di PLN ULP Kalasan tidak hanya menambah wawasan dan pengalaman praktis, tetapi juga membentuk sikap kerja yang lebih disiplin, teliti, dan adaptif sebagai bekal menghadapi dunia kerja di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, F. A., Kurniawan, I. F., Indrayani, N., Setiadi, B., & Sudirwo. 2025. *Sistem Informasi Manajemen*.
- Chandra, E., Rosmika, E., Efendi, Kafidzin, R., Fitrianna, N., Lie, D., Yulfiswandi, Faza, I., Jasmine, L. T., Siagian, M. E., Sukarman, P., & Purba, B. 2021. *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Dessler, G. 2020. *Human Resource Management*
- Harefa, S. H., Sari, N. R., Zakiah, M. D., Andriani, N., Nuryadin, T. M., Rizka, F., Jalinur, Sunyianto, Maruanaya, F. R., Karauna, Y., Dila, A. B., & Nurwahyu. 2025. Manajemen Kearsipan *Khazanah: Jurnal Pengembangan Kearsipan*, 9 (3).
- Kholis, D. A. 2020. Corporate Social Responsibility.
- PT PLN (Persero). (n.d.). *Profil Perusahaan*. <https://web.pln.co.id/>
- Wirawan, F. A. W., & Angelita, E. (2024). Pemanfaatan Sistem Digitalisasi Arsip Untuk Mencapai Aksesibilitas dan. *Jurnal Ilmiah Administrasi Perkantoran, Bisnis Dan Manajemen*, 1:25–40.
- Yoraeni, A., Popon, H., Rakhmah, S., Siregar, J., Afghani, Y., Rianto, H., Riza, F., Yuswanto, A., Saputra, E., Prayitno, E., Muharrom, M., Muryanto, T., Damayanti, R., Febrianto, D., & Nurrohman, A. N. 2023. *Sistem Informasi Manajemen*.