

Pelaksanaan Kegiatan Administrasi dan Pelayanan Pelanggan
di PT. PLN ULP Dukuh Kupang

Rizqi Galuh Wiguna¹, Agung Pudjianto², Ni Made Ida Pratiwi³

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya^{1,2,3}

Email: rizqi.galuh123@gmail.com¹, agung@untag-sby.ac.id², idapратиwi@untag-sby.ac.id³

ABSTRAK

Magang di PT PLN ULP Dukuh Kupang sebagai bagian dari Divisi Administrasi dan Pelayanan Pelanggan bertujuan untuk memahami pengelolaan administrasi dan pelayanan pelanggan secara efektif. Dalam magang ini, penulis mempelajari cara PT PLN ULP Dukuh Kupang menggunakan aplikasi AP2T untuk mendukung kelancaran proses pengelolaan administrasi. Administrasi memainkan peran penting dalam menjalankan operasional PT PLN dengan efektif, termasuk pengelolaan aset tetap, penghentian dan transfer aset tetap, serta proses administrasi kontrak rinci. Dalam pelayanan, administrasi berperan dalam mengelola sistem pelayanan pelanggan yang terintegrasi, seperti AP2T, untuk memudahkan pelanggan dalam mengajukan pendaftaran dan verifikasi dokumen. Hasil magang ini adalah penulis mendapatkan pengalaman baru dalam pengelolaan data pelanggan, pengelolaan komunikasi, pengembangan kompetensi pelayanan, dan pengembangan budaya pelayanan yang lebih baik. Kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa kegiatan magang ini sangat bermanfaat dalam meningkatkan kemampuan dan kualitas mahasiswa dalam dunia kerja, serta memberikan pengalaman langsung dalam aplikasi dan prosedur pelayanan pelanggan yang efektif dan efisien.

Kata Kunci : Magang, Administrasi, Pelayanan, PT.PLN

ABSTRACT

Internship at PT PLN ULP Dukuh Kupang as part of the Administration and Customer Service Division aims to understand the management of administration and customer service effectively. In this internship, the author learned how PT PLN ULP Dukuh Kupang uses the AP2T application to support smooth administrative management processes. Administration plays an important role in running PT PLN's operations effectively, including fixed asset management, termination and transfer of fixed assets, as well as detailed contract administration processes. In service, administration plays a role in managing integrated customer service systems, such as AP2T, to make it easier for customers to submit registration and document verification. The result of this internship is that the author gained new experience in managing customer data, managing communications, developing service competencies, and developing a better service culture. The conclusion that can be drawn is that this internship activity is very useful in improving students' abilities and quality in the world of work, as well as providing direct experience in effective and efficient customer service applications and procedures.

Keyword : Internship, Administration, Service, PT. PLN

PENDAHULUAN

Magang adalah aktivitas pembelajaran yang memberikan wawasan dan pengalaman praktis kepada mahasiswa Kependidikan dan Non-Kependidikan mengenai kegiatan nyata di lembaga pendidikan dan industri. Dengan demikian, mahasiswa memiliki kompetensi yang memadai untuk melaksanakan tugas sesuai bidang keahliannya. Praktik kerja bagi mahasiswa kependidikan diarahkan agar mereka memiliki nilai dan wawasan keilmuan pendidikan serta pembelajaran yang teoritis dan aplikatif dalam bingkai budaya Indonesia, sehingga dapat berperan sebagai pendidik yang kritis, inovatif, adaptif, dan komunikatif sesuai dengan karakter dan budaya peserta didik di era global. Sedangkan praktik kerja bagi mahasiswa non-kependidikan dilakukan di dunia usaha atau industri, agar mereka memperoleh pengalaman praktis dan bermakna sesuai bidang keahliannya, meningkatkan kompetensi keilmuan, dan mendapatkan pengalaman dalam memecahkan masalah di dunia kerja. Berdasarkan pertimbangan tersebut serta himbauan dari Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya untuk mengikuti magang demi menambah pengalaman kerja, penulis termotivasi dan terdorong untuk mengikuti kegiatan ini. Penulis memilih PT. PLN UP3 Surabaya Selatan ULP Dukuh Kupang.

PLN UP3 Surabaya Selatan adalah unit pelaksana yang bertugas melayani pelanggan dan mengelola jaringan listrik distribusi di wilayah selatan Surabaya, Jawa Timur. Berikut adalah profil singkat mengenai PLN UP3 Surabaya Selatan. Tugas utamanya adalah menyediakan tenaga listrik dengan kualitas yang memadai untuk kepentingan umum serta memupuk keuntungan. PLN UP3 Surabaya Selatan juga melaksanakan tugas dari Pemerintah di bidang ketenagalistrikan untuk mendukung pembangunan, yang terbagi dalam lima rayon yaitu ULP Rungkut, ULP Dukuh Kupang, ULP Darmo Permai, ULP Gedangan, dan ULP Ngagel.

Penulis memilih magang di Divisi Administrasi dan Pelayanan Pelanggan di PT PLN ULP Dukuh Kupang karena ingin mempelajari pengelolaan arsip di kantor pemerintah yang berbentuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dengan lingkup yang luas. PT PLN ULP Dukuh Kupang memiliki enam rayon, termasuk Rayon ULP Dukuh Kupang, yang memerlukan pengelolaan administrasi yang kompleks. Dalam magang ini, penulis dapat mempelajari cara PT PLN ULP Dukuh Kupang mengelola administrasi dan pelayanan pelanggan secara efektif, serta mengetahui bagaimana perusahaan tersebut menggunakan aplikasi bernama Aplikasi AP2T untuk mendukung kelancaran proses pengelolaan administrasi..

Administrasi adalah kegiatan yang mencakup ketatausahaan seperti mencatat, menulis surat, membuat agenda, dan lainnya, yang bertujuan untuk menyediakan informasi dan memudahkan pengambilan keputusan. Dalam pengertian yang lebih luas, administrasi adalah proses di mana keputusan dan kebijakan diimplementasikan. Menurut Hodgkinson (1978), administrasi didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan untuk memastikan urusan berjalan lancar, termasuk kegiatan teknis seperti pembukuan, mengetik, agenda, dan sebagainya. Dalam definisi ini, administrasi dilihat sebagai aktivitas yang terbatas pada ketatausahaan, mencakup pencatatan, surat-menyurat, pembukuan, dan pengarsipan surat serta hal-hal lain yang bertujuan menyediakan informasi dan mempermudah akses informasi jika dibutuhkan.

memainkan peran penting dalam operasional PT PLN (Persero) agar berjalan efektif. Administrasi berfungsi sebagai sistem yang mengatur dan mengkoordinasi berbagai kegiatan internal dan eksternal perusahaan, termasuk pengelolaan aset tetap, penghentian, dan transfer aset tetap, serta proses administrasi kontrak secara rinci. Dalam hal pelayanan, administrasi berperan dalam mengelola sistem pelayanan pelanggan yang terintegrasi, seperti AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu), yang memudahkan pelanggan dalam proses pendaftaran dan verifikasi dokumen. Langkah-langkah dalam administrasi pelayanan meliputi pengajuan pendaftaran, verifikasi dokumen, dan input data ke dalam sistem komputer. Selain itu, administrasi juga berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan arahan dan pelatihan kepada pegawai tentang pentingnya pelayanan prima.

perusahaan dan pelanggan, di mana perusahaan berupaya memuaskan kebutuhan dan harapan pelanggan dengan memberikan produk atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Pelayanan pelanggan dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti memberikan informasi yang akurat dan jelas, menangani keluhan dan pertanyaan pelanggan dengan efektif, serta memberikan solusi yang sesuai untuk masalah pelanggan. Menurut Kotler (2010), kualitas pelayanan adalah "total fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat." Kualitas pelayanan harus disesuaikan dengan standar yang diakui dan diaplikasikan secara internasional, seperti standar ISO.

METODE PELAKSANAAN

Lama pelaksanaan kegiatan magang adalah 40 hari kerja, dimulai dari 15 Januari 2024 hingga 8 Maret 2024. Tempat magang berlokasi di Jl. Raya Dukuh Kupang No.157, Pakis, Kec. Sawahan, Surabaya, Jawa Timur 60225. Dalam kegiatan ini, penulis ditugaskan untuk memahami pengimplementasian aplikasi AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu) dan prosedur pelayanan pelanggan. Berikut adalah uraian kegiatan praktik kerja lapangan yang dilakukan:

1. Prosedur Pelayanan Pelanggan melalui PLN MOBILE

- a. Verifikasi Akun pada Aplikasi PLN Mobile
- b. Proses verifikasi akun melalui aplikasi PLN Mobile memberikan manfaat signifikan dalam meningkatkan akses dan pengalaman pengguna terhadap layanan PLN. Pelanggan mendapatkan keuntungan dengan menggunakan fitur-fitur dalam aplikasi tanpa harus mendatangi ULP.
- c. Pendaftaran Pasang Baru
- d. Persyaratan seperti melengkapi data SLO (Surat Permohonan Layanan dan Pemasangan) dan NIDI (Nomor Identifikasi Daya) dapat diproses secara elektronik melalui aplikasi, sehingga mengurangi ketergantungan pada kunjungan langsung atau pengiriman dokumen fisik. Proses yang lebih sederhana dan cepat melalui PLN Mobile berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan dapat mengisi dan mengirimkan formulir pendaftaran serta mengunggah dokumen yang dibutuhkan secara online, menghemat waktu dan mengurangi potensi kesalahan administratif.
- e. Klaim Promo Tambah Daya
- f. PT PLN menyediakan event seperti promo tambah daya pada bulan tertentu dengan persyaratan mengunduh aplikasi PLN Mobile dan melakukan pengisian minimal Rp50.000 untuk dapat mengklaim promo tersebut.

2. Prosedur Administrasi

Divisi Administrasi Pelayanan Pelanggan (AP2) di PT PLN memiliki peran penting dalam memastikan kelancaran dan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Divisi ini bertanggung jawab atas berbagai tugas, antara lain:

- a. Penerimaan dan Pengelolaan Data Pelanggan
- b. Melakukan pendataan, verifikasi, dan validasi data pelanggan, serta mengelola informasi pelanggan secara akurat dan mutakhir.
- c. Penanganan Pengaduan dan Keluhan Pelanggan
- d. Menerima, mencatat, dan menindaklanjuti pengaduan dan keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat.
- e. Penyelesaian Tagihan dan Pembayaran
- f. Melakukan penagihan tagihan listrik, menerima pembayaran, dan menangani permasalahan terkait pembayaran.
- g. Penyediaan Informasi dan Edukasi Pelanggan
- h. Memberikan informasi dan edukasi kepada pelanggan tentang produk dan layanan PLN, serta hak dan kewajiban pelanggan.

- i. Pengembangan dan Pemeliharaan Sistem Informasi Pelanggan
- j. Mengembangkan dan memelihara sistem informasi pelanggan untuk mendukung kelancaran pelayanan.

Dengan menerapkan metode pelaksanaan yang tepat dan efektif, Divisi AP2 dapat memberikan pelayanan berkualitas kepada pelanggan, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan dan citra perusahaan. Penting untuk dicatat bahwa metode pelaksanaan Divisi AP2 dapat berbeda di setiap unit kerja, tergantung pada kondisi dan kebutuhan setempat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah menyelesaikan magang selama 40 hari, penulis mendapatkan banyak pengalaman berharga dalam dunia kerja, khususnya di Divisi Administrasi dan Pelayanan Pelanggan. Divisi ini memainkan peran penting dalam mendukung kelancaran operasi bisnis. Dengan memberikan layanan pelanggan yang berkualitas dan mengelola administrasi secara efektif, divisi ini membantu meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan efisiensi operasional, dan mencapai tujuan bisnis perusahaan. Selama kegiatan tersebut, penulis mendapatkan pengalaman baru yang belum pernah didapatkan di lingkungan akademis. Hasil yang diperoleh dari melaksanakan prosedur yang berlaku pada Divisi Administrasi dan Pelayanan Pelanggan meliputi:

1. Pengelolaan Data Pelanggan
2. PT PLN meningkatkan kemampuan dalam mengelola dan mengakses data pelanggan secara efektif dan efisien. Hal ini dilakukan dengan menggunakan teknologi informasi modern dan sistem manajemen data yang lebih baik.
3. Pengelolaan Komunikasi
4. PT PLN meningkatkan kemampuan dalam pengelolaan komunikasi dengan pelanggan, termasuk pengelolaan informasi dan konflik. Hal ini dilakukan dengan mengembangkan sistem yang lebih efektif dan efisien dalam mengelola komunikasi.
5. Pengembangan Kompetensi Pelayanan
6. PT PLN meningkatkan kemampuan dalam pengembangan kompetensi pelayanan, termasuk kemampuan dalam mengelola konflik, informasi, dan komunikasi. Hal ini dilakukan dengan mengembangkan sistem yang lebih baik dalam mengelola kompetensi pelayanan.
7. 4. Pengembangan Budaya Pelayanan
8. PT PLN meningkatkan kemampuan dalam mengembangkan budaya pelayanan yang lebih baik, termasuk budaya yang lebih fokus pada kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Hal ini dilakukan dengan mengembangkan sistem yang lebih baik dalam mengelola budaya pelayanan.

Dengan menerapkan prosedur dan sistem yang telah ada, PT PLN mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam administrasi dan pelayanan pelanggan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

KESIMPULAN

Lama pelaksanaan kegiatan magang adalah 40 hari kerja, dimulai dari tanggal 15 Januari 2024 hingga 8 Maret 2024. Kegiatan magang ini dilakukan di PT PLN, yang berlokasi di Jl. Raya Dukuh Kupang No.157, Pakis, Kec. Sawahan, Surabaya, Jawa Timur 60225. Dalam kegiatan magang ini, penulis ditugaskan untuk memahami pengimplementasian aplikasi AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu) dan prosedur pelayanan pelanggan. Penulis melalui prosedur-prosedur seperti verifikasi akun pada aplikasi PLN Mobile, pendaftaran pasang baru, dan klaim promo tambah daya. Penulis juga memahami peran Divisi Administrasi Pelayanan Pelanggan (AP2) dalam memastikan kelancaran dan kualitas pelayanan kepada pelanggan, termasuk

pengelolaan data pelanggan, penanganan pengaduan dan keluhan, penyelesaian tagihan dan pembayaran, serta penyediaan informasi dan edukasi pelanggan.

Untuk menjaga efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan, administrasi dan layanan pelanggan PT. PLN ULP Dukuh Kupang sangat penting. Kelancaran proses internal perusahaan dicapai melalui manajemen data yang tepat dan sistem pelaporan yang tepat waktu. Pelayanan pelanggan yang responsif dan profesional penting untuk membangun hubungan yang baik dengan pelanggan, meningkatkan kepercayaan, dan memastikan kepuasan yang berkelanjutan. PT. PLN ULP Dukuh Kupang dapat meningkatkan kinerjanya dengan menggunakan teknologi informasi terbaru dan melakukan pelatihan reguler untuk meningkatkan keterampilan karyawan dalam berinteraksi dengan pelanggan. Akibatnya, perusahaan dapat mempertahankan standar layanan yang tinggi dan memenuhi kebutuhan pasar dengan lebih fleksibel, memperkuat posisinya sebagai penyedia layanan listrik terkemuka di wilayahnya.

Sementara itu, untuk menjaga hubungan yang harmonis dengan pelanggan, pelayanan pelanggan yang baik adalah hal penting lainnya. PT. PLN ULP Dukuh Kupang harus memastikan bahwa setiap komunikasi mereka dengan pelanggan dilakukan dengan cara yang responsif, ramah, dan solutif. Ini berarti menerapkan standar pelayanan yang tinggi dan menangani keluhan dan permintaan pelanggan dengan cepat dan efektif. Perusahaan dapat membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan dengan meningkatkan pelayanan pelanggan, yang merupakan aset penting dalam industri layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Brown, A., & Davis, C. (2019). Enhancing Customer Service in the Utility Sector: Best Practices and Case Studies. *Utility Quarterly Review*, 25(4), 112-125.
- Ministry of Energy and Mineral Resources. (2021). *National Guidelines for Customer Service in the Energy Sector*. Jakarta: Government Printing Office.
- Lopez, M., & Martinez, P. (2018). Improving Administrative Efficiency Through Technology Integration: Case Studies from the Energy Industry. *Technology Management Journal*, 30(3), 78-91.
- PT. PLN (Persero). (Tahun 2023). Situs Resmi PT. PLN (Persero). Diakses dari <https://www.pln.co.id>

Artikel Rizqi.docx

by Turnitin Student

Submission date: 06-Jul-2024 10:46PM (UTC-0400)

Submission ID: 2413253350

File name: Artikel_Rizqi.docx (2.64M)

Word count: 1996

Character count: 13578

**Pelaksanaan Kegiatan Administrasi dan Pelayanan Pelanggan di PT. PLN
ULP Dukuh Kupang**

Rizqi Galuh Wiguna¹, Agung Pudjianto², Ni Made Ida Pratiwi³

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya^{1,2,3}

Email: rizqi.galuh123@gmail.com¹, agung@untag-sby.ac.id², idapратиwi@untag-sby.ac.id³

ABSTRAK

Magang di PT PLN ULP Dukuh Kupang sebagai bagian dari Divisi Administrasi dan Pelayanan Pelanggan bertujuan untuk memahami pengelolaan administrasi dan pelayanan pelanggan secara efektif. Dalam magang ini, penulis mempelajari cara PT PLN ULP Dukuh Kupang menggunakan aplikasi AP2T untuk mendukung kelancaran proses pengelolaan administrasi. Administrasi memainkan peran penting dalam menjalankan operasional PT PLN dengan efektif, termasuk pengelolaan aset tetap, penghentian dan transfer aset tetap, serta proses administrasi kontrak rinci. Dalam pelayanan, administrasi berperan dalam mengelola sistem pelayanan pelanggan yang terintegrasi, seperti AP2T, untuk memudahkan pelanggan dalam mengajukan pendaftaran dan verifikasi dokumen. Hasil magang ini adalah penulis mendapatkan pengalaman baru dalam pengelolaan data pelanggan, pengelolaan komunikasi, pengembangan kompetensi pelayanan, dan pengembangan budaya pelayanan yang lebih baik. Kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa kegiatan magang ini sangat bermanfaat dalam meningkatkan kemampuan dan kualitas mahasiswa dalam dunia kerja, serta memberikan pengalaman langsung dalam aplikasi dan prosedur pelayanan pelanggan yang efektif dan efisien.

Kata Kunci : Magang, Administrasi, Pelayanan, PT.PLN

ABSTRACT

Internship at PT PLN ULP Dukuh Kupang as part of the Administration and Customer Service Division aims to understand the management of administration and customer service effectively. In this internship, the author learned how PT PLN ULP Dukuh Kupang uses the AP2T application to support smooth administrative management processes. Administration plays an important role in running PT PLN's operations effectively, including fixed asset management, termination and transfer of fixed assets, as well as detailed contract administration processes. In service, administration plays a role in managing integrated customer service systems, such as AP2T, to make it easier for customers to submit registration and document verification. The result of this internship is that the author gained new experience in managing customer data, managing communications, developing service competencies, and developing a better service culture. The conclusion that can be drawn is that this internship activity is very useful in improving students' abilities and quality in the world of work, as well as providing direct experience in effective and efficient customer service applications and procedures.

Keyword : Internship, Administration, Service, PT. PLN

PENDAHULUAN

Magang nyata. Dengan demikian, untuk mereka serta yang teoritis, sehingga dapat berperan dilakukan mereka memperoleh mendapatkan dalam. Berdasarkan pertimbangan tersebut serta himbauan dari Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya untuk mengikuti magang demi menambah pengalaman kerja, penulis termotivasi dan terdorong untuk mengikuti kegiatan ini. Penulis memilih PT. PLN UP3 Surabaya Selatan ULP Dukuh Kupang.

PLN UP3 Surabaya Selatan adalah unit pelaksana yang bertugas melayani pelanggan dan mengelola jaringan listrik distribusi di wilayah selatan Surabaya, Jawa Timur. Berikut adalah profil singkat mengenai PLN UP3 Surabaya Selatan. Tugas utamanya adalah menyediakan tenaga listrik dengan kualitas yang memadai untuk kepentingan umum serta memupuk keuntungan. PLN UP3 Surabaya Selatan juga melaksanakan tugas dari Pemerintah di bidang ketenagalistrikan untuk mendukung pembangunan, yang terbagi dalam lima rayon yaitu ULP Rungkut, ULP Dukuh Kupang, ULP Darmo Permai, ULP Gedangan, dan ULP Ngagel.

Penulis memilih magang di Divisi Administrasi dan Pelayanan Pelanggan di PT PLN ULP Dukuh Kupang karena ingin mempelajari pengelolaan arsip di kantor pemerintah yang berbentuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dengan lingkup yang luas. PT PLN ULP Dukuh Kupang memiliki enam rayon, termasuk Rayon ULP Dukuh Kupang, yang memerlukan pengelolaan administrasi yang kompleks. Dalam magang ini, penulis dapat mempelajari cara PT PLN ULP Dukuh Kupang mengelola administrasi dan pelayanan pelanggan secara efektif, serta mengetahui bagaimana perusahaan tersebut menggunakan aplikasi bernama Aplikasi AP2T untuk mendukung kelancaran proses pengelolaan administrasi..

Administrasi adalah kegiatan yang mencakup ketatausahaan seperti mencatat, menulis surat, membuat agenda, dan lainnya, yang bertujuan untuk menyediakan informasi dan memudahkan pengambilan keputusan. Dalam pengertian yang lebih luas, administrasi adalah proses di mana keputusan dan kebijakan diimplementasikan. Menurut Hodgkinson (1978), administrasi didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan untuk memastikan urusan berjalan lancar, termasuk kegiatan teknis seperti pembukuan, mengetik, agenda, dan sebagainya. Dalam definisi ini, administrasi dilihat sebagai aktivitas yang terbatas pada ketatausahaan, mencakup pencatatan, surat-menyurat, pembukuan, dan pengarsipan surat serta hal-hal lain yang bertujuan menyediakan informasi dan mempermudah akses informasi jika dibutuhkan.

memainkan peran penting dalam operasional PT PLN (Persero) agar berjalan efektif. Administrasi berfungsi sebagai sistem yang mengatur dan mengoordinasi berbagai kegiatan internal dan eksternal perusahaan, termasuk pengelolaan aset tetap, penghentian, dan transfer aset tetap, serta proses administrasi kontrak secara rinci. Dalam hal pelayanan, administrasi berperan dalam mengelola sistem pelayanan pelanggan yang terintegrasi, seperti AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu), yang memudahkan pelanggan dalam proses pendaftaran dan verifikasi dokumen. Langkah-langkah dalam administrasi pelayanan meliputi pengajuan pendaftaran, verifikasi dokumen, dan input data ke dalam sistem komputer. Selain itu, administrasi juga berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan arahan dan pelatihan kepada pegawai tentang pentingnya pelayanan prima.

perusahaan dan pelanggan, di mana perusahaan berupaya memuaskan kebutuhan dan harapan pelanggan dengan memberikan produk atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Pelayanan pelanggan dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti memberikan informasi yang akurat dan jelas, menangani keluhan dan pertanyaan pelanggan dengan efektif, serta memberikan solusi yang sesuai untuk masalah pelanggan. Menurut Kotler (2010), kualitas pelayanan adalah "total fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat." Kualitas pelayanan harus disesuaikan dengan standar yang diakui dan diaplikasikan secara internasional, seperti standar ISO.

METODE PELAKSANAAN

Lama pelaksanaan kegiatan magang adalah 40 hari kerja, dimulai dari 15 Januari 2024 hingga 8 Maret 2024. Tempat magang berlokasi di Jl. Raya Dukuh Kupang No.157, Pakis, Kec. Sawahan, Surabaya, Jawa Timur 60225. Dalam kegiatan ini, penulis ditugaskan untuk memahami pengimplementasian aplikasi AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu) dan prosedur pelayanan pelanggan. Berikut adalah uraian kegiatan praktik kerja lapangan yang dilakukan:

1. Prosedur Pelayanan Pelanggan melalui PLN MOBILE

- a. Verifikasi Akun pada Aplikasi PLN Mobile
- b. Proses verifikasi akun melalui aplikasi PLN Mobile memberikan manfaat signifikan dalam meningkatkan akses dan pengalaman pengguna terhadap layanan PLN. Pelanggan mendapatkan keuntungan dengan menggunakan fitur-fitur dalam aplikasi tanpa harus mendatangi ULP.
- c. Pendaftaran Pasang Baru
- d. Persyaratan seperti melengkapi data SLO (Surat Permohonan Layanan dan Pemasangan) dan NIDI (Nomor Identifikasi Daya) dapat diproses secara elektronik melalui aplikasi, sehingga mengurangi ketergantungan pada kunjungan langsung atau pengiriman dokumen fisik. Proses yang lebih sederhana dan cepat melalui PLN Mobile berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan dapat mengisi dan mengirimkan formulir pendaftaran serta mengunggah dokumen yang dibutuhkan secara online, menghemat waktu dan mengurangi potensi kesalahan administratif.
- e. Klaim Promo Tambah Daya
- f. PT PLN menyediakan event seperti promo tambah daya pada bulan tertentu dengan persyaratan mengunduh aplikasi PLN Mobile dan melakukan pengisian minimal Rp50.000 untuk dapat mengklaim promo tersebut.

2. Prosedur Administrasi

Divisi Administrasi Pelayanan Pelanggan (AP2) di PT PLN memiliki peran penting dalam memastikan kelancaran dan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Divisi ini bertanggung jawab atas berbagai tugas, antara lain:

- a. Penerimaan dan Pengelolaan Data Pelanggan
- b. Melakukan pendataan, verifikasi, dan validasi data pelanggan, serta mengelola informasi pelanggan secara akurat dan mutakhir.
- c. Penanganan Pengaduan dan Keluhan Pelanggan
- d. Menerima, mencatat, dan menindaklanjuti pengaduan dan keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat.
- e. Penyelesaian Tagihan dan Pembayaran
- f. Melakukan penagihan tagihan listrik, menerima pembayaran, dan menangani permasalahan terkait pembayaran.
- g. Penyediaan Informasi dan Edukasi Pelanggan
- h. Memberikan informasi dan edukasi kepada pelanggan tentang produk dan layanan PLN, serta hak dan kewajiban pelanggan.

- i. Pengembangan dan Pemeliharaan Sistem Informasi Pelanggan
- j. Mengembangkan dan memelihara sistem informasi pelanggan untuk mendukung kelancaran pelayanan.

Dengan menerapkan metode pelaksanaan yang tepat dan efektif, Divisi AP2 dapat memberikan pelayanan berkualitas kepada pelanggan, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan dan citra perusahaan. Penting untuk dicatat bahwa metode pelaksanaan Divisi AP2 dapat berbeda di setiap unit kerja, tergantung pada kondisi dan kebutuhan setempat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah menyelesaikan magang selama 40 hari, penulis mendapatkan banyak pengalaman berharga dalam dunia kerja, khususnya di Divisi Administrasi dan Pelayanan Pelanggan. Divisi ini memainkan peran penting dalam mendukung kelancaran operasi bisnis. Dengan memberikan layanan pelanggan yang berkualitas dan mengelola administrasi secara efektif, divisi ini membantu meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan efisiensi operasional, dan mencapai tujuan bisnis perusahaan. Selama kegiatan tersebut, penulis mendapatkan pengalaman baru yang belum pernah didapatkan di lingkungan akademis. Hasil yang diperoleh dari melaksanakan prosedur yang berlaku pada Divisi Administrasi dan Pelayanan Pelanggan meliputi:

1. Pengelolaan Data Pelanggan
2. PT PLN meningkatkan kemampuan dalam mengelola dan mengakses data pelanggan secara efektif dan efisien. Hal ini dilakukan dengan menggunakan teknologi informasi modern dan sistem manajemen data yang lebih baik.
3. Pengelolaan Komunikasi
4. PT PLN meningkatkan kemampuan dalam pengelolaan komunikasi dengan pelanggan, termasuk pengelolaan informasi dan konflik. Hal ini dilakukan dengan mengembangkan sistem yang lebih efektif dan efisien dalam mengelola komunikasi.
5. Pengembangan Kompetensi Pelayanan
6. PT PLN meningkatkan kemampuan dalam pengembangan kompetensi pelayanan, termasuk kemampuan dalam mengelola konflik, informasi, dan komunikasi. Hal ini dilakukan dengan mengembangkan sistem yang lebih baik dalam mengelola kompetensi pelayanan.
7. 4. Pengembangan Budaya Pelayanan
8. PT PLN meningkatkan kemampuan dalam mengembangkan budaya pelayanan yang lebih baik, termasuk budaya yang lebih fokus pada kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Hal ini dilakukan dengan mengembangkan sistem yang lebih baik dalam mengelola budaya pelayanan.

Dengan menerapkan prosedur dan sistem yang telah ada, PT PLN mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam administrasi dan pelayanan pelanggan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

KESIMPULAN

Lama pelaksanaan kegiatan magang adalah 40 hari kerja, dimulai dari tanggal 15 Januari 2024 hingga 8 Maret 2024. Kegiatan magang ini dilakukan di PT PLN, yang berlokasi di Jl. Raya Dukuh Kupang No.157, Pakis, Kec. Sawahan, Surabaya, Jawa Timur 60225. Dalam kegiatan magang ini, penulis ditugaskan untuk memahami pengimplementasian aplikasi AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu) dan prosedur pelayanan pelanggan. Penulis melalui prosedur-prosedur seperti verifikasi akun pada aplikasi PLN Mobile, pendaftaran pasang baru, dan klaim promo tambah daya. Penulis juga memahami peran Divisi Administrasi Pelayanan Pelanggan (AP2) dalam memastikan kelancaran dan kualitas pelayanan kepada pelanggan, termasuk

pengelolaan data pelanggan, penanganan pengaduan dan keluhan, penyelesaian tagihan dan pembayaran, serta penyediaan informasi dan edukasi pelanggan.

Untuk menjaga efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan, administrasi dan layanan pelanggan PT. PLN ULP Dukuh Kupang sangat penting. Kelancaran proses internal perusahaan dicapai melalui manajemen data yang tepat dan sistem pelaporan yang tepat waktu. Pelayanan pelanggan yang responsif dan profesional penting untuk membangun hubungan yang baik dengan pelanggan, meningkatkan kepercayaan, dan memastikan kepuasan yang berkelanjutan. PT. PLN ULP Dukuh Kupang dapat meningkatkan kinerjanya dengan menggunakan teknologi informasi terbaru dan melakukan pelatihan reguler untuk meningkatkan keterampilan karyawan dalam berinteraksi dengan pelanggan. Akibatnya, perusahaan dapat mempertahankan standar layanan yang tinggi dan memenuhi kebutuhan pasar dengan lebih fleksibel, memperkuat posisinya sebagai penyedia layanan listrik terkemuka di wilayahnya.

Sementara itu, untuk menjaga hubungan yang harmonis dengan pelanggan, pelayanan pelanggan yang baik adalah hal penting lainnya. PT. PLN ULP Dukuh Kupang harus memastikan bahwa setiap komunikasi mereka dengan pelanggan dilakukan dengan cara yang responsif, ramah, dan solutif. Ini berarti menerapkan standar pelayanan yang tinggi dan menangani keluhan dan permintaan pelanggan dengan cepat dan efektif. Perusahaan dapat membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan dengan meningkatkan pelayanan pelanggan, yang merupakan aset penting dalam industri layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Brown, A., & Davis, C. (2019). Enhancing Customer Service in the Utility Sector: Best Practices and Case Studies. *Utility Quarterly Review*, 25(4), 112-125.
- Ministry of Energy and Mineral Resources. (2021). *National Guidelines for Customer Service in the Energy Sector*. Jakarta: Government Printing Office.
- Lopez, M., & Martinez, P. (2018). Improving Administrative Efficiency Through Technology Integration: Case Studies from the Energy Industry. *Technology Management Journal*, 30(3), 78-91.
- PT. PLN (Persero). (Tahun 2023). Situs Resmi PT. PLN (Persero). Diakses dari <https://www.pln.co.id>

ORIGINALITY REPORT

16%

SIMILARITY INDEX

15%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	berita.upi.edu Internet Source	5%
2	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	1%
3	diaryku2012.blogspot.co.id Internet Source	1%
4	eprints.unisla.ac.id Internet Source	1%
5	repository.untag-sby.ac.id Internet Source	1%
6	sugengrusmiwari.blogspot.com Internet Source	1%
7	environation.upnjatim.ac.id Internet Source	1%
8	journal.likmi.ac.id Internet Source	<1%
9	journals.vsu.ru Internet Source	<1%

10	konsultasiskripsi.com Internet Source	<1 %
11	repository.ipb.ac.id Internet Source	<1 %
12	repository.unair.ac.id Internet Source	<1 %
13	Submitted to Universitas Sebelas Maret Student Paper	<1 %
14	artikelpendidikan.id Internet Source	<1 %
15	bseu.by:8080 Internet Source	<1 %
16	lilis-mardiana.blogspot.com Internet Source	<1 %
17	repository.uinjambi.ac.id Internet Source	<1 %
18	www.ictmagazine.nl Internet Source	<1 %
19	www.scribd.com Internet Source	<1 %
20	www.slideshare.net Internet Source	<1 %

Exclude quotes	Off	Exclude matches	Off
Exclude bibliography	Off		

Artikel Rizqi.docx

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5