

JUDUL

Kegiatan Pelayanan Pelanggan dan Administrasi di PT. PLN (PERSERO) UP3 SURABAYA SELATAN
ULP RUNGKUT SURABAYA

Penulis

Dimas Prasetyo¹, Awin Maduwinarti², Ni Made Ida Pratiwi³

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

dimasprass06@gmail.com¹, awin@untag-sby.ac.id², idapratiwi@untag-sby.ac.id³

ABSTRAK

Kegiatan magang yang dilaksanakan di PT. PLN (PERSERO) UP3 SURABAYA SELATAN ULP RUNGKUT SURABAYA tentunya memberikan pengalaman dan pengetahuan juga mendukung dalam kegiatan operasional Perusahaan. Kegiatan magang dilakukan selama 40 hari dan difokuskan pada bidang Pelayanan dan Administrasi Umum. Dalam kegiatan ini, peserta magang dapat memperoleh pengetahuan baru yang relevan. Metodologi penelitian ini meliputi observasi langsung, wawancara dengan karyawan, partisipasi aktif kegiatan operasional perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peserta magang mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang proses administrasi umum, pentingnya komunikasi efektif, etos kerja, serta kerja tim dalam lingkungan profesional. Selain itu, peserta juga memperoleh keterampilan praktis dalam pengelolaan arsip dan penginputan data. Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa program magang mandiri memberikan manfaat signifikan dalam mempersiapkan mahasiswa untuk memasuki dunia kerja dengan lebih percaya diri dan kompeten. Saran yang diberikan mencakup peningkatan bimbingan dan arahan dari mentor, serta penyediaan lebih banyak kesempatan untuk tugas-tugas yang menantang guna meningkatkan produktivitas peserta magang.

PENDAHULUAN

PT PLN (Persero) didirikan pada tahun 1800-an Ketika sejumlah Perusahaan Belanda mendirikan pembangkit Listrik untuk kepentingan mereka sendiri. Pada 17 Agustus 1945, setelah Indonesia Merdeka, generasi muda Indonesia mengambil alih Perusahaan-perusahaan Listrik tersebut dan menyerahkannya kepada pemerintah Republik Indonesia. Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara atau BPU PLN menggantikan biro Listrik dan gas pada tanggal 1 Januari 1961. Selanjutnya dibubarkan dan dibagi menjadi Perusahaan Listrik Negara (PLN) dan Perusahaan Gas Negara (PGN).

Untuk mengelola Pembangkitan, Distribusi, Manajemen Beban, dan Distribusi Transmisi, Perusahaan tersebut dipecah menjadi beberapa wilayah. Unit tersebut dipisahkan menjadi.

Oleh karena itu, PT PLN adalah Perusahaan penyedia Listrik milij negara yang berdedikasi untuk menawarkan Solusi energi terbaik bagi Masyarakat Indonesia sekaligus meningkatkan pengembangan Masyarakat, kebersihan dan kepuasan pelanggan.

METODE

Kegiatan ini dilakukan di Kantor PLN SURABAYA SELATAN ULP RUNGKUT SURABAYA dari tanggal 15 Januari 2024 hingga 8 Maret 2024 dengan total lama pelaksanaannya yaitu 40 hari kerja. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif yaitu mengetahui proses kerja serta pengalaman magang di PT. Untuk memahami alur kerja dan interaksi antar pegawai, saya juga melakukan wawancara mendalam dengan mentor dan staff di berbagai divisi untuk memperoleh sumber informasi secara detail mengenai tugas dan tanggung jawab mereka di perusahaan. Dengan hasil wawancara dan observasi dengan informan terkait untuk memastikan keakuratan informasi.

HASIL dan PEMBAHASAN

Pelaksanaan magang di perusahaan tersebut khususnya di unit Pelayanan Pelanggan, saya mendapat banyak pengalaman terkait dunia kerja yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan dan meningkatkan efisiensi operasional. Sehingga tau bagaimana melakukan prosedur cara kerja di Pelayanan dengan baik. Sistem dan prosedur kerja yang sistematis dan terurut dapat membuat saya dengan mudah menyelesaikan pekerjaan serta penjelasan tugas dari pegawai yang sangat jelas membuat untuk mengetahui bagaimana cara kerja apa saja yang diberikan atau yang dikerjakan di unit Pelayanan Pelanggan. Hasil yang diperoleh selanjutnya yaitu bisa memaksimalkan penggunaan Excel karena sebagian pekerjaan yang diberikan di input ke dalam Excel, Selain itu saya juga mendapat peningkatan keahlian dalam melakukan scan data PK, mengecek data piutang pelanggan di system EIS, dan mengecek data pelanggan dengan berbagai keluhan tagihan yang melonjak. Selama kurang lebih 2 bulan menjalani magang di PT PLN UP3 Surabaya Selatan, saya memiliki pengetahuan baru tentang tata cara menghubungi pelanggan, baik yang mendapat kendala ataupun tidak. Selain itu, dalam melayani pelanggan dengan permintaan migrasi, saya diharuskan untuk bekerja dengan baik dan teliti, bersabar dalam memahami keluhan pelanggan. Dan kemampuan dalam mencetak invoice harus dilakukan dengan urut dan teliti.



Menghubungi Pelanggan Geser Meter



Mencetak Invoice Pelanggan

KESIMPULAN DAN SARAN

Pelaksanaan praktik kerja lapangan selama dua bulan di PT ini memberikan dampak yang signifikan bagi penulis. Selama kegiatan tersebut, penulis tidak hanya memperoleh wawasan mendalam tentang struktur dan operasional PT, tetapi juga mendapatkan pengalaman kerja yang berharga, yang tentunya akan sangat bermanfaat bagi perkembangan karier penulis di masa mendatang. Praktik kerja lapangan ini juga berkontribusi besar dalam mengasah dan meningkatkan keterampilan profesional penulis dalam bidang yang relevan.

Selama menjalani praktik kerja di bagian Pelayanan, penulis mendapatkan banyak pengalaman berharga yang turut meningkatkan kemampuan dalam berbagai aspek, seperti pengetahuan bagaimana proses permintaan pasang baru (PB), Perubahan Daya (PD), Migrasi (perpindahan Listrik pasca ke prabayar), termasuk berkas-berkas apa yang harus disiapkan. Selain itu, praktik kerja ini juga memperluas pengetahuan praktis penulis dalam berbagai keahlian, sehingga penulis dapat bekerja dengan lebih efisien dan efektif dalam lingkungan profesional.

DAFTAR PUSTAKA

Budi. (1995) “ Informasi Kelistrikan & Panduan Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero)1995-1996”, (Jakarta: Humas PT PLN (Persero) Distribusi Jaya & Tangerang, 1995), <https://web.pln.co.id/tentang-kami/profilperusahaan> (Ingarianti, 2013) Ingarianti, S. R. W. dan T. M. (2013). STRATEGI SELF PRESENTATION PADA KARYAWAN BANK BAGIAN CUSTOMER SERVICE. *Journal of Petrology*, 369(1), 1689–1699. (Ii et al., 2021)Ii, B. A. B., Pustaka, T., & Kerangka, D. A. N. (2021). Pengertian Manajemen Jasa Ahli. 13–39. (Nuzulia, 1967) Nuzulia, A. (1967). Pengertian Administrasi. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5–24. (Rahadi & Majid, 2020)Rahadi, D. R., & Majid, A. A. (2020). Kompetensi Peran Customer Service Dalam. 19(2), 115–124.

Abdurahmat. 2008. Efektifitas Organisasi. Edisi Pertama. Jakarta: Airlangga.

Salam, A. (2020). Prosedur Administrasi Jasa Pengiriman Barang di PT Citra Van Titipan Kilat Tangerang. *Jurnal ilmiah ilmu sekretari / administrasi perkantoran*, 1.

Kerja Pegawai Pada Biro Administrasi Pembangunan Dan Sumberdaya Alam Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. Tesis tidak diterbitkan. Palu: Pascasarjana Universitas Tadulako.

Artikel Porseding_Dimas Prasetyo.docx

by - Turnitin

Submission date: 07-Jul-2024 07:36AM (UTC+0300)

Submission ID: 2413265662

File name: Artikel_Porseding_Dimas_Prasetyo.docx (3.97M)

Word count: 881

Character count: 5866

**Prosiding Pengabdian Kepada Masyarakat
Business Internship Symposium; Prodi Administrasi Bisnis
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**
E-ISSN: 3032-0933, Volume: ... Nomor: ...

JUDUL

Kegiatan Pelayanan Pelanggan dan Administrasi di PT. PLN (PERSERO) UP3 SURABAYA SELATAN
ULP RUNGKUT SURABAYA

Penulis

Dimas Prasetyo
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
dimasprass06@gmail.com

ABSTRAK

Kegiatan magang yang dilaksanakan di PT. PLN (PERSERO) UP3 SURABAYA SELATAN ULP RUNGKUT SURABAYA tentunya memberikan pengalaman dan pengetahuan juga mendukung dalam kegiatan operasional Perusahaan. Kegiatan magang dilakukan selama 40 hari dan difokuskan pada bidang Pelayanan dan Administrasi Umum. Dalam kegiatan ini, peserta magang dapat memperoleh pengetahuan baru yang relevan. Metodologi penelitian ini meliputi observasi langsung, wawancara dengan karyawan, partisipasi aktif kegiatan operasional perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peserta magang mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang proses administrasi umum, pentingnya komunikasi efektif, etos kerja, serta kerja tim dalam lingkungan profesional. Selain itu, peserta juga memperoleh keterampilan praktis dalam pengelolaan arsip dan penginputan data. Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa program magang mandiri memberikan manfaat signifikan dalam mempersiapkan mahasiswa untuk memasuki dunia kerja dengan lebih percaya diri dan kompeten. Saran yang diberikan mencakup peningkatan bimbingan dan arahan dari mentor, serta penyediaan lebih banyak kesempatan untuk tugas-tugas yang menantang guna meningkatkan produktivitas peserta magang.

PENDAHULUAN

PT PLN (Persero) didirikan pada tahun 1800-an Ketika sejumlah Perusahaan Belanda mendirikan pembangkit Listrik untuk kepentingan mereka sendiri. Pada 17 Agustus 1945, setelah Indonesia Merdeka, generasi muda Indonesia mengambil alih Perusahaan-perusahaan Listrik tersebut dan menyerahkannya kepada pemerintah Republik Indonesia. Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara atau BPU PLN menggantikan biro Listrik dan gas pada tanggal 1 Januari 1961. Selanjutnya dibubarkan dan dibagi menjadi Perusahaan Listrik Negara (PLN) dan Perusahaan Gas Negara (PGN).

Untuk mengelola Pembangkitan, Distribusi, Manajemen Beban, dan Distribusi Transmisi, Perusahaan tersebut dipecah menjadi beberapa wilayah. Unit tersebut dipisahkan menjadi.

Oleh karena itu, PT PLN adalah Perusahaan penyedia Listrik milik negara yang berdedikasi untuk menawarkan Solusi energi terbaik bagi Masyarakat Indonesia sekaligus meningkatkan pengembangan Masyarakat, kebersihan dan kepuasan pelanggan.

METODE

Kegiatan ini dilakukan di Kantor PLN SURABAYA SELATAN ULP RUNGKUT SURABAYA dari tanggal 15 Januari 2024 hingga 8 Maret 2024 dengan total lama pelaksanaan nya yaitu 40 hari kerja. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif yaitu mengetahui proses kerja serta pengalaman magang di PT. Untuk memahami alur kerja dan interaksi antar pegawai, saya juga melakukan wawancara mendalam dengan mentor dan staff di berbagai divisi untuk memperoleh sumber informasi secara detail mengenai tugas dan tanggung jawab mereka di perusahaan. Dengan hasil wawancara dan observasi dengan informan terkait untuk memastikan keakuratan informasi.

HASIL dan PEMBAHASAN

Pelaksanaan magang di perusahaan tersebut khususnya di unit Pelayanan Pelanggan, saya mendapat banyak pengalaman terkait dunia kerja yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan dan meningkatkan efisiensi operasional. Sehingga tau bagaimana melakukan prosedur cara kerja di Pelayanan dengan baik. Sistem dan prosedur kerja yang sistematis dan terurut dapat membuat saya dengan mudah menyelesaikan pekerjaan serta penjelasan tugas dari pegawai yang sangat jelas membuat untuk mengetahui bagaimana cara kerja apa saja yang diberikan atau yang dikerjakan di unit Pelayanan Pelanggan. Hasil yang diperoleh selanjutnya yaitu bisa memaksimalkan penggunaan Excel karena sebagian pekerjaan yang diberikan di input ke dalam Excel. Selain itu saya juga mendapat peningkatan keahlian dalam melakukan scan data PK, mengecek data piutang pelanggan di system EIS, dan mengecek data pelanggan dengan berbagai keluhan tagihan yang melonjak. Selama kurang lebih 2 bulan menjalani magang di PT PLN UP3 Surabaya Selatan, saya memiliki pengetahuan baru tentang tata cara menghubungi pelanggan, baik yang mendapat kendala ataupun tidak. Selain itu, dalam melayani pelanggan dengan permintaan migrasi, saya diharuskan untuk bekerja dengan baik dan teliti, bersabar dalam memahami keluhan pelanggan. Dan kemampuan dalam mencetak invoice harus dilakukan dengan urut dan teliti.

Prosiding Simposium Nasional Administrasi Bisnis

Tahun: 2023



Menghubungi Pelanggan Geser Meter



Mencetak Invoice Pelanggan

KESIMPULAN DAN SARAN

Pelaksanaan praktik kerja lapangan selama dua bulan di PT ini memberikan dampak yang signifikan bagi penulis. Selama kegiatan tersebut, penulis tidak hanya memperoleh wawasan mendalam tentang struktur dan operasional PT, tetapi juga mendapatkan pengalaman kerja yang berharga, yang tentunya akan sangat bermanfaat bagi perkembangan karier penulis di masa mendatang. Praktik kerja lapangan ini juga berkontribusi besar dalam mengasah dan meningkatkan keterampilan profesional penulis dalam bidang yang relevan.

Selama menjalani praktik kerja di bagian Pelayanan, penulis mendapatkan banyak pengalaman berharga yang turut meningkatkan kemampuan dalam berbagai aspek, seperti pengetahuan bagaimana proses permintaan pasang baru (PB), Perubahan Daya (PD), Migrasi (perpindahan Listrik pasca ke Prabayar), termasuk berkas-berkas apa yang harus disiapkan. Selain itu, praktik kerja ini juga memperluas pengetahuan praktis penulis dalam berbagai keahlian, sehingga penulis dapat bekerja dengan lebih efisien dan efektif dalam lingkungan profesional.

DAFTAR PUSTAKA

- Budi. (1995) " Infomasi Kelistrikan & Panduan Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero)1995-1996", (Jakarta: Humas PT PLN (Persero) Distribusi Jaya & Tangerang, 1995), <https://web.pln.co.id/tentang-kami/profilperusahaan> (Ingarianti, 2013) Ingarianti, S. R. W. dan T. M. (2013). STRATEGI SELF PRESENTATION PADA KARYAWAN BANK BAGIAN CUSTOMER SERVICE. *Journal of Petrology*, 369(1), 1689–1699. (Ii et al., 2021)Ii, B. A. B., Pustaka, T., & Kerangka, D. A. N. (2021). Pengertian Manajemen Jasa Ahli. 13–39. (Nuzulia, 1967) Nuzulia, A. (1967). Pengertian Administrasi. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5–24. (Rahadi & Majid, 2020)Rahadi, D. R., & Majid, A. A. (2020). Kompetensi Peran Customer Service Dalam. 19(2), 115–124. Abdurahmat. 2008. *Efektifitas Organisasi*. Edisi Pertama. Jakarta: Airlangga. Salam, A. (2020). *Prosedur Administrasi Jasa Pengiriman Barang di PT Citra Van Titipan Kilat Tangerang. Jurnal ilmiah ilmu sekretari / administrasi perkantoran*, 1. *Kerja Pegawai Pada Biro Administrasi Pembangunan Dan Sumberdaya Alam Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah*. Tesis tidak diterbitkan. Palu: Pascasarjana Universitas Tadulako.

Artikel Porseding_Dimas Prasetyo.docx

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

10%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya

Student Paper

2%

2

Submitted to Universitas Muhammadiyah
Buton

Student Paper

2%

3

es.scribd.com

Internet Source

1%

4

repository.teknokrat.ac.id

Internet Source

1%

5

docplayer.info

Internet Source

1%

6

repository.untag-sby.ac.id

Internet Source

1%

7

seminar-fst.uin-suska.ac.id

Internet Source

1%

Exclude quotes

Off

Exclude matches

Off

Exclude bibliography On