

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
EFEKTIFITAS PELAYANAN PELANGGAN
PADA PT. PLN (Persero) UNIT LAYANAN PELANGGAN
NGORO, JOMBANG**



Oleh

Hera Rusdiana 2061086

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PGRI DEWANTARA
JOMBANG
2023**

LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
EFEKTIFITAS PELAYANAN PELANGGAN
PADA PT. PLN (Persero) NGORO JOMBANG



Oleh

Hera Rusdiana

2061086

Jombang, 20 - Juli - 2023

Menyetujui,

Pendamping Lapangan

Dosen Pembimbing Lapangan

(
.....
H. FAUZAN

(
.....
INDRA KUSNAWAN

Mengetahui,

Ketua Prodi Manajemen

(
.....
Ketua Prodi Manajemen

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-NYA sehingga saya dapat menyelesaikan Laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) pada PT. PLN (Persero) Ngoro Jombang. Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PGRI Dewantara Jombang.

Dalam penyusunan laporan Kuliah Kerja Magang ini penulis mendapatkan bantuan serta dorongan dari berbagai pihak, terutama orang tua yang memberikan do'a, selain itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Abd. Rohim,SE., M.Si Selaku pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PGRI Dewantara Jombang.
2. Ibu Erminati Pancaningrum, ST.,MSM Selaku ketua prodi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PGRI Dewantara Jombang.
3. Bapak Indra Kurniawan, selaku Dosen Pendamping Lapangan yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, serta dorongan kepada penulis dalam menyusun laporankuliah kerja magang ini.
4. Bapak Nur Rela Selaku Manajer PT. PLN (Persero) Ngoro Jombang yang telah menerima praktikan dilingkungan perusahaannya.
5. Bapak Muhammad Fuzan Selaku *team leader* pelayanan pelanggan dan administrasi di PT. PLN (Persero) Ngoro Jombang yang telah membimbing, memberi pengarahan dalam Kuliah Kerja Magang.

6. Seluruh Pegawai di PT. PLN (Persero) Ngoro Jombang. Rekan-rekan lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang senantiasa memberikan semangat dan banyak membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan laporan Kuliah Kerja Magang ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan Kuliah Kerja Magang ini Masih banyak kekurangan dan keterbatasan waktu. Oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun sangat penulis harapkan guna untuk kesempurnaan laporan ini. Semoga Laporan ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jombang, 14 Agustus 2023

Hera Rusdiana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang	1
1.3 Manfaat Kualiah Kerja Magang	2
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang	3
1.5 Jadwal Waktu Kuliah Magang.....	3
BAB II.....	4
TINJAUAN UMUM PT. PLN.....	4
2.1 Sejarah PT. PLN (Persero)	4
2.2 Kegiatan Umum Perusahaan	6
BAB III.....	7
PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG.....	7
3.1 Pelaksanaan Kerja Magang.....	7
3.2 Hasil Pengamatan Ditempat Magang	8
3.3 Usulan Pemecahan Masalah atau Solusi	10
BAB IV	11
KESIMPULAN	11
4.1 Kesimpulan.....	11
4.2 Saran	11
DAFTAR PUSTAKA.....	13
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	5
------------------	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat pernyataan telah melakukan magang	A-1
Lampiran 2 Formulir kegiatan mahasiswa	A-2
Lampiran 3 Form penilaian pendamping lapangan	A-5
Lampiran 4 Form penilaian dosen pembimbing lapangan	A-6
Lampiran 5 Dokumentasi	A-7

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Program kuliah kerja magang (KKM) adalah suatu kegiatan yang dilaksanakan mahasiswa dengan menjalankan praktik kerja magang di perusahaan atau instansi. Program ini dilaksanakan dengan tujuan mahasiswa mampu menerapkan teori yang diajarkan selama perkuliahan di kampus sekaligus mahasiswa bisa mengetahui secara langsung dunia kerja yang sebenarnya. Program ini berguna untuk mengoptimalkan kualitas pembelajaran mahasiswa yang merupakan syarat kelulusan bagi mahasiswa semester akhir.

Kegiatan kuliah kerja magang yang dilaksanakan pada semester VII (Tujuh) ini, penulis melaksanakan di PT. PLN (Persero) ULP Ngoro, Jombang. Tepatnya pada bagian divisi pelayanan pelanggan dan administrasi. Seperti yang diketahui banyak orang, PT. PLN adalah salah satu perusahaan BUMN yang menjadi perusahaan pelayanan listrik terbesar di Indonesia. Harapan penulis dapat memperoleh ilmu dan pengalaman di PT. PLN (Persero) ini.

1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang

Adapun Tujuan dalam melaksanakan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini diantaranya:

1. Mendapat wawasan berpikir dan menyiapkan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja.
2. Menambah pengalaman dan wawasan mengenai dunia kerja diperusahaan.
3. Meningkatkan *softskill* mahasiswa seperti kemampuan dalam berkomunikasi, meningkatkan rasa percaya diri, memperbaiki *attitude*.
4. Sebagai syarat penilaian mata kuliah Kuliah Kerja Magang dan salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Manajemen dari STIE PGRI Dewantara Jombang.

1.3 Manfaat Kualiah Kerja Magang

Adapun Manfaat dalam melaksanakan Kuliah Kerja Magang, diantaranya:

1. Bagi Mahasiswa:
 - a. Mahasiswa dapat mengenal, mengetahui dan menganalisis kondisi lingkungan kerja.
 - b. Mahasiswa beranian berkomunikasi dan memiliki rasa percaya diri dalam bersikap dan berperilaku.
 - c. Mahasiswa memiliki pemahaman tentang aplikasi ilmu manajemen dalam dunia kerja.
2. Bagi PT. PLN (Persero) ULP Ngoro Jombang:
 - a. Menumbuhkan rasa kerja sama yang saling menguntungkan dan bermanfaat bagi pihak- pihak yang terlibat.

- b. Mendapatkan bantuan untuk menyelesaikan tugas – tugas yang belum dikerjakan.
 - c. Adanya hubungan yang teratur dan dinamis antara instansi dengan lembaga perguruan tinggi.
3. Bagi STIE PGRI Dewantara Jombang
- a. Menjalinkan hubungan dengan baik dan saling menguntungkan antara STIE PGRI Dewantara Jombang dengan Perusahaan.
 - b. Mempersiapkan lulusan siap kerja.

1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang

Nama Persusahaan : PT. PLN (Peresero) Ngoro Jombang.

Alamat : Jl. Kawi No.117, Badang, Kec. Ngoro, Kabupaten Jombang, Jawa Timur (61473)

Telepon : (0321) 712404

Website : www.pln.co.id/

1.5 Jadwal Waktu Kuliah Magang

Waktu Kuliah Kerja Magang dilaksanakan selama 1 (satu) bulan terhitung dari tanggal 10 Juli 2023 - 14 Agustus 2023. Dalam pelaksanaan kuliah kerja magang waktu ditentukan oleh PT. PLN (Persero) Ngoro dari senin s/d jum'at pukul 07.30 s/d 16.00 WIB. Dengan libur setiap satu Minggu 2 kali pada hari Sabtu dan Minggu, dan juga libur pada tanggal merah hari libur nasional.

BAB II

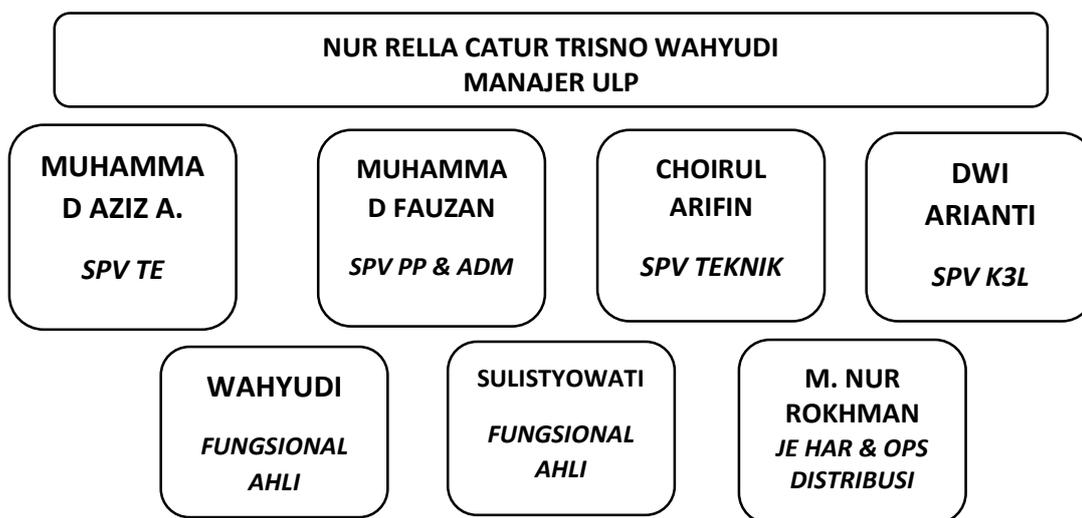
TINJAUAN UMUM PT. PLN

2.1 Sejarah PT. PLN (Persero)

Perusahaan PLN ini berdiri sejak tahun 1909 ketika *Maintz & CO* yang berasal dari Amsterdam, Belanda mendirikan ANIEM di Surabaya. Pada tahun 1942, perusahaan-perusahaan ketenagalistrikan diserahkan kepada Jepang. Pasca penjajahan era Jepang tepatnya pada tahun 1945, pemerintah Indonesia membentuk Djawatan Listrik dan Gas Bumi dibawah Kementerian Pekerjaan Umum dan Tenaga untuk mengelola listrik dan gas bumi di Indonesia.

Pada tanggal 1 Januari 1961, pemerintah menggabungkan Jawatan Listrik & Gas dan semua perusahaan ketenagalistrikan yang telah dinasionalisasi ke dalam Badan Pemimpin Umum Perusahaan Listrik Negara (BPU PLN). Pada tanggal 1 Januari 1965, bisnis gas dari BPU PLN dijadikan modal untuk mendirikan sebuah perusahaan negara (PN) dengan nama PN Perusahaan Gas Negara, sementara bisnis ketenagalistrikan dari BPU PLN dijadikan modal untuk mendirikan perusahaan ini dengan nama PN Perusahaan Listrik Negara. Saat itu, kapasitas pembangkit listrik yang dikelola oleh perusahaan ini baru sebesar 300 MW. Pada tahun 1972, status perusahaan ini diubah menjadi perusahaan umum (Perum). Pada bulan Juli 1994, status perusahaan ini kembali diubah menjadi persero.

Dalam setiap unit perusahaan terdapat struktur tersendiri. Seperti halnya tempat pelaksanaan program KKM penulis di ULP Ngoro, Jombang. Berikut bagan struktur organisasi dalam ULP Ngoro, Jombang:



Gambar 2.1 struktur organisasi ulp ngoro tahun 2023

Perusahaan PLN ini jga memiliki visi misi yang dijaga serta dijalankan selama ini. Visi dapat diartikan sebagai salah satu tujuan perusahaan dan lembaga apa yang harus dilakukan untuk dapat mencapai tujuan pada masa yang akan datang. Sedangkan Misi dapat diartikan sebagai sesuatu yang harus dicapai oleh perusahaan. Berikut adalah Visi dan Misi PT.PLN (Persero) Ngoro Jombang.

Visi:

Perusahaan PLN diakui sebagai Perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani.

Misi:

Misi PT.PLN (Persero) adalah sebagai berikut :

1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media utama untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.

2.2 Kegiatan Umum Perusahaan

Kegiatan PT. PLN (Persero) Pada dasarnya PT. PLN (Persero) bergerak dalam bidang jasa, yaitu jasa tenaga listrik kepada para calon pelanggan. Diantaranya jasa yang diberikan adalah seperti jasa pelayanan pelanggan, perbaikan, pemasangan, serta pemeliharaan listrik.

Kegiatan usaha yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) secara umum yaitu:

- a. Produksi transmisi dan distribusi tenaga listrik.
- b. Perencanaan dan pembangunan di bidang tenaga listrik.
- c. Pengendalian dan pengembangan tenaga listrik.
- d. Pengusaha jasa-jasa di bidang tenaga listrik.

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1 Pelaksanaan Kerja Magang

Berdasarkan jadwal pelaksanaan magang yang telah disetujui oleh PT. PLN (Persero) ULP Ngoro, penulis akan melaksanakan magang mulai dari tanggal 10 Juli 2023 hingga 14 Agustus 2023. Setelah ditentukan pula penulis ditempatkan dibagian divisi pelayanan pelanggan dan administrasi. Sistem kerja di PT. PLN Ngoro ditentukan sesuai dengan struktur organisasi yang ada, masing-masing individu memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda agar terciptanya sistem kinerja yang efektif dan efisien. Kuliah Kerja Magang dilaksanakan setiap hari senin sampai hari jum'at mulai pukul 07.00 – 16.00 WIB, khusus untuk hari jum'at dimulai pukul 07.00 WIB. Adapun bidang pekerjaan (*Jobdesc*) yang dilakukan oleh penulis selama pelaksanaan Kuliah Kerja Magang antara lain:

1. Pengarsipan data pelanggan
2. Pencetakan secara elektronik berkas pelayanan pelanggan
3. Pelayanan korespondensi mengenai keperluan/kepentingan antara perusahaan dengan pelanggan
4. *Survey* secara langsung lokasi pelanggan
5. Pendistribusian data pelanggan kedalam sistem yang telah disediakan (penguploadan data pelanggan pada sistem E-AIL PLN)

6. Pelayanan secara *face to face* dengan pelanggan yang berhubungan dengan komplain pelanggan.

Pada pelaksanaan Kuliah Kerja Magang, penulis dibimbing oleh Bapak Muhammad Fauzan selaku *supervisor* pelayanan pelanggan dan administrasi.

3.2 Hasil Pengamatan Ditempat Magang

Dalam pelaksanaan program magang di PLN ULP Ngoro, Jombang, penulis mendapati satu kendala dalam bidang pelayanan pelanggan yakni lambatnya proses penanganan pengajuan permohonan pelanggan. Pada mulanya, ekspektasi yang diharapkan dalam pengajuan permohonan ini dapat selesai dalam kurung waktu kurang lebih satu minggu. Namun realitanya, rata-rata penyelesaian pengajuan permohonan selesai hingga 10 sampai dengan 15 hari lamanya. Hal ini bersumber dari lambatnya respons pusat yakni UP3 Mojokerto yang membawahi ULP Ngoro ini. Kemungkinan besar hal ini bisa terjadi sebab banyaknya dokumen yang harus ditangani di pusat sehingga memerlukan waktu dalam penanganannya. Namun tidak bisa dipungkiri bahwa kebutuhan pelanggan harus dipenuhi ataupun dilayani semaksimal mungkin.

Pada dasarnya pelayanan pelanggan adalah kemampuan pegawai yang memiliki pengetahuan, mampu, dan antusias dalam menyampaikan produk dan layanan kepada pelanggan internal dan eksternal dengan cara yang dapat memuaskan kebutuhan, baik yang *teridentifikasi* maupun tidak teridentifikasi, untuk hasil akhir yang *positif*.

Rangkuti (2013) mengemukakan bahwa inti dari memberikan pelayanan kepada pelanggan adalah:

1. *Personalized* Memberikan pelayanan dengan sepenuh hati kepada pelanggan secara personal, yaitu dengan cara menyebut nama pelanggan pada waktu berhubungan sambil tersenyum.
2. *Memorable* Memberikan pelayanan yang akan selalu dikenang oleh pelanggan. Misalnya dengan cepat tanggap membantu permasalahan pelanggan. Memberikan pelayanan yang akan selalu dikenang tidak harus mahal, bisa berupa pelayanan kecil tetapi memberikan makna yang sangat besar. Misalnya, memberi perhatian secara khusus kepada pelanggan tersebut.
3. *Timely* Saat ini bukan zaman memberikan pelayanan yang lambat kepada pelanggan. Pelanggan yang menggunakan produk atau jasa perusahaan adalah pelanggan yang sibuk dan istimewa. Jadi perusahaan sudah seharusnya memberikan pelayanan yang terbaik dan secepat mungkin kepada orang-orang yang istimewa tersebut.

Pelayanan yang berkualitas, akan sangat berpotensi dalam membangun kepercayaan pelanggan maupun kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) adalah ukuran yang menentukan seberapa baik produk atau layanan perusahaan memenuhi harapan mereka. Hal ini menjadi salah satu indikator yang paling penting terkait pembelian dan loyalitas pelanggan.

3.3 Usulan Pemecahan Masalah atau Solusi

Berdasarkan kendala yang telah ditemukan dalam kegiatan magang di PT. PLN (Persero) ULP Ngoro, waktu tunggu yang lama dapat menunjukkan bahwa permintaan pelanggan terlalu tinggi untuk tim pelayanan pelanggan. Dalam hal ini, haruslah dipertimbangkan untuk mempekerjakan lebih banyak staff atau tambahan sumber daya manusia pada divisi pelayanan pelanggan yang berguna untuk menghindari penumpukan pekerjaan. Usaha tersebut dapat berpeluang mempercepat proses pelayanan pelanggan, sehingga resiko komplain pelanggan dapat diminimalisir. Selain itu, staff dapat mengulur waktu dengan cara memberikan penjelasan mengenai proses penanganan permohonan yang diajukan oleh pelanggan, namun apabila waktu penanganan semakin lama, staff haruslah meminta maaf atas waktu tunggu yang lama.

Karena jika pelanggan harus menunggu terlalu lama untuk mendapatkan surat permohonan pelayanan dari perusahaan, hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan pelanggan. Waktu tunggu yang lama dapat terjadi dalam berbagai situasi. Sehingga dapat menimbulkan ketidaknyamanan pelanggan dan bisa membuat pelanggan merasa diabaikan atau perusahaan tidak memprioritaskan kebutuhan mereka. Tentunya hal tersebut sangat berpengaruh terhadap *image* perusahaan itu sendiri.

BAB IV KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan kegiatan magang yang disanakan penulis di PT. PLN (Persero) ULP Ngoro, penulis telah melaksanakan program kuliah kerja magang dengan baik, selain itu dalam masa Kuliah Kerja Magang penulis mendapat pengetahuan serta wawasan tentang manajemen yang ada dalam perusahaan. Dari permasalahan diatas dapat disimpulkan bahwa, lancarnya arus pelayanan pelanggan berdampak besar terhadap *image* perusahaan. Apabila terjadi kendala dalam proses pelayanan pelanggan, bisa jadi terjadi kendala yang cukup signifikan diproses administrasi berikutnya. Oleh sebab itu, *suply* SDM ada divisi pelayanan pelanggan harus ditingkatkan, guna menanggulangi ketidak nyamanan pelanggan.

Dengan adanya pelayanan yang prima, kepercayaan pelangganpun akan meningkat. Dengan kata lain, perusahaanpun dapat *impect* positif dari masyarakat.

4.2 Saran

Saran bagi kantor PT. PLN (Persero) ULP Ngoro

Setelah penulis melaksanakan program kuliah kerja magang pada perusahaan PT. PLN (Persero) ULP Ngoro, penulis memberikan saran-saran yang mungkin dapat menjadi bahan masukan bagi PT. PLN (Persero) ULP Ngoro. Adapun saran saran yang dapat penulis berikan sebagai berikut:

1. Almari atau ruang penyimpanan arsip baiknya diperluas sehingga dokumen arsip dapat tertata dengan rapi. Hal ini sangat memudahkan dalam pencarian dokumen yang akan diperlukan dikemudian hari.
2. Penulis berharap agar karyawan kantor ULP Ngoro tetap mempertahankan dan meningkatkan kedisiplinan dan juga kinerja karyawan yang telah ada agar sesuai yang diharapkan perusahaan.

Saran Bagi STIE PGRI Dewantara Jombang

Penulis berharap agar pihak kampus melakukan survei lokasi tempat KKM dilaksanakan dan melihat keadaan mahasiswanya disana sebagaimana mestinya, meskipun disitu disana belum ada perjanjian khusus antara pihak kampus dengan perusahaan yang ditempati oleh mahasiswa untuk program magang tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Company Profile PLN Perusahaan Listrik Negara ((2021)

Rangkuti, F. (2013) Costumer Service Satication & Call Center berdasarkan ISO 9001. Gramedia Pustaka Utama.

Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Jurnal Ecodemica, 2(2), 312-318

Lampiran 1 Surat keterangan magang

 **PLN**
UID JAWA TIMUR
UP3 MOJOKERTO

SURAT KETERANGAN
Nomor : 0022 .SK/STH.01.04/A040800/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini,:

Nama : Yudi Lordianto
NIP : 8408517Z
Jabatan : Manager Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Mojokerto

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Hera Rusdiana
NIM : 2061086
Prodi/Jurusan : S1 Manajemen
Universitas : (STIE) PGRI Dewantara Jombang

Telah melakukan Praktek Kerja di PT PLN(Persero) UP3 Mojokerto pada ULP Ngoro sejak tanggal 10 Juli 2023 s/d 14 Agustus 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Mojokerto, 06 September 2023

MANAGER
UNIT PELAKSANA
PELAYANAN PELANGGAN
MOJOKERTO,


YUDI LORDIANTO

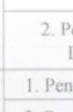
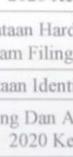
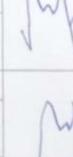
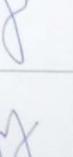
Jl. R.A Basuni No. 67, Sooko, Mojokerto 61361
T (0321) 322705 F (0321) 322704 W www.pln.co.id

Paraf 

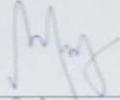
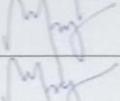
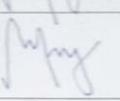
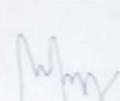
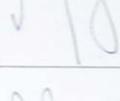
Lampiran 2 Formulir kegiatan harian

FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

Nama : Hera Rusdiana
 Nim : 2061086
 Program Studi : Manajemen SDM
 Tempat KKM : PT. PLN (Persero) ULP Ngoro, Jombang
 Bagian/Bidang : Divisi Pelayanan Pelanggan

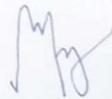
Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
1	Senin, 10 Juli 2023	1. Pengenalan Bagian Pelayanan Pelanggan	
		2. Pemahaman Terkait Bidang Pelayanan Pelanggan	
		3. Pengenalan Jobdesc Selama Magang Berlangsung	
	Selasa, 11 Juli 2023	1. Penataan Dokumen Arsip Yang Belum Di Proses	
		2. Penataan Dokumen 2016 Kebawah Untuk Diarsipkan	
	Rabu, 12 Juli 2023	1. Scanning Dan Arsip Dokumen 2020 Keatas	
		2. Input Data Dokumen Pelanggan	
		3. Entry Data Pelanggan Berdasarkan Volt Tegangan	
	Kamis, 13 Juli 2023	1. Scanning Dan Arsip Dokumen 2020 Keatas	
		2. Penyortiran Berkas Dalam Satu Folder Berdasarkan Jenis Dokumennya	
	Jum'at, 14 Juli 2023	1. Scanning Dan Arsip Dokumen 2020 Keatas	
		2. Penataan Hard File Asrsip Dalam Filing Kabinet	
2	Senin, 17 Juli 2023	1. Pendataan Identitas Pelanggan	
		2. Scanning Dan Arsip Dokumen 2020 Keatas	
		3. Penguploadan File Konsumen Dalam Sistem E-Ail Pln	

Selasa, 18 Juli 2023	1. Penggabungan File Komunitas Dalam Sistem E-Ad Pts	Mg
	2. Pembuatan Akun Pelanggan Berdasarkan Vuk Tagangan	
Rabu, 19 Juli 2023		
Kamis, 20 Juli 2023	1. Penyortiran Dokumen 2023 Kalsel	Mg
	2. Pembuatan Akun Pelanggan Berdasarkan Vuk Tagangan	
Jum'at, 21 Juli 2023	1. Pembuatan Akun Pelanggan Berdasarkan Vuk Tagangan	Mg
Sabtu, 22 Juli 2023	1. Penggabungan File Komunitas Dalam Sistem E-Ad Pts	Mg
	2. Pemusatan Hard File Arsip Dalam Filing Kabinet	
	3. Penyortiran Dokumen 2023 Kalsel	
Selasa, 25 Juli 2023	1. Penyortiran Berkas Dalam Satu Folder Berdasarkan Jenis Dokumentasinya	Mg
	2. Penggabungan File Komunitas Dalam Sistem E-Ad Pts	
Rabu, 26 Juli 2023	1. Scanning Das Arsip Dokumen 2023 Kalsel	Mg
	2. Input Data Dokumen Pelanggan ke Sistem E-Ad Pts	
Kamis, 27 Juli 2023	1. Pengurusan Surat Perintah Kerja Das Berbasis Aspek Kalsel dan Pelanggan	Mg
	2. Pemusatan Hard File Arsip Dalam Filing Kabinet	
Jum'at, 28 Juli 2023	1. Input Data Pelanggan Berdasarkan Vuk Tagangan	Mg
	2. Scanning Das Arsip Dokumen 2023 Kalsel	
Sabtu, 29 Juli 2023	1. Pelaksanaan Tugas Lobby	Mg
	2. Pembuatan Pelanggan Yang Baru	
Selasa, 1 Agustus 2023	1. Service On Grids Untuk Instalasi (Kapasitas)	Mg
	2. Pembuatan Telekomunikasi Pada Pelanggan Perumahan	

	Rabu, 2 Agustus 2023	1. Survey Kelokasi Pelanggan Di Pujon, Malang	
	Kamis, 3 Agustus 2023	1. Pendataan Identitas Pelanggan Melalui Nik Sebanyak 10ribu Data	
	Jum'at, 4 Agustus 2023	1. Pendataan Identitas Pelanggan Melalui Nik Sebanyak 10ribu Data	
5	Senin, 7 Agustus 2023	1. Pelayanan Bagian Lobby	
		2. Pendataan Pelanggan Yang Datang	
	Selasa, 8 Agustus 2023	1. Pendataan Identitas Pelanggan Melalui Nik Sebanyak 10ribu Data	
		2. Penyortiran Dokumen 2016 Kebawah	
		3. Penataan Hard File Arsip Dalam Filing Kabinet	
	Rabu, 9 Agustus 2023	1. Scanning Dan Arsip Dokumen 2020 Keatas	
		2. Input Data Dokumen Pelanggan Ke Sistem E-Ail Pln	
	Kamis, 10 Agustus 2023	1. Entry Data Pelanggan Berdasarkan Volt Tegangan	
		2. Scanning Dan Arsip Dokumen 2020 Keatas	
		3. Penguploadan File Konsumen Dalam Sistem E-Ail Pln	
Jum'at, 11 Agustus 2023	1. Pelayanan Bagian Lobby		
	2. Pendataan Pelanggan Yang Datang		
	Senin, 14 Agustus 2023	Perpisahan Bersama Para Karyawan Pln Ulp Ngoro, Jombang	

Jombang, 21 Agustus 2023

Pendamping Lapangan,



(Muhammad Fauzan)

Lampiran 3 Penilaian DPL

 **SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA**
PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (BAIK SEKALI)
PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (B)
Jl. Prof. Moh yamin No.77 Telp. 0321-865180, Fax 0321-853807 Jombang 61471
Email : info@stiedewantara.ac.id website : www.stiedewantara.ac.id

PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA

Nama : HERA RUSDIANA
NIM : 2061086
Program Studi : MANAJEMEN
Tempat Magang : PT. PLN (Persero) ULP Ngoto
Bagian/Bidang : Pelayanan Pelanggan

No.	Aspek yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Keaktifan konsultasi	92
2.	Motivasi	95
3.	Pengetahuan tentang tugas dalam obyek KKM	95
4.	Tata Bahasa dan kerapihan laporan	93
5.	Kejelasan menyampaikan laporan	95
6.	Sistematika laporan	95
7.	Kemampuan mengidentifikasi masalah	93
8.	Kemampuan memberikan alternatif pemecahan masalah	93
Jumlah		751
Nilai Rata-Rata (Jumlah : 8)		93,9

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

Jombang, 18 Agustus 2023
Dosen Pembimbing Lapangan,

(.....LIDRA K.....)

Lampiran 4 Penilaian Pendamping Lapangan



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA
PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (BAIK SEKALI)
PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (B)

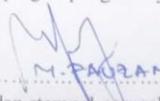
Jl. Prof. Moh yamin No.77 Telp. 0321-865180, Fax 0321-853807 Jombang 61471
 Email : info@stiedewantara.ac.id website : www.stiedewantara.ac.id

PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA
STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG

Nama : HERA RUSDIANA
 NIM : 2061086
 Program Studi : MANAJEMEN
 Tempat Magang : PT. PLN (PERSERO) ULP N5090
 Alamat Tempat Magang :
 Bagian/Bidang : Pelayanan pelanggan

No.	Aspek Yang Dinilai	Nilai (0 - 100)
1.	Disiplin kerja	93
2.	Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja	90
3.	Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja	90
4.	Kreativitas dan ketrampilan	95
5.	Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan	92
6.	Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja	95
7.	Kemampuan berkomunikasi	95
8.	Produktivitas kerja*	90
Jumlah		740
Nilai Rata-Rata (Jumlah : 8)		92.5

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka
 *Peserta magang menghasilkan produk/ karya
 Catatan:

.....
 Jombang, 21 Agustus 2023
 Pendamping Lapangan/Pejabat Penilai**,

 (..... M. FAUZAN)

** dituliskan nama pejabat penilai disertai tanda tangan dan stempel perusahaan/instansi

Lampiran 5 Dokumentasi



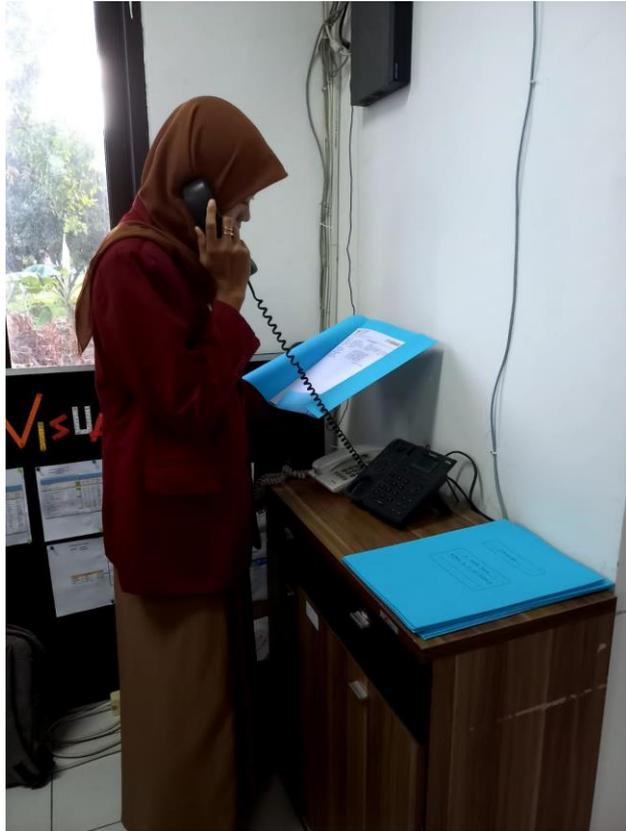
Pemasangan token listrik baru dan pengecekan besaran Kwh



Input data pelanggan



Penguploadan File Konsumen Dalam Sistem E-AIL PLN



Mengkonfirmasi dan penyampain pesan kepada pelanggan



Menjadi pengawas dalam survey



Pendataan identitas pelanggan melalui NIK