

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)**  
**OPTIMALISASI PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN**  
**PELANGGAN PADA PT. PLN (Persero) NGORO JOMBANG**



Oleh

Ni'Matul Aulia

2061098

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

**2023**

## LAMPIRAN PENGESAHAN

LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)  
OPTIMALISASI PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN  
PELANGGAN PADA PT. PLN (Persero) NGORO JOMBANG



Oleh

Ni'Matul Aulia

2061098

Jombang, 20 Juli 2023

Menyetujui,

Pendamping Lapangan

(Muhammad Fauzan)

Dosen Pembimbing Lapangan

(Indra Kurniawan, S.Sos., MM)

Mengetahui,

Ketua Prodi Manajemen

(Dr. Erminati Pancaingrum, ST., MSM)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-NYA sehingga penulis 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 STIE 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 Dr. Abd. Rohim,SE., M.Si Selaku Ketua pimpinan STIE PGRI Dewantara Jombang.
2. Ibu Dr. Erminati Pancaningrum, ST., MSM Selaku Ketua Progran Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang yang telah memberikan izin dalam pelaksanaan magang.
3. Bapak Indra Kurniawan S.Sos., MM Selaku Dosen Pendamping Lapangan yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, serta dorongan kepada penulis dalam menyusun laporan Kuliah Kerja Magang.
4. Bapak Nur Rela Catur Selaku Manajer PT. PLN (Persero) Ngoro Jombang yang telah memberikan peluang penulis untuk melaksanakan Kuliah Kerja Magang.

5. Bapak Muhamad Fauzan Selaku team leader pelayanan pelanggan dan administrasi di PT. PLN (Persero) Ngoro Jombang yang telah membimbing, memberi pengarahan dalam kegiatan Kuliah Kerja Magang.
6. Seluruh Pegawai di PT. PLN (Persero) Ngoro Jombang yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang membantu, membimbing dan mengajarkan pengetahuan kepada penulis selama kegiatan Kuliah Kerja Magang.

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.

Mojokerto, 20 Juli 2023

(Ni'Matul Aulia)

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LAMPIRAN PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN .....	viii
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.....	5
TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG.....	5
2.1 SEJARAH PT. PLN (PERSERO).....	5
2.2 VISI DAN MISI PERUSAHAAN .....	6
2.3 LOGO PT.PLN (PERSERO) .....	7
2.4 STRUKTUR ORGANISASI PT. PLN (PERSERO) NGORO JOMBANG.....	8
2.5 KEGIATAN UMUM PERUSAHAAN .....	9
BAB III .....	12
PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG.....	12
3.1 PELAKSANAAN KERJA MAGANG.....	12
3.2 HASIL PENGAMATAN DI TEMPAT MAGANG .....	13
3.3 USULAN PEMECAHAN MASALAH .....	15
BAB IV .....	17
KESIMPULAN .....	17
4.1 KESIMPULAN.....	17
4.2 SARAN .....	17
DAFTAR PUSTAKA .....	19
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Magang.....	3
---------------------------------------	---

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Logo PT. PLN (Persero) .....	7
Gambar 2.1 Struktur Organisasi .....	9
Gambar 2.3 Alur Perusahaan.....	11

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Magang .....	20
Lampiran 2 Form Aktivitas Harian Magang/loog book .....	21
Lampiran 3 Penilaian Dosen Pembimbing Lapangan.....	24
Lampiran 4 Penilaian Pendamping Lapangan .....	25
Lampiran 5 Dokumentasi .....	26



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kuliah Kerja Magang (KKM) merupakan suatu bentuk kegiatan untuk mahasiswa dalam melakukan praktek kerja magang di perusahaan/instansi. Dimana mahasiswa dapat menjalani masa magang sehingga dapat menerapkan teori yang sudah didapat selama di bangku kuliah serta mahasiswa bisa merasakan dunia kerja yang sebenarnya di perusahaan. Kuliah Kerja Magang ini juga merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan mutu proses belajar mahasiswa yang merupakan syarat kelulusan bagi mahasiswa semester akhir.

Kuliah Kerja Magang yang ditempuh pada semester VII (Tujuh) ini penulis melakukan praktik Kuliah kerja magang di PT. PLN (Persero) Ngoro Jombang pada bagian divisi pelayanan pelanggan. PT. PLN (Persero) merupakan suatu perusahaan BUMN dan juga merupakan perusahaan pelayanan jasa listrik terbesar yang ada di Indonesia. Penulis berharap dapat memperoleh ilmu dan pengalaman dari dunia kerja Pada PT.PLN (Persero)Ngoro Jombang.

#### **1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang**

1. Mendapat wawasan berpikir dan menyiapkan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja.

2. Menambah pengalaman dan wawasan mengenai dunia kerja diperusahaan.
3. Meningkatkan Soft skill bagi mahasiswa (kemampuan dalam berkomunikasi, meningkatkan rasa percaya diri, memperbaiki sikap dan perilaku).
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**

#### **1.3.1 Bagi Mahasiswa:**

- 1.) Mahasiswa mampu mengenal, mengetahui dan menganalisis kondisi lingkungan kerja.
- 2.) Mahasiswa memiliki keberanian dalam berkomunikasi dan memiliki rasa percaya diri dalam bersikap dan berperilaku.
- 3.) Mahasiswa memiliki pemahaman tentang aplikasi ilmu manajemen dalam dunia kerja.

#### **1.3.2 Bagi PT. PLN (Persero) Ngoro Jombang:**

- 1.) Menumbuhkan rasa kerja sama yang saling menguntungkan dan bermanfaat bagi pihak- pihak yang terlibat.
- 2.) Mendapatkan bantuan untuk menyelesaikan tugas – tugas yang belum dikerjakan.
- 3.) Adanya hubungan yang teratur dan dinamis antara perusahaan dengan lembaga perguruan tinggi.

### 1.3.3 Bagi STIE PGRI Dewantara Jombang

Dapat menjalin hubungan yang baik dan saling menguntungkan antara STIE PGRI Dewantara Jombang dengan Perusahaan serta Mempersiapkan lulusan siap kerja

### 1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang

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

Alamat : Jl. Kawi No. 117, Badang Ngoro Jombang,  
Jawa Timur

Telepon : (0321) 712404

Website : [www.pln.co.id/](http://www.pln.co.id/)

### 1.5 Jadwal Waktu Kuliah Magang

*Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Magang*

Hari	Jam Kerja	Istirahat
Senin - Kamis	07.30 - 16.00	12.00 - 13.00
Jum'at	07.00 - 16.00	12.00 - 13.00

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 Perusahaan dari senin sampai jum'at. 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 TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG**

#### **2.1 SEJARAH PT. PLN (PERSERO)**

Berawal di akhir abad 19, bidang pabrik gula dan pabrik ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan pabrik teh yang mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan sendiri.

Antara tahun 1942–1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II.

Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir Perang Dunia II. Pada bulan Agustus 1945, pada saat itu Jepang menyerah kepada Sekutu. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan para buruh listrik melalui delegasi Buruh/Pegawai Listrik dan Gas yang bersama-sama dengan pimpinan KNI Pusat berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Pada Tanggal 27 dibulan Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga Listrik sebesar 157,5 MW. Pada Tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965.

Pada saat yang sama, ada dua perusahaan Negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas diresmikan.

Pada Tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.18, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum.

Seiring dengan kebijakan Pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status PLN beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang ini.

## **2.2 VISI DAN MISI PERUSAHAAN**

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.

## 2.3 LOGO PT.PLN (PERSERO)

*Gambar 2.1 Logo PT.PLN (Persero)*



Keterangan:

- a.) Bidang persegi panjang Vertikal menjadi dasar bagi elemen-elemen, gambar tersebut melambangkan bahwa PT. PLN (Persero) merupakan wadah atau organisasi yang terorganisasi dan terorganisir dengan

sempurna. Warna kuning menggambarkan pencerahan, seperti yang diharapkan PLN. Bahwa listrik mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan masyarakat.

- b.) Petir atau kilat, Melambangkan tenaga listrik yang terkandung di dalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu petir juga mengartikan kerja cepat dan tepat dalam memberikan solusi terbaik bagi para pelanggannya. Untuk warna merahnya melambangkan kedewasaan PLN sebagai perusahaan listrik pertama di Indonesia dan keberanian dalam menghadapi tantangan perkembangan zaman.
- c.) Tiga Gelombang, memiliki arti gaya rambat energi listrik yang dialirkan oleh tiga bidang usaha utama yaitu pembangkitan, penyaluran dan distribusi yang sejalan dengan kerja keras PT. PLN (Persero) guna untuk memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya. Untuk warna birunya menampilkan kesan sesuatu yang tetap seperti halnya listrik yang tetap diperlukan dalam kehidupan manusia.

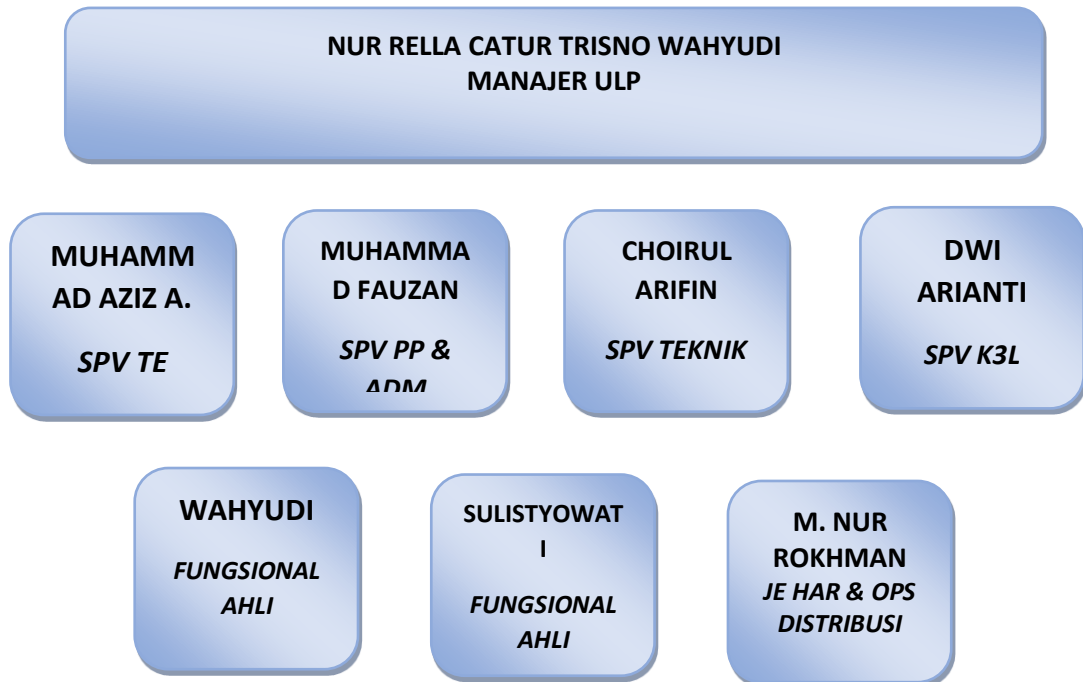
#### **2.4 STRUKTUR ORGANISASI PT. PLN (PERSERO) NGORO JOMBANG**

Dalam setiap perusahaan, Struktur Organisasi merupakan suatu hal yang sangat penting. Karena struktur organisasi perusahaan dapat menjelaskan tentang posisi jabatan dimana dalam setiap jabatan mempunyai wewenang, tugas, dan tanggung jawab yang berbeda – beda. Dengan adanya struktur organisasi yang baik dan terencana maka aktivitas sehari – hari dalam perusahaan menjadi lebih terarah dalam mencapai tujuan perusahaan yang



diharapkan. Berikut ini adalah Struktur Organisasi PT.PLN (Persero) Ngoro Jombang :

*Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT.PLN (Persero) Ngoro Jombang*



## 2.5 KEGIATAN UMUM PERUSAHAAN

Kegiatan umum PT. PLN (Persero) bergerak dibidang jasa, yaitu jasa tenaga listrik kepada calon pelanggan. Jasa yang diberikan adalah seperti jasa pelayanan pelanggan, perbaikan, pemasangan baru, tambah daya serta pemeliharaan listrik.

Adapun kegiatan usaha yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) sebagai berikut:

- 1.) Produksi transmisi dan distribusi tenaga listrik
- 2.) Perencanaan dan pembangunan d bidang tenaga listrik

3.) Pengendali dan pengembangan tenaga listrik

4.) Pengusaha jasa-jasa di bidang tenaga listrik

Tambah daya listrik adalah penambahan besarnya kekuatan atau suplai pasokan tenaga listrik yang mengalir pada rumah-rumah, gedung, apartemen dan lainnya. Biasanya penambahan daya listrik dilakukan karena meteran listrik sering kali turun saat menggunakan peralatan listrik yang memakan daya yang cukup besar. Dalam melakukan penambahan daya terdapat dua cara yaitu secara offline maupun online. Untuk yang offline pelanggan wajib datang ke kantor unit PLN terdekat dari tempat tinggal, dengan membawa dokumen yang dibutuhkan antara lain :

- Foto copy rekening listrik terakhir
- Foto copy ktp pemohon
- Lembar dena lokasi bangunan/rumah
- Siapkan biaya-biaya seperti biaya penyambungan
- Materai

Setelah semua dokumen lengkap lakukan pembayaran di loket pembayaran unit PLN terdekat.

Sedangkan untuk yang secara online ini lebih memudahkan bagi pelanggan yang tidak sempat untuk datang ke kantor PLN. Berikut langkah-langkah untuk penambahan daya secara online:

- Buka situs resmi bayar PLN [pln.co.id](http://pln.co.id) dan klik pada bagian daya
- Baca terlebih dahulu syarat dan ketentuannya, jika sudah klik setuju

- Klik penambahan daya dan isi identitas yang dimintai.
- Isi perubahan data yang di inginkan yaitu bisa untuk menambah dan mengurangi
- Jika pelanggan sudah menambah daya,selanjutnya akan muncul biaya tambah daya, sebaliknya jika pelanggan melakukan pengurangan tidak ada biaya lain yang dikenakan.
- Apabila sebelumnya pelanggan masih menggunakan meteran lama dan sistem pascabayar, maka akan diganti dengan meteran baru dengan sisten prabayar sesuai kebijakan PLN.
- Setelah selesai pelanggan akan menerima email dari PLN tentang permohonan perubahan daya
- Jika sudah dapat email pelanggan akan dikasih link di dalam email tersebut yang akan membawa pelanggan masuk ke situs resmi PLN dan juga akan memberikan kode bayar biaya tambah daya listrik yang harus pelanggan bayarkan.
- Langkah terakhir tunggu petugas PLN datang dan mengganti meteran sekalian menambah daya listrik. Proses ini biasanya membutuhkan waktu selama kurang lebih 10 hari kerja terhitung dari tanggal pelanggan membayar biaya tambah daya listrik.

Gambar 2.3 Alur Perusahaan



## **BAB III**

### **PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG**

#### **3.1 PELAKSANAAN KERJA MAGANG**

Pada hari pertama pelaksanaan Kuliah Kerja Magang penulis memperkenalkan diri terlebih dahulu kepada Manajer dan Team Leader pelayanan pelanggan. Kemudian setelah itu penulis dijelaskan mengenai kegiatan yang akan dilakukan selama Magang, setelah penulis mendapatkan penjelasan kemudian penulis ditempatkan dibagian Pelayanan Pelanggan mulai dari tanggal 10 Juli 2023 – 14 Agustus 2023.

Untuk jadwal pelaksanaan magang yang telah ditetapkan oleh STIE PGRI Dewantara Jombang, maka penulis melakukan magang mulai dari tanggal 10 Juli 2023 sampai 14 Agustus 2023. Setelah ditentukan penulis ditempatkan dibagian divisi pelayanan pelanggan. 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.

Pada pelaksanaan Kuliah Kerja Magang, penulis dibimbing oleh Bapak Fauzan selaku team leader pelayanan pelanggan. Selama 1 bulan penulis melakukan banyak pekerjaan seperti menginput data pelanggan.

Adapun bidang pekerjaan yang dilakukan oleh penulis selama pelaksanaan Kuliah Kerja Magang antara lain:

1. Pengarsipan Data Pelanggan
2. Menscan Berkas Pelanggan
3. Pelayanan korespondensi mengenai keperluan antara perusahaan dengan pelanggan
4. Pendistribusian data pelanggan kedalam sistem yang telah disediakan ( Mengupload data pelanggan pada sistem *E-AIL* PLN)
5. Survei Secara Langsung Lokasi Pelanggan
6. Pelayanan secara *face to face* dengan pelanggan yang berhubungan dengan komplain pelanggan.

### **3.2 HASIL PENGAMATAN DI TEMPAT MAGANG**

Selama Penulis melaksanakan kegiatan Magang di PT. PLN (Persero) Ngoro Jombang terdapat kendala dalam bidang pelayanan pelanggan yaitu lambatnya proses penanganan pengajuan surat permohonan pelanggan dan kurangnya SDM Pada divisi Pelayanan Pelanggan. Hal ini bersumber dari lambatnya respon dari pusat yakni UP3 Mojokerto. Kemungkinan besar hal ini dapat terjadi sebab banyaknya dokumen yang harus ditangani oleh pusat sehingga memerlukan waktu yang lambat dalam penanganannya.

Pada dasarnya pelayanan pelanggan adalah kemampuan pegawai yang memiliki pengetahuan dan antusias dalam menyampaikan produk dan layanan kepada pelanggan dengan cara yang dapat memuaskan kebutuhan.

Pelayanan (customer service) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain.

Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

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.

Dengan adanya pelayanan yang berkualitas, maka akan sangat berpotensi dalam membangun kepercayaan pelanggan maupun kepuasan pelanggan. Karena kepuasan pelanggan dapat menentukan seberapa baik produk atau jasa layanan perusahaan dalam memenuhi harapan mereka.

### **3.3 USULAN PEMECAHAN MASALAH**

Berdasarkan kendala yang telah penulis temukan dalam kegiatan magang di PT. PLN (Persero) Ngoro Jombang, waktu tunggu yang lama dapat menunjukkan bahwa permintaan pelanggan terlalu tinggi untuk tim pelayanan pelanggan. Harusnya perusahaan menambah lebih banyak sumber daya manusia khususnya dibagian staf layanan pelanggan. Dengan menambah staf dibagian layanan pelanggan dapat mempercepat proses pelayanan pelanggan dan dapat menghindari penumpukan pekerjaan. Jika proses pelayanannya hanya di bebaskan pada satu orang maka 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 dilakukan penulis di PT. PLN (Persero) Ngoro Jombang, Penulis dapat meningkatkan kemampuan akademik maupun non akademik, penulis juga dapat menerapkan ilmu yang diterima selama menjalani perkuliahan serta mengasah keterampilan komunikasi. Kuliah Kerja Magang (KKM) merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, di STIE PGRI Dewantara. Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM) pada PT.PLN (Persero) Ngoro Jombang ini dilakukan selama satu bulan. Dalam pelaksanaan Kuliah Kerja Magang, Mahasiswa Magang dapat mengaplikasikan semua teori khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan surat pelanggan, sistem penataan dokumen, serta sarana dan prasarana kearsipan sesuai dengan bidang Manajemen Sumber Daya Manusia sehingga bisa memberikan manfaat yang baik bagi Mahasiswa dalam Kuliah Kerja Magang.

#### **4.2 Saran**

Berdasarkan kegiatan Kuliah Kerja Magang yang telah dilakukan oleh penulis pada PT.PLN (Persero) Ngoro Jombang , penulis ingin memberikan beberapa saran kepada seluruh pihak sebagai pertimbangan untuk kebaikan kedepannya. Saran penulis adalah sebagai berikut:

### **1. Saran bagi kantor PT.PLN (Persero) Ngoro Jombang**

1. Almari atau ruang penyimpanan arsip sebaiknya diperluas sehingga dokumen arsip dapat tertata dengan rapi. Hal ini sangat memudahkan dalam pencarian dokumen yang akan diperlukan.
2. Menambah jumlah pegawai sehingga dapat meningkatkan kualitas kerja pegawai dalam melayani pelanggan.
3. Untuk semua pegawai sebaiknya Menerapkan sikap kedisiplinan seperti datang tepat waktu .

### **2. Bagi STIE PGRI Dewantara Jombang**

Untuk pihak kampus seharusnya menyediakan informasi yang lengkap kepada mahasiswa, untuk memudahkan mahasiswa dalam proses pelaksanaan magang, dan sebaiknya pihak kampus melakukan pengawasan kepada mahasiswa magang untuk memastikan pelaksanaan kegiatan magang.

## DAFTAR PUSTAKA

<https://web.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan>

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

Sugiyono dan Basrie (2023) rancang bangun sistem pelayanan, Journal of social Computer and Religiocity. Vol.1, No.1.

## Lampiran 1

### Surat Keterangan Telah Melaksanakan Magang



#### **SURAT KETERANGAN**

Nomor : 0023 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 : Ni'matul Aulia  
NIM : 2061098  
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







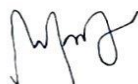

## Lampiran 2

### Form Aktivitas Harian Magang/look boog

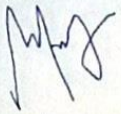
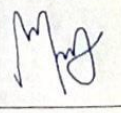
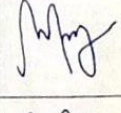
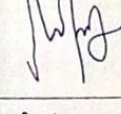
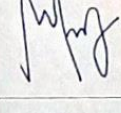
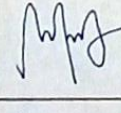
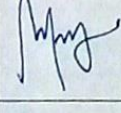
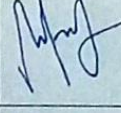
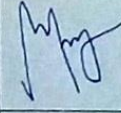
#### Lampiran 1

#### Form Aktivitas Harian Magang/look boog






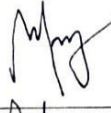
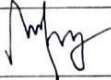
Nama : Ni' Matul Aulia  
NIM : 2061098  
Program Studi : Manajemen SDM 2020  
Tempat KKM : PT. PLN (Persero) ULP Ngoro Jombang  
Bagian : Pelayanan Pelanggan

Minggu Ke	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
I	10 Juli 2023	Pengenalan lingkungan tempat Magang dan pembagian Jobdesc	
	11 Juli 2023	penataan dokumen arsip yang belum diproses dalam ruang penyimpanan	
	12 Juli 2023	Penyortiran dokumen pelanggan penambah daya	
	13 Juli 2023	Penyortiran dokumen pelanggan penambah daya	
	14 Juli 2023	Merekap dokumen pelanggan menggunakan scanner	
II	17 Juli 2023	Merekap dokumen pelanggan menggunakan scanner	
	18 Juli 2023	Merekap dokumen pelanggan menggunakan scanner	
	19 Juli 2023	Libur Tanggal Merah	

Scanned by TapScanner

	20 Juli 2023	Pendataan Identitas Pelanggan	
	21 Juli 2023	Mengupload data pelanggan ke dalam sistem E-Ail	
III	24 Juli 2023	Mengupload data pelanggan ke dalam sistem E-Ail	
	25 Juli 2023	Perekapan hasil rekap akhir bulan via zoom	
	26 Juli 2023	Penataan dokumen beserta penyortiran untuk data keluhan pelanggan	
	27 Juli 2023	Pelayanan pelanggan bagian lobby	
	28 Juli 2023	Pendataan akun pelanggan berdasarkan volt tegangan	
	IV	31 Juli 2023	pengiriman surat perintah kerja dan berita acara ke email / whatsapp pelanggan
1 Agustus 2023		Survei di gardu induk Jombang (kepanjen)	
2 Agustus 2023		Survey ke lokasi rumah pelanggan	
3 Agustus 2023		Pengarsipan data pelanggan dari tahun 2016 kebawah	

Scanned by TapScanner

	4 Agustus 2023	Pelayanan Pelanggan bagian lobby	
V	7 Agustus 2023	Pendataan identitas pelanggan sebanyak 10 ribu data pelanggan	
	8 Agustus 2023	Pendataan identitas pelanggan sebanyak 10 ribu data pelanggan	
	9 Agustus 2023	Pendataan identitas pelanggan sebanyak 10 ribu data pelanggan	
	10 Agustus 2023	Merekap dokumen pelanggan terbaru menggunakan scanner	
	11 Agustus 2023	Pelayanan pelanggan bagian lobby	
	14 Agustus	Perpisahan bersama para karyawan PT.PLN Ngoro Jombang	

Jombang, 20 Juli 2022




Muhamad Fauzan



## Lampiran 3

### Penilaian Dosen Pembimbing 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

---

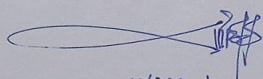
**PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA**

Nama : Ni 'Matul Aulia  
NIM : 2061098  
Program Studi : Manajemen SDM A2 /2020  
Tempat Magang : PT. PLN (persero) Ngoro, Jombang  
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, 16 Agustus 2023  
Dosen Pembimbing Lapangan,


  
(..... ITORA. K .....)

Scanned by TapScanner



## 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 : NI' MAULI AULIA  
NIM : 2061098  
Program Studi : MANAJEMEN SDM A2/2020  
Tempat Magang : PT. PLN (persero) Ngoso Jombang  
Alamat Tempat Magang : Jl. Kawi NO. 117, Badang Ngoso Jombang  
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		
Nilai Rata-Rata (Jumlah : 8 )		92.5

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

Catatan:  
.....  
.....  
.....  
.....

Pendamping Lapangan/Pejabat Penilai\*\*,  
  
(..... H. FAUZAN .....) )

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

Scanned by TapScanner

## Lampiran 5

### Dokumentasi



