

## Peran Mahasiswa PKL dalam Mendukung Efektivitas Administrasi dan Pelayanan Pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Muara Labuh

Faiza Azzahra. M<sup>1\*</sup>, Novera Wandra<sup>2</sup>

<sup>\*1,2</sup>Manajemen, STIE Widyaswara Indonesia, Indonesia

<sup>1\*</sup>[faizaazzahra990@email.com](mailto:faizaazzahra990@email.com), <sup>2</sup>[Author2@email.com](mailto:Author2@email.com)

*Corresponding Author*

Nama Penulis : Faiza Azzahra. M

E-mail : [faizaazzahra990@gmail.com](mailto:faizaazzahra990@gmail.com)

### Abstrak

Praktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan salah satu bentuk kegiatan pembelajaran yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam dunia kerja. Kegiatan PKL ini dilaksanakan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Muara Labuh dengan tujuan untuk memahami proses administrasi, pengelolaan data pelanggan, serta pelayanan pelanggan pada sektor ketenagalistrikan. Metode yang digunakan dalam kegiatan PKL meliputi observasi, partisipasi langsung dalam pekerjaan administrasi, dan dokumentasi kegiatan. Melalui keterlibatan tersebut, mahasiswa memperoleh pengalaman praktis mengenai sistem pengelolaan data dan administrasi pelayanan pelanggan yang diterapkan di lingkungan PLN. Selain itu, kegiatan ini juga membantu meningkatkan keterampilan mahasiswa dalam penggunaan teknologi informasi, ketelitian dalam pengelolaan data, kemampuan komunikasi, serta pemahaman terhadap prosedur pelayanan pelanggan. Hasil kegiatan PKL menunjukkan bahwa peran mahasiswa dapat mendukung efektivitas pelaksanaan administrasi dan pelayanan pelanggan melalui pengelolaan data yang lebih tertata, pengarsipan dokumen yang sistematis, serta dukungan terhadap pelaksanaan program BPBL dan promosi tambah daya. Dengan demikian, kegiatan PKL tidak hanya memberikan manfaat bagi mahasiswa dalam meningkatkan kompetensi profesional, tetapi juga memberikan kontribusi dalam mendukung kelancaran operasional pelayanan pelanggan di PLN ULP Muara Labuh.

**Kata kunci** – PKL, Administrasi Pelanggan, Pengelolaan Data, BPBL, Tambah Daya, PLN.

### Abstract

*Internship is a learning activity that provides students with the opportunity to apply the knowledge and skills acquired during their academic studies to the professional work environment. This internship was conducted at PT PLN (Persero) Muara Labuh Customer Service Unit (ULP) with the objective of understanding administrative processes, customer data management, and customer service activities in the electricity sector. The methods employed during the internship included observation, direct participation in administrative tasks, and documentation of activities. Through these activities, the student gained practical experience in data management systems and customer service administration implemented within PLN. In addition, the internship enhanced the student's skills in information technology, data accuracy, communication, and understanding of customer service procedures. The results of the internship indicate that the student's role contributed to improving the effectiveness of administrative and customer service operations through well-organized data management, systematic document archiving, and support for the implementation of the BPBL program and electricity capacity upgrade promotions. Therefore, the internship not only provided valuable professional experience for the student but also contributed to the smooth operation of customer service activities at PLN ULP Muara Labuh.*

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

**Keywords** - PKL, Customer Administration, Data Management, BPBL, Capacity Upgrade Program, PLN.

## PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi dan penyampaian informasi publik merupakan salah satu aspek penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terkait akses informasi, pengurusan dokumen, serta berbagai bentuk layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah maupun perusahaan pelayanan publik. Pelayanan yang berkualitas mampu meningkatkan kepuasan pengguna layanan, memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi penyelenggara, serta mendukung terwujudnya tata kelola organisasi yang efektif dan efisien. Menurut (Hersona Dkk 2012; Kotler, P., & Keller 2021), pelayanan merupakan suatu aktivitas yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang bersifat tidak berwujud, namun mampu memberikan manfaat dan kepuasan kepada penerima layanan. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator utama keberhasilan organisasi dalam menjalankan fungsi pelayanannya kepada masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan harus menjadi perhatian utama setiap instansi. Dengan pelayanan yang baik, hubungan antara organisasi dan masyarakat dapat terjalin secara lebih harmonis dan berkelanjutan.

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat serta meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap layanan yang cepat, akurat, dan transparan mendorong setiap instansi untuk terus melakukan inovasi dalam sistem pelayanan administrasi. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi tidak hanya berorientasi pada penyelesaian dokumen, tetapi juga mencakup penyediaan informasi yang mudah diakses, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan. Keterbukaan informasi menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, pemanfaatan teknologi digital dapat membantu mempercepat proses pelayanan serta meningkatkan efisiensi kerja organisasi. Dengan demikian, pelayanan administrasi dan informasi publik harus terus dikembangkan agar mampu menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks.

Dalam perspektif komunikasi, keberhasilan pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi secara jelas, santun, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Komunikasi yang efektif dapat mengurangi terjadinya kesalahpahaman serta meningkatkan kepuasan pengguna layanan terhadap informasi yang diterima. Menurut (Agyl et al. 2025; Ali, Finanda, et al. 2026; Anissa et al. 2026; Havira et al. 2025; Lafitri et al. 2025; F. A. M et al. 2026; E. E. Putra et al. 2025; Rahma, Junita, et al. 2026; Septizia et al. 2026) komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan dengan tujuan menciptakan kesamaan pemahaman. Oleh karena itu, kemampuan komunikasi menjadi salah satu kompetensi penting yang harus dimiliki oleh mahasiswa selama menjalani Praktik Kerja Lapangan (PKL). Melalui komunikasi yang baik, mahasiswa dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif kepada masyarakat maupun pelanggan. Selain itu, keterampilan komunikasi juga membantu mahasiswa beradaptasi dengan lingkungan kerja profesional.

Dari sudut pandang pengembangan organisasi, kehadiran mahasiswa PKL dapat memberikan kontribusi yang positif dalam mendukung peningkatan efektivitas dan produktivitas organisasi. Mahasiswa memiliki kemampuan untuk membantu organisasi beradaptasi terhadap perkembangan teknologi serta perubahan kebutuhan layanan yang terus berkembang. Menurut (Mega et al. 2026; Novita et al. 2026; M. A. Putra, Suryani, Yanti, et al. 2025; M. A. Putra et al. 2026; Rahma, Syaputri, et al. 2026; Safnur et al. 2025), menjelaskan bahwa pengembangan organisasi merupakan upaya yang dilakukan secara terencana untuk meningkatkan efektivitas organisasi melalui perubahan perilaku individu, struktur organisasi, dan budaya kerja. Dalam pelaksanaannya, mahasiswa PKL dapat berperan sebagai sumber ide baru yang mampu mendukung proses inovasi organisasi. Selain itu, keterlibatan mahasiswa juga dapat membantu

menyelesaikan berbagai pekerjaan administratif yang mendukung operasional organisasi. Dengan demikian, keberadaan mahasiswa PKL dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa maupun instansi tempat pelaksanaan PKL.

Dalam kajian perilaku organisasi, interaksi yang terjadi antara pegawai, mahasiswa PKL, dan masyarakat memiliki peranan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan kondusif. Sikap profesional seperti disiplin, tanggung jawab, kerja sama, serta keramahan dalam memberikan pelayanan menjadi faktor yang memengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Menurut (Bismark et al. 2025; dan Judge 2015), perilaku organisasi merupakan bidang studi yang mempelajari pengaruh individu, kelompok, dan struktur organisasi terhadap perilaku dalam organisasi dengan tujuan meningkatkan efektivitas organisasi tersebut. Penerapan perilaku organisasi yang baik dapat menciptakan suasana kerja yang harmonis dan mendukung pencapaian tujuan organisasi. Selain itu, hubungan kerja yang positif antar anggota organisasi juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pemahaman mengenai perilaku organisasi sangat penting bagi mahasiswa yang sedang menjalani kegiatan PKL.

Dari perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), kegiatan PKL merupakan salah satu bentuk pengembangan sumber daya manusia yang bertujuan meningkatkan kompetensi mahasiswa sebelum memasuki dunia kerja. Menurut (Hasibuan 2016; M. A. Putra, Suryani, Bismark, et al. 2025; Eddy Sutrisno, Fatoni, and Nawawi 2010), MSDM adalah ilmu dan seni dalam mengatur hubungan serta peranan tenaga kerja agar dapat bekerja secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi. Melalui program PKL, mahasiswa memperoleh kesempatan untuk mengembangkan keterampilan teknis maupun nonteknis yang dibutuhkan dalam lingkungan kerja profesional. Pengalaman kerja langsung yang diperoleh selama PKL juga dapat meningkatkan kemampuan adaptasi, tanggung jawab, serta profesionalisme mahasiswa. Selain itu, kegiatan PKL menjadi sarana bagi mahasiswa untuk memahami budaya kerja dan sistem organisasi secara lebih mendalam. Dengan demikian, PKL berperan penting dalam mempersiapkan sumber daya manusia yang berkualitas dan siap menghadapi tantangan dunia kerja.

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di PT PLN (Persero) ULP Muara Labuh memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk terlibat secara langsung dalam berbagai kegiatan administrasi dan pelayanan pelanggan. Kegiatan yang dilakukan meliputi penginputan data pelanggan, penyusunan arsip dokumen, membantu pendataan Program Bantuan Pasang Baru Listrik (BPBL), serta mendukung promosi program diskon tambah daya listrik. Berbagai aktivitas tersebut memberikan pengalaman nyata mengenai pentingnya pengelolaan data dan administrasi dalam mendukung kualitas pelayanan pelanggan. Selain meningkatkan keterampilan teknis, mahasiswa juga memperoleh pengalaman dalam berkomunikasi dan bekerja sama dengan pegawai maupun pelanggan. Keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan operasional tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa PKL dapat memberikan kontribusi positif terhadap efektivitas pelayanan organisasi. Oleh karena itu, peran mahasiswa PKL menjadi bagian penting dalam mendukung kelancaran administrasi dan pelayanan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Muara Labuh.

Kepemimpinan yang efektif memiliki peran penting dalam meningkatkan motivasi kerja, kedisiplinan, serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maupun pelanggan. Seorang pemimpin yang mampu mengarahkan, membimbing, dan memberikan teladan yang baik akan mendorong terciptanya lingkungan kerja yang produktif dan kondusif. Menurut (Ali, Fazar, et al. 2026; Kartono 2011), kepemimpinan merupakan kemampuan seseorang untuk memengaruhi, mengarahkan, dan mengoordinasikan individu atau kelompok agar bersedia bekerja sama dalam mencapai tujuan organisasi. Keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan sangat dipengaruhi oleh kualitas kepemimpinan yang diterapkan. Oleh karena itu, kepemimpinan menjadi salah satu faktor yang menentukan efektivitas pelaksanaan tugas dan pelayanan organisasi. Dengan kepemimpinan yang baik, setiap anggota organisasi dapat bekerja secara optimal sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan tersebut, keberadaan mahasiswa Praktik Kerja Lapangan (PKL) turut memberikan kontribusi yang signifikan bagi organisasi. Mahasiswa PKL berperan

sebagai tenaga pendukung yang membantu berbagai kegiatan operasional, seperti pengelolaan administrasi, penginputan data, pengarsipan dokumen, hingga penyampaian informasi kepada masyarakat atau pelanggan. Selain membantu kelancaran pekerjaan, kegiatan PKL juga menjadi sarana bagi mahasiswa untuk mengimplementasikan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh selama masa perkuliahan ke dalam situasi kerja yang nyata. Menurut (Notoatmodjo 2018), praktik kerja lapangan merupakan proses pembelajaran yang mengintegrasikan teori dengan praktik secara langsung sehingga mampu meningkatkan kompetensi dan pengalaman peserta. Melalui kegiatan tersebut, mahasiswa memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai dunia kerja profesional. Dengan demikian, PKL memberikan manfaat tidak hanya bagi mahasiswa, tetapi juga bagi instansi tempat pelaksanaan kegiatan.

Peran mahasiswa PKL tidak terbatas pada pelaksanaan tugas administratif semata, tetapi juga mencakup dukungan dalam membangun komunikasi yang efektif antara organisasi dan masyarakat. Mahasiswa yang memiliki kemampuan beradaptasi, kreativitas, serta pemahaman terhadap teknologi informasi dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berbasis digital. Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan memungkinkan proses penyampaian informasi menjadi lebih cepat, akurat, dan mudah diakses oleh masyarakat. Menurut (Edy Sutrisno 2014), kualitas pelayanan dapat diukur melalui beberapa indikator, antara lain kecepatan, ketepatan, keramahan, serta kemudahan dalam memberikan layanan kepada pengguna. Oleh karena itu, keterlibatan mahasiswa dalam mendukung pelayanan berbasis teknologi dapat memberikan nilai tambah bagi organisasi. Kehadiran mahasiswa PKL juga dapat membantu meningkatkan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau pelanggan.

Pelaksanaan PKL pada instansi pelayanan publik maupun perusahaan pelayanan masyarakat memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak yang terlibat. Organisasi memperoleh dukungan sumber daya manusia tambahan yang dapat membantu menyelesaikan berbagai pekerjaan operasional dan administratif. Sementara itu, mahasiswa memperoleh kesempatan untuk mengembangkan keterampilan kerja, meningkatkan kemampuan komunikasi, serta memahami sistem pelayanan secara langsung. Pengalaman tersebut menjadi bekal yang berharga dalam mempersiapkan diri memasuki dunia kerja setelah menyelesaikan pendidikan. Selain itu, mahasiswa juga dapat memahami budaya organisasi, etika kerja, dan pentingnya pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, kegiatan PKL menjadi salah satu bentuk kolaborasi yang memberikan manfaat bagi instansi maupun mahasiswa.

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan PKL maupun pengabdian kepada masyarakat memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan efektivitas pelaksanaan tugas organisasi. Mahasiswa mampu memberikan kontribusi melalui dukungan administrasi, pengelolaan data, pelayanan informasi, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam kegiatan operasional. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Aini Vera; Putra, Mandra Adrika 2024; Anggraini and Putra 2026; Azizah Ashari and Mandra Adrika Putra 2025; Gunawan, Nofrita, and Putra 2025; Haqim Rahmad; Putra, Mandra Adrika; Yanti, Tri 2024; Hidayat Mandra Adrika 2024; Hidayatullah and Putra 2025; Ilyas and Putra 2025; Istanjung and Putra 2026; Mesrawati et al. 2023; Pratama and Putra 2025; D. Putra and Putra 2026; M. I. M. A. Putra 2025; Rianti et al. 2023; Yulia Ernawati and Mandra Adrika Putra 2025) menunjukkan bahwa kehadiran mahasiswa dapat membantu meningkatkan efektivitas pelayanan pada berbagai instansi. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa mahasiswa tidak hanya memperoleh pengalaman belajar, tetapi juga mampu memberikan kontribusi nyata bagi organisasi tempat mereka melaksanakan kegiatan. Oleh karena itu, keberadaan mahasiswa PKL menjadi salah satu faktor pendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di PT PLN (Persero) ULP Muara Labuh merupakan salah satu bentuk implementasi pembelajaran yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk berkontribusi dalam mendukung pelayanan administrasi dan pelayanan pelanggan. Kegiatan yang dilakukan meliputi penginputan data pelanggan, pengelolaan arsip dokumen, pendataan Program Bantuan Pasang Baru Listrik (BPBL), serta dukungan terhadap promosi program diskon tambah daya. Berbagai aktivitas tersebut memberikan pengalaman langsung mengenai pentingnya administrasi,

pengelolaan data, dan pelayanan pelanggan dalam mendukung operasional perusahaan. Selain itu, kegiatan PKL juga membantu mahasiswa mengembangkan keterampilan profesional yang relevan dengan kebutuhan dunia kerja. Pengalaman tersebut diharapkan mampu meningkatkan kompetensi mahasiswa dalam bidang administrasi dan pelayanan publik. Dengan demikian, kegiatan PKL memiliki nilai strategis baik bagi mahasiswa maupun perusahaan.

Atas dasar tersebut, artikel ini disusun dengan judul "Peran Mahasiswa PKL dalam Mendukung Efektivitas Administrasi dan Pelayanan Pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Muara Labuh". Artikel ini bertujuan untuk mengkaji kontribusi mahasiswa PKL dalam membantu pelaksanaan kegiatan administrasi dan pelayanan pelanggan selama masa praktik kerja lapangan. Selain itu, artikel ini juga menjelaskan berbagai pengalaman dan pembelajaran yang diperoleh mahasiswa selama terlibat dalam kegiatan operasional perusahaan. Hasil kegiatan PKL diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya peran mahasiswa dalam mendukung efektivitas pelayanan organisasi. Di samping itu, artikel ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa lain yang akan melaksanakan PKL pada instansi atau perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan publik. Dengan adanya kajian ini, diharapkan dapat tercipta sinergi yang lebih baik antara perguruan tinggi dan dunia kerja dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

## **METODE**

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan, yaitu mulai tanggal 02 Februari 2026 sampai dengan 04 Mei 2026 di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Muara Labuh. Pemilihan lokasi PKL disesuaikan dengan bidang keilmuan manajemen guna memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memahami secara langsung sistem administrasi, pengelolaan data pelanggan, serta proses pelayanan pelanggan pada perusahaan penyedia layanan ketenagalistrikan. Melalui kegiatan ini, mahasiswa dapat memperoleh pengalaman kerja nyata sekaligus meningkatkan pemahaman mengenai penerapan teori manajemen dalam lingkungan kerja profesional.

Metode pelaksanaan PKL dilakukan dengan pendekatan partisipatif dan praktik lapangan, di mana mahasiswa terlibat secara langsung dalam berbagai aktivitas operasional perusahaan. Kegiatan yang dilakukan meliputi penginputan data pelanggan, penyusunan dan pengarsipan dokumen, membantu proses pendataan Program Bantuan Pasang Baru Listrik (BPBL), serta mendukung pelaksanaan promosi program diskon tambah daya listrik. Tahapan kegiatan diawali dengan proses observasi dan pengenalan lingkungan kerja, dilanjutkan dengan pelaksanaan tugas-tugas administrasi sesuai arahan pembimbing lapangan, serta diakhiri dengan evaluasi terhadap hasil kegiatan yang telah dilaksanakan.

Dalam pelaksanaannya, mahasiswa juga menerapkan berbagai konsep yang telah dipelajari selama perkuliahan, seperti manajemen sumber daya manusia, komunikasi organisasi, perilaku organisasi, serta kepemimpinan. Penerapan konsep-konsep tersebut bertujuan untuk meningkatkan kemampuan kerja sama, kedisiplinan, ketelitian, dan tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. Selain itu, keterampilan komunikasi juga diterapkan dalam berinteraksi dengan pegawai maupun pelanggan guna mendukung kualitas pelayanan yang lebih baik. Melalui kegiatan PKL ini, mahasiswa diharapkan memperoleh pengalaman profesional yang bermanfaat sekaligus mampu memberikan kontribusi positif dalam mendukung efektivitas administrasi dan pelayanan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Muara Labuh.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Selama melaksanakan PKL di PT PLN (persero) ULP Muara Labuh pada bagian pelayanan, penulis diberikan beberapa tugas utama yang berkaitan dengan kegiatan administrasi dan pelayanan kepada masyarakat. Tugas-tugas tersebut meliputi:

### 1. Pengelolaan Administrasi Data Pelanggan

Mahasiswa mampu melaksanakan proses pengelolaan administrasi data pelanggan dengan baik, yang meliputi kegiatan penyusunan dokumen, penstempelan, serta pemindaian (scan) data sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Kemampuan ini menunjukkan adanya ketelitian, konsistensi, serta tanggung jawab dalam menjaga kerapian dan keakuratan dokumen. Melalui kegiatan ini, mahasiswa memperoleh pemahaman bahwa setiap detail dalam pengelolaan administrasi memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran operasional dan kualitas pelayanan.



**Gambar 1.3**

Pengelolaan Administrasi Data Pelanggan

Pengelolaan administrasi yang baik memiliki peranan penting dalam menjaga kelancaran proses pelayanan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Muara Labuh. Dokumen yang tersusun secara sistematis dan terdokumentasi dengan baik dapat mempercepat proses pencarian data ketika dibutuhkan untuk keperluan pelayanan maupun pelaporan. Selain itu, proses pemindaian dokumen juga mendukung upaya digitalisasi arsip sehingga data menjadi lebih aman dan mudah diakses oleh pihak yang berwenang. Pengalaman ini memberikan pemahaman kepada mahasiswa bahwa setiap detail dalam pekerjaan administrasi memiliki kontribusi terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan pelanggan. Mahasiswa juga menyadari bahwa ketepatan dan keakuratan dalam pengelolaan data merupakan faktor penting dalam menjaga kualitas layanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan.

### 2. Pengunggahan Data Pelanggan ke Arsip Induk

Mahasiswa mampu melaksanakan kegiatan pengunggahan data pelanggan ke dalam sistem arsip induk pelanggan dengan baik sesuai dengan prosedur yang berlaku. Proses ini dilakukan dengan memastikan data yang akan diunggah telah lengkap dan sesuai sebelum dimasukkan ke dalam sistem. Kegiatan ini mencerminkan ketelitian, tanggung jawab, serta kemampuan dalam memanfaatkan sistem informasi sebagai bagian dari pengelolaan administrasi. Selain itu, mahasiswa juga memperoleh pemahaman mengenai pentingnya pengarsipan digital dalam menjaga keamanan dan keteraturan data pelanggan.



**Gambar 2**  
Pengunggahan Data Pelanggan ke Arsip Induk

Pengunggahan data ke dalam sistem arsip induk pelanggan memiliki peranan penting dalam menjaga keamanan, keteraturan, dan kemudahan akses terhadap data pelanggan. Data yang tersimpan secara digital memungkinkan proses pencarian dan verifikasi informasi dilakukan dengan lebih cepat dibandingkan pengarsipan konvensional. Selain itu, sistem arsip digital juga membantu meminimalkan risiko kehilangan atau kerusakan dokumen yang dapat terjadi pada arsip fisik. Kegiatan ini memberikan pemahaman kepada mahasiswa bahwa pengelolaan data yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung kualitas pelayanan pelanggan. Mahasiswa juga menyadari bahwa ketepatan dan keakuratan data menjadi dasar dalam pengambilan keputusan serta pelaksanaan berbagai layanan perusahaan. Dengan demikian, keterlibatan dalam proses pengunggahan data pelanggan tidak hanya meningkatkan kompetensi teknis mahasiswa, tetapi juga memperkuat pemahaman mengenai pentingnya digitalisasi administrasi dalam mendukung kinerja organisasi.

### 3. Sosialisasi Program Diskon Tambah Daya 50%

Mahasiswa mampu melaksanakan kegiatan sosialisasi program diskon tambah daya sebesar 50% kepada masyarakat di Pasar Raya Muaralabuh dengan baik, yang dilaksanakan pada bulan Maret bertepatan dengan bulan Ramadhan. Kegiatan ini dilakukan dengan membantu pegawai dalam menyebarkan brosur kepada masyarakat sebagai bentuk penyampaian informasi terkait program yang sedang berlangsung. Kegiatan tersebut mencerminkan kemampuan komunikasi, kerja sama tim, serta tanggung jawab dalam mendukung pelayanan kepada pelanggan. Selain itu, mahasiswa juga memperoleh pemahaman mengenai pentingnya kegiatan sosialisasi dalam meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat terhadap program yang ditawarkan.



**Gambar 3**  
Sosialisasi Program Diskon Tambah Daya 50%

Kegiatan sosialisasi program diskon tambah daya memiliki peran penting dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap berbagai layanan dan program yang ditawarkan oleh PLN. Penyebaran informasi secara langsung kepada masyarakat memungkinkan pesan yang disampaikan menjadi lebih efektif karena masyarakat dapat memperoleh penjelasan secara langsung mengenai program yang sedang berlangsung. Selain membantu meningkatkan pemahaman masyarakat, kegiatan ini juga berpotensi mendorong peningkatan partisipasi pelanggan dalam memanfaatkan program diskon tambah daya. Selama mengikuti kegiatan tersebut, mahasiswa memahami bahwa keberhasilan suatu program tidak hanya bergantung pada kebijakan yang dibuat, tetapi juga pada efektivitas komunikasi dan penyampaian informasi kepada masyarakat. Pengalaman ini turut mengembangkan kemampuan kerja sama tim, tanggung jawab, serta keterampilan interpersonal mahasiswa dalam berinteraksi dengan berbagai kalangan masyarakat. Dengan demikian, kegiatan sosialisasi menjadi salah satu bentuk kontribusi mahasiswa dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan dan hubungan perusahaan dengan pelanggan.

#### **4. Kegiatan Sosial dan Sosialisasi Program Diskon Ramadhan**

Mahasiswa mampu berpartisipasi dalam kegiatan sosial berupa pembagian takjil kepada masyarakat pada bulan Ramadhan, sekaligus melaksanakan sosialisasi program diskon tambah daya sebesar 50% melalui penyebaran brosur. Kegiatan ini dilakukan sebagai bentuk kepedulian sosial serta upaya penyampaian informasi kepada masyarakat mengenai program yang sedang berlangsung. Kegiatan tersebut mencerminkan kemampuan komunikasi, kerja sama tim, serta kepedulian sosial dalam berinteraksi dengan masyarakat. Selain itu, mahasiswa juga memperoleh pengalaman dalam mengintegrasikan kegiatan sosial dengan kegiatan promosi layanan, sehingga mampu memahami pentingnya pendekatan yang baik dalam meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap program yang ditawarkan.

**Gambar 4**

Kegiatan Sosial dan Sosialisasi Program Diskon Ramadhan

#### 5. Sosialisasi Program Diskon Tambah Daya pada Kegiatan CFD di RTH Muaralabuh

Mahasiswa mampu melaksanakan kegiatan pendampingan dalam sosialisasi program diskon tambah daya sebesar 50% kepada masyarakat di RTH Muara Labuh pada kegiatan *Car Free Day* (CFD) bulan April. Kegiatan ini dilakukan dengan membantu pegawai dalam menyebarkan brosur serta menyampaikan informasi kepada masyarakat secara langsung. Kegiatan tersebut mencerminkan kemampuan komunikasi, kerja sama tim, serta kepercayaan diri dalam berinteraksi dengan masyarakat. Selain itu, mahasiswa juga memperoleh pengalaman dalam kegiatan promosi layanan di ruang publik, sehingga memahami pentingnya strategi sosialisasi yang efektif untuk meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap program yang ditawarkan.

**Gambar 5**

Sosialisasi Program Diskon Tambah Daya pada Kegiatan CFD di RTH Muaralabuh

Partisipasi dalam kegiatan sosialisasi di ruang publik memberikan pengalaman yang berharga bagi mahasiswa dalam memahami pentingnya strategi komunikasi dan promosi layanan kepada masyarakat. Kegiatan *Car Free Day* yang dihadiri oleh banyak pengunjung menjadi sarana yang efektif untuk memperluas jangkauan informasi mengenai program diskon tambah daya. Melalui kegiatan ini, mahasiswa memahami bahwa keberhasilan suatu program tidak hanya

ditentukan oleh kualitas program itu sendiri, tetapi juga oleh efektivitas penyampaian informasi kepada masyarakat. Pengalaman berinteraksi secara langsung dengan masyarakat turut meningkatkan rasa percaya diri, keterampilan interpersonal, serta kemampuan mahasiswa dalam membangun hubungan yang baik dengan pelanggan. Selain itu, mahasiswa memperoleh wawasan mengenai pentingnya pemanfaatan kegiatan publik sebagai media sosialisasi dan promosi layanan perusahaan.

## KESIMPULAN

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT PLN (Persero) ULP Muara Labuh memberikan pengalaman kerja yang berharga bagi mahasiswa dalam memahami proses administrasi dan pelayanan pelanggan secara langsung. Selama kegiatan PKL, mahasiswa terlibat dalam berbagai aktivitas operasional, seperti penginputan data pelanggan, pengarsipan dokumen, pemindaian data, pendataan Program Bantuan Pasang Baru Listrik (BPBL), serta dukungan terhadap kegiatan promosi program diskon tambah daya. Keterlibatan tersebut memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam lingkungan kerja profesional.

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa mahasiswa mampu berkontribusi dalam mendukung efektivitas administrasi dan pelayanan pelanggan melalui pengelolaan data yang lebih tertata, penyusunan arsip yang sistematis, serta pelaksanaan tugas administrasi yang dilakukan secara teliti dan bertanggung jawab. Selain meningkatkan keterampilan teknis, kegiatan PKL juga membantu mengembangkan kemampuan komunikasi, kerja sama tim, kedisiplinan, dan profesionalisme mahasiswa. Dengan demikian, pelaksanaan PKL tidak hanya memberikan manfaat bagi pengembangan kompetensi mahasiswa, tetapi juga memberikan kontribusi positif dalam mendukung kelancaran operasional dan kualitas pelayanan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Muara Labuh.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan penyertaan-Nya sehingga artikel jurnal ini dapat diselesaikan dengan baik. Penyusunan artikel ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta bimbingan berbagai pihak yang telah berkontribusi selama proses pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) maupun penulisan artikel. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan doa, motivasi, serta dukungan moral kepada penulis selama menjalani kegiatan akademik dan penyusunan artikel ini.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Ketua Program Studi S1 Manajemen beserta seluruh dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan, dan pengalaman selama masa perkuliahan. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang konstruktif sehingga artikel ini dapat tersusun dengan baik. Selain itu, penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada pimpinan serta seluruh pegawai PT PLN (Persero) ULP Muara Labuh yang telah memberikan kesempatan, arahan, dan pengalaman berharga selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan. Dukungan dan kerja sama yang diberikan menjadi bagian penting dalam keberhasilan kegiatan PKL serta penyusunan artikel ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas bantuan, dukungan, dan kontribusi yang telah diberikan. Penulis menyadari bahwa artikel ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pada karya ilmiah berikutnya. Penulis berharap artikel ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, menambah wawasan dalam bidang manajemen, administrasi, dan pelayanan pelanggan, serta menjadi referensi bagi mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan pada masa yang akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agyl, Ahmad Lazuardy, Gema Rahma Yani, Ronaldi Krismon, Yuli Handayani, and Mandra Adrika Putra. 2025. *Komunikasi Bisnis: Menangani Bad News Dan Menciptakan Dampak Positif*. Serasi Media Teknologi.
- Aini Vera; Putra, Mandra Adrika, Fitratul; Septaria. 2024. "Peran Mahasiswa Dalam Kontribusi Operasional Di Kantor Camat Pauh Duo Kabupaten Solok Selatan." *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa* (Vol. 1 No. 12 (2024): Februari): 3691-97. <https://jurnalpengabdianmasyarakatbangsa.com/index.php/jpmba/article/view/684/629>.
- Ali, Haziah Nur, Adisty Fazar, Mandra Adrika Putra, Doni Putra, Hafis Rabbil Asraf, and Uswatun Hasanah. 2026. *Keterampilan Kepemimpinan Dalam Konteks Perubahan*. Serasi Media Teknologi.
- Ali, Haziah Nur, Nesa Finanda, Mandra Adrika Putra, Fitra Hidayatullah, Vika Putri Anggraini, and Ipal Istanjung. 2026. *Penulisan Pesan Bisnis Profesional*. Pertama. ed. J. Prayoga. Payakumbuh – Sumatera Barat.
- Anggraini, Vika Putri, and Mandra Adrika Putra. 2026. "Peran Mahasiswa PKL Dalam Mendukung Pelayanan Administrasi Dan Informasi Publik Kepada Masyarakat." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Widyaswara Indonesia* 2(2): 301-9.
- Anissa, Doni Putra, Gustina Partawi, Hanifah Nuraini, Iqbal Al Arraafi, and Mandra Adrika Putra. 2026. *Korespondensi Dan Komunikasi Karier*. Pertama. ed. J. Prayoga. Payakumbuh – Sumatera Barat: Serasi Media Teknologi.
- Azizah Ashari, and Mandra Adrika Putra. 2025. "Implementasi Pelayanan Umum Tabungan Dan Kredit Nasabah Pada Bank BPR Sarantau Sasurambi Muara Labuh." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Widyaswara Indonesia* 1(2): 53-57. doi:10.63879/jpmwi.v1i2.11.
- Bismark, O P, Mandra Adrika Putra, Eva Suryani, and Tri Yanti. 2025. *Buku Ajar Perilaku Organisasi*. Serasi Media Teknologi.
- dan Judge, Robbins. 2015. "Perilaku Organisasi Edisi 16." *Jakarta (ID): Salemba Empat*.
- Gunawan, Heri, Sastria Nofrita, and Mandra Adrika Putra. 2025. "Optimalisasi Kinerja Pemerintahan Nagari Koto Baru (Peran Mahasiswa PKL Di Kantor Wali Nagari Kenagarian Koto Baru)." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Widyaswara Indonesia* 1(4): 178-86.
- Haqim Rahmad; Putra, Mandra Adrika; Yanti, Tri, Abduk Rahmat; Yoharis. 2024. "Berpartisipasi Di Dalam Memberikan Pelayan Publik Di Kantor Camat Sungai Pagu Kabupaten Solok Selatan." *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa* (Vol. 1 No. 12 (2024): Februari): 3698-3705. <https://jurnalpengabdianmasyarakatbangsa.com/index.php/jpmba/article/view/685/630>.
- Hasibuan, Malayu S P. 2016. "Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi, Jakarta: PT." *Bumi aksara*.
- Havira, Piza, Bima Septiawan, Refdi Santosa, Syariah Turrahmi, Fitri Rahmadani, and Mandra Adrika Putra. 2025. *Komunikasi Bisnis : Menulis Efektif Untuk Dunia Kerja*. Serasi Media Teknologi.
- Hidayat Mandra Adrika, Taufik; Putra. 2024. "Pelayanan Umum Di Kantor Camat Koto Parik Gadang Diatesh Kabupaten Solok Selatan." *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa* (Vol. 1 No. 12 (2024): Februari): 3729-35. <https://jurnalpengabdianmasyarakatbangsa.com/index.php/jpmba/article/view/728/635>.
- Hidayatullah, Arif, and Mandra Adrika Putra. 2025. "Mempromosikan Produk Aice Di Kabupaten Solok Selatan." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Widyaswara Indonesia* 1(3): 7-80.
- Ilyas, Putra, and Mandra Adrika Putra. 2025. "Implementasi Pelayanan Umum Di Bank BPR Pakan Rabaa Kabupaten Solok Selatan." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Widyaswara Indonesia* 1(2): 58-64.
- Istanjung, Ipal, and Mandra Adrika Putra. 2026. "Peran Mahasiswa Dalam Mendukung Operasional Gudang Dan Distribusi Barang Pada PT Indomarco Adi Prima Stok Poin Sungai Pagu Kabupate Solok Selatan." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Widyaswara Indonesia* 2(2): 361-68.

- Kartono, Kartini. 2011. "Pemimpin Dan Kepemimpinan, Jakarta: PT." *Rajawaligrafindo Persada*.
- Lafitri, Stevani, Aisyah Pratama, Vella Miranda Syaputri, Yoga Ferdian Syah Putra, Ilhami Yuldha Fitra, and Mandra Adrika Putra. 2025. *Komunikasi Bisnis: Strategi Menyusun & Menyampaikan Pesan Profesional*. Serasi Media Teknologi.
- M, Faiza Azzahra., Mandra Adrika Putra, Agus Suhendri, Husnul Khatimah, Diva Aulia Safitri, and Ahmad Fauzan. 2026. *Perencanaan Dan Pengelolaan Pesan Bisnis*. Pertama. ed. Defa Ripani. Payakumbuh – Sumatera Barat: Serasi Media Teknologi.
- Mega, Lesta, Vika Putri Anggraini, Mandra Adrika Putra, Gustina Partiw, and Agus Suhendri. 2026. *Evaluasi Perubahan Organisasi*. Serasi Media Teknologi.
- Mesrawati, Ii, Dewi Novita Safitri, Afrimadonna Afrimadonna, Is Yuliardi Maas, and Mandra Adrika Putra. 2023. "Kuliah Lapangan Manajemen (KLM) Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Solok Selatan." *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa* 1(6): 904–9.
- Novita, Reviana, Anisa Sofia Ningsi, Hanifa Nuraini, Mandra Adrika Putra, Nesa Finanda, and Defa Ripani. 2026. *Pengembangan Organisasi (Tantangan Dan Intervensi Dalam Pengembangan Organisasi)*. Pertama. ed. Defa Ripani. Payakumbuh-Sumatera Barat: Serasi Media Teknologi.
- Pratama, Aisyah, and Mandra Adrika Putra. 2025. "Optimalisasi Pelayanan Publik Dan Kesehatan Masyarakat: Peran Mahasiswa PKL Di Kantor Wali Nagari Dan Kegiatan Posyandu Di Nagari Pakan Rabaa Utara." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Widwaswara Indonesia* 1(3): 81–88.
- Putra, Doni, and Mandra Adrika Putra. 2026. "Peran Mahasiswa PKL Dalam Mendukung Sistem Administrasi Dan Pelayanan Informasi Di Kantor Wali Nagari Pakan Rabaa Utara." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Widwaswara Indonesia* 2(2): 336–51.
- Putra, Edo Eka, Rahmad Hidayat, Toni Asriyan Putra, Fadila Agustia Safnur, Reviana Novita, and Mandra Adrika Putra. 2025. *Komunikasi Bisnis: Skill Esensial Untuk Dunia Kerja*. Serasi Media Teknologi.
- Putra, Mandra Adrika, Adinda Septizia, Ahmadi Gafur, Husnul Khatimah, Ketrin Azzura Marzal, Ronaldi Krismon, and Defa Ripani. 2026. *PENGEMBANGAN ORGANISASI (Dinamika Pengembangan Organisasi)*. Pertama. ed. Defa Ripani. Payakumbuh – Sumatera Barat: Serasi Media Teknologi.
- Putra, Mandra Adrika, Eva Suryani, O P Bismark, and Tri Yanti. 2025. *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*. Serasi Media Teknologi.
- Putra, Mandra Adrika, Eva Suryani, Tri Yanti, and O P Bismark. 2025. *Buku Ajar Pengembangan Organisasi*. Serasi Media Teknologi.
- Putra, Muhammad Irfan; Mandra Adrika. 2025. "Realisasi Anggaran Dan Pelayanan Di Nagari Persiapan Lubuk Gadang Barat Kecamatan Sangir." *Gudang Jurnal Pengabdian Masyarakat* (Vol. 3 No. 1 (2025): GJPM-JANUARI): 206–11. <https://gudangjurnal.com/index.php/gjpm/article/view/1333/1280>.
- Rahma, Hafizah, Sri Nanda Junita, Uswatun Hasanah, Hafis Rabil Asraf, Ketrin Azzura Marzal, and Mandra Adrika Putra. 2026. *Komunikasi Bisnis Lisan Dan Interpersonal Profesional*. Pertama. ed. J. Prayoga. Payakumbuh – Sumatera Barat: Serasi Media Teknologi.
- Rahma, Hafizah, Vella Miranda Syaputri, Fitra Hidayatullah, Mandra Adrika Putra, Diva Aulia Safitri, and Sri Nanda Junita. 2026. *Teknik-Teknik Manajemen Perubahan*. Pertama. ed. Bela Astuti. Payakumbuh-Sumatera Barat: Serasi Media Teknologi.
- Rianti, Pebsi, Hafiz Aulia Rahman, Mandra Adrika Putra, and Isyuliardi Maas. 2023. "Kuliah Lapangan Manajemen (KLM) Implementasi Manajemen Di Bagian Admistrasi Pada PT. Karya Kerinci Seblat Desa Jernih Jaya Kecamatan Gunung Tujuh Kabupaten Kerinci." *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa* 1(6): 704–9.
- Safnur, Fadila Agustia, Ahmad Fauzan, Ipal Istanjung, Iqbal Al Arraafi, and Mandra Adrika Putra. 2025. *Konsep Dasar Pengembangan Organisasi*. Serasi Media Teknologi.
- Septizia, Adinda, Adisty Fazar, Ahmadi Gafur, Mandra Adrika Putra, Anisa Sofia Ningsih, and Lesta Mega.

2026. *Konsep Dasar Dan Konteks Komunikasi Bisnis*. Pertama. ed. Yori Apridon M. Payakumbuh-Sumatera Barat: Serasi Media Teknologi.

Sutrisno, Eddy, Abdurrahmat Fatoni, and Hadad Nawawi. 2010. "Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)."

Sutrisno, Edy. 2014. "Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Keenam." *Jakarta: Pranada Media Group*.

Yulia Ernawati, and Mandra Adrika Putra. 2025. "Implementasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Pauh Duo Kabupaten Solok Selatan." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Widwaswara Indonesia* 1(2): 40-46. doi:10.63879/jpmwi.v1i2.9.