

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu mata kuliah yang harus diikuti adalah Program Magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM). Magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) merupakan mata kuliah kerja lapangan yang sangat terutama untuk mahasiswa kampus yang akan memasuki dunia kerja, dapat mempelajari yang ada di Perusahaan berkaitan dengan pembangkit tenaga listrik maupun sistem kelistrikan, yang dapat dikembangkan.

Dalam hal ini magang MBKM yang dilakukan pada PT. PLN (Persero) ULP Bagan Siapi Api dalam sistem pelayanan administrasi yang akan memberikan kualitas yang bagus untuk aliran listrik yang telah memenuhi standar dari teknis maupun non teknis kepada masyarakat. Salah satu upaya tersebut adalah pengembangan aplikasi PLN Mobile yang dirancang untuk mempermudah pelanggan dalam mengakses informasi rekening, melakukan pembayaran token/prabayar, pengaduan gangguan, pemasangan baru, serta pemantauan penggunaan listrik. Aplikasi ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi operasional PLN dan kenyamanan pelanggan melalui layanan 24/7 tanpa harus datang ke kantor pelayanan.

Dari sisi PT. PLN (Persero) ULP Bagan Siapi Api, evaluasi implementasi PLN Mobile di Bagan Siapi Api menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana aplikasi tersebut telah dimanfaatkan, hambatan yang ditemui, dan langkah perbaikan yang diperlukan agar transformasi pelayanan berjalan efektif dan berkelanjutan.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian mengenai “Implementasi Layanan Pasang Baru dan Perubahan Daya Menggunakan Aplikasi PLN Mobile pada PT. PLN (PERSERO) ULP BAGAN SIAPI API” relevan dan strategis. Penelitian ini tidak hanya mengkaji aspek teknis penggunaan aplikasi, tetapi juga menilai aspek sosial-ekonomi, kesiapan organisasi, dan dampak terhadap kualitas layanan pelanggan. Hasil penelitian diharapkan memberikan rekomendasi praktis untuk meningkatkan adopsi aplikasi, memperbaiki proses layanan, dan menyusun strategi sosialisasi serta pelatihan yang sesuai dengan kondisi lokal.

1.2 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Waktu dan tempat pelaksanaan kegiatan kerja praktik yang telah dilakukan penulis dilaksanakan pada :

Tanggal : 01 September 2025 – 09 Januari 2026

Waktu Kerja : Senin – Jumat (07.00 – 17.00 WIB)

Tempat : PT. PLN (Persero) ULP Bagan Siapi Api

Alamat : Jl. Pahlawan No.30, Kelurahan Bagan Timur, Kecamatan Bangko, Bagan SiapiApi, Kabupaten Rokan Hilir

1.3 Tujuan Magang MBKM

1.3.1 Tujuan Umum

Adapun tujuan umum pelaksanaan Magang MBKM ini sebagai berikut:

- Merupakan salah satu syarat kelulusan bagi mahasiswa D4 Teknik Listrik di Politeknik Caltex Riau.
- Melatih keterampilan komunikasi, kerja sama tim, dan *problem-solving* dalam situasi kerja nyata.
- Mengenali kendala yang dihadapi di lingkungan profesional dan mencari cara untuk mengatasinya.
- Mempelajari bagaimana industri berkembang dan menyesuaikan diri dengan perubahan.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus pelaksanaan Magang MBKM ini adalah sebagai berikut :

1. Mengaplikasikan teori dan konsep akademik ke dalam praktik nyata sesuai dengan bidang studi.

2. Memperoleh pengalaman dalam penggunaan alat, teknologi, dan metode kerja yang relevan dengan bidang studi.
3. Menambah pengalaman dan mengetahui dunia kerja.
4. Mengenal standar *operasional*, peraturan keselamatan, dan kebijakan yang berlaku dalam bidang industri terkait.
5. Dapat mengetahui strategi peningkatan pemanfaatan aplikasi PLN Mobile agar lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

1.4 Manfaat Magang MBKM

1.4.1 Bagi Mahasiswa

1. Membantu mahasiswa memahami pentingnya adaptasi teknologi di tengah masyarakat.
2. Menambah pengalaman akademis yang dapat dijadikan bekal dalam menghadapi dunia kerja di bidang pelayanan publik, manajemen, maupun teknologi informasi.
3. Menambah pemahaman dan wawasan mengenai implementasi digitalisasi layanan publik di sektor kelistrikan melalui studi kasus PLN Mobile.

1.4.1 Bagi Perguruan Tinggi

Adapun manfaat bagi instansi atau perusahaan adalah :

1. Berbagi informasi pada bidang teknologi antara dunia industri dengan perguruan tinggi.
2. Mempelajari aktivitas pekerjaan yang ada di Perusahaan.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam sub bab ini terdapat sistematika penulisan laporan Magang MBKM secara keseluruhan yang terdiri dari lima bab yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan hal yang berhubungan dengan latar belakang, waktu, tempat pelaksanaan, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan.

BAB II PROFIL PERUSAHAAN

Bab ini berisikan gambaran umum perusahaan PT. PLN (Persero) ULP Bagan Siapi Api yang meliputi profil, sejarah singkat perusahaan, dan visi misi perusahaan.

BAB III LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang landasan teori yang mendukung dalam penyusunan dan pembahasan laporan Magang MBKM.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisi informasi mengenai kegiatan yang dilakukan selama masa Magang MBKM di PT. PLN (Persero) ULP Bagan Siapi Api.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari laporan Magang MBKM.