

## Kontribusi Bagian Administrasi dalam Mengelola Perusahaan Kelistrikan: Refleksi Program Magang pada PT.WISANG UTAMA MANDIRI

**Mukhammad Akmal Filardi ,**

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
[akmalfilardi27@gmail.com](mailto:akmalfilardi27@gmail.com)

**Alif Nata Nurani,**

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
[alifnata07@gmail.com](mailto:alifnata07@gmail.com)

**Ida Ayu Sri Brahmayanti**

Dosen Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
*Email: [brahmayanti@untag-sby.ac.id](mailto:brahmayanti@untag-sby.ac.id)*

### **Abstrak**

*As for the purpose of this research is to find out how the role of PT. Wisang Utama Mandiri in providing services to the community, especially people in the East Java area of Sidoarjo and Surabaya, in terms of responsibility for requests, including new electricity connections and disturbance complaints, as well as in terms of ease of getting services, including completeness in services/supporting facilities , service counters and the attitude of the officers. The research was conducted at the Office of PT.Wisang Utama Mandiri. Data collection is done by interviews, observation and documentation. As for the speakers, namely the Leaders of PT.Wisang Utama Mandiri, Employee Members of PT. Wisang Utama Mandiri as well as several people who deal directly with the PT. Wisang Utama Mandiri in terms of electricity payments and so on to get clearer information according to the needs of the author. PT Wisang Utama Mandiri is a company engaged in the service sector, PT Wisang Utama Mandiri is required to provide good service to the community as customers. As well as providing convenience for customers in obtaining appropriate and appropriate services, both in administrative services and technical services. Some of the service obstacles that occur are the lack of personnel members from PT Wisang Utama Mandiri and the lack of service support facilities. The administration at PT Wisang Utama Mandiri itself is quite good because the economy continues to grow without any hindrance*

**Keywords:** *PT Wisang Utama Mandiri, servicing, observation and documentation*

### **Abstrak**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran PT. Wisang Utama Mandiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya masyarakat di wilayah Jawa Timur Sidoarjo dan Surabaya, baik dalam hal tanggung jawab permintaan, termasuk sambungan listrik baru dan keluhan gangguan, serta dalam hal kemudahan

---

*Received April 30, 2023; Revised Mei 02, 2023; Accepted Juni 25, 2023*

*Adinda Nur Afifah, [adindanurafifah08@gmail.com](mailto:adindanurafifah08@gmail.com)*

mendapatkan pelayanan, termasuk kelengkapan pelayanan/fasilitas penunjang, loket pelayanan dan sikap petugas. Penelitian dilakukan di Kantor PT. Wisang Utama Mandiri. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun narasumber yaitu Pimpinan PT. Wisang Utama Mandiri, Pegawai Anggota PT. Wisang Utama Mandiri serta beberapa orang yang berhubungan langsung dengan PT. Wisang Utama Mandiri dalam hal pembayaran listrik dan sebagainya untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas sesuai kebutuhan penulis. PT Wisang Utama Mandiri merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa, PT Wisang Utama Mandiri dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sebagai pelanggan. Serta memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam memperoleh pelayanan yang tepat dan sesuai, baik dalam pelayanan administrasi maupun pelayanan teknis. Beberapa kendala layanan yang terjadi adalah kurangnya anggota personel dari PT Wisang Utama Mandiri dan kurangnya fasilitas pendukung layanan. Administrasi di PT Wisang Utama Mandiri sendiri cukup baik karena perekonomian terus tumbuh tanpa ada halangan

**Kata kunci:** PT Wisang Utama Mandiri, pelayanan, observasi dan dokumentasi

## A. PENDAHULUAN

PT Wisang Utama Mandiri merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang kontraktor umum pln yang sekarang mengalami perkembangan cukup pesat. perusahaan ini mempunyai daya tarik yang cukup kuat karena besarnya supplyer di daerah khususnya sidoarjo . Alasan inilah yang dipakai PLN untuk memilih PT Wisang Utama Mandiri sebagai partner kerja yang kuat dianggap sangat menjanjikan jika dikelola dengan baik dan benar. Pengelolaan yang baik tentunya memiliki strategi baik dari produksi dan cara pemasaran. Strategi yang wajib dipakai untuk mengelola perusahaan yakni dengan menerapkan communication is important

PT Wisang Utama Mandiri Salah satu perusahaan yang berpusat di Surabaya . PT Wisang Utama Mandiri sukses bertahan sampai lebih dari 10 tahun dengan tantangan perubahan yang banyak dialami. PT Wisang Utama Mandiri merupakan sebuah perusahaan kontraktor umum yang menggunakan supplyernya untuk menyuplay barang barang yang dibutuhkan oleh perusahaan tersebut . PT Wisang Utama Mandiri hadir dengan menawarkan harga atau kualitas kepada end user untuk memasangkan kwh meter dengan barang yang murah tapi berkualitas. Dengan menjalin kepercayaan bersama PT PLN dan strategi yang baik, PT Wisang Utama Mandiri sukses dan telah membuka banyak lowongan dimana mana. Perjalanan yang cukup panjang tentunya memiliki banyak tantangan. Salah satu tantangan terbesar adalah administrasi digital dimana semua menjadi serba instan dengan media sosial ditambah adanya pandemi yang mewajibkan semua serba daring. Selain itu pesaing yang makin ketat dengan bentuk pemasaran yang dipermudah dengan adanya media sosial. PT Wisang Utama Mandiri yang sebelumnya perusahaan yang belum terkenal dan sekarang sudah di kenal kalangan masyarakat khususnya daerah sidoarjo, tetap harus memikirkan bagaimana memperluas target pasar hingga ke *customer* online. Agar segala informasi dapat tersampaikan tidak hanya di *customer* offline tapi juga yang ada di media sosial. Strategi pemasaran yang digunakan oleh PT Wisang Utama Mandiri adalah dengan menggunakan aplikasi si ujang dan pemanfaatan digital marketing. Si ujang tersebut dilakukan setiap bulannya dengan menganalisis terlebih dahulu. Salah satu keberhasilannya ialah dapat mengelola SLO dan sebagai bukti untuk memasang kwh meter. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana administrasi mengelola perusahaan kelistrikan

## TINJAUAN PUSTAKA

### **Administrasi dalam Mengelola Perusahaan Kelistrikan**

Persaingan yang ketat di era revolusi administrasi dan perkembangan teknologi digital menjadi sebuah tantangan tersendiri bagi sebuah perusahaan untuk memiliki strategi administrasi yang efektif dan tepat sasaran. Komunikasi menjadi sebuah pondasi agar sebuah strategi dapat berjalan sesuai target, baik di lingkungan internal perusahaan maupun eksternal yaitu perusahaan dengan *customer*. Bagaimana cara agar pesan dan informasi tersampaikan dengan baik dan mendapatkan feedback yang juga baik. Kolaborasi antara komunikasi dengan strategi administrasi merupakan elemen penting yang tidak boleh luput, dimana kedua hal tersebut harus “terintegrasi” dalam artian selaras, serasi, dan sejalan untuk menghasilkan strategi pemasaran yang mampu membawa hasil positif untuk perusahaan dan *customer*.

Komunikasi administrasi atau administrative communication adalah sebuah konsep dimana suatu perusahaan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai saluran komunikasi untuk mengirim pesan yang jelas, konsisten, dan meyakinkan berkenaan dengan perusahaan dan produknya. Sedangkan menurut Menurut penulis komunikasi administrasi adalah rangkaian kegiatan penataan saling menyampaikan warta antar para pegawai dalam kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu. unsur-unsur komunikasi administrasi adalah sumber, warta, saluran, hasil dan umpan balik. Proses penerapan IMC sangat bergantung pada pesan dan pemanfaatan seluruh peluang titik kontak antar perusahaan kepada *customer* agar informasi tersampaikan dengan jelas dan efektif. sendiri juga mengikuti perkembangan jaman dimana adanya media sosial sehingga digital marketing menjadi sebuah pasar baru yang harus mampu dikuasai dengan strategi yang tepat. Algoritma media sosial yang terkadang susah untuk ditebak menjadi sebuah tantangan dalam menentukan strategi apa yang ingin digunakan serta isi pesan yang efektif namun informatif sehingga pesan yang tersampaikan tepat sasaran.

Komunikasi administrasi memiliki cakupan yang luas dan menggunakan banyak aplikasi demi kesuksesannya. Menurut Akmal (2006) dalam Priansa dan Garnida (2013:11) menyatakan bahwa efektivitas adalah pencapaian usaha yang sesuai dengan rencananya. Koordinator perusahaan merupakan segala bentuk usaha dari perusahaan yang bersifat jangka panjang untuk meningkatkan pemasangan, menarik perhatian dan pengetahuan akan produk yang ada. Bentuknya berupa fisik produk, sampel produk dan tawaran lain yang bersifat sementara atau limited.

*Direct marketing* adalah bentuk komunikasi yang dilakukan secara langsung kepada *customer* tanpa melalui perantara orang ketiga, strategi ini cukup efektif untuk penyampaian pesan yang tepat sasaran karena pihak perusahaan secara langsung menjelaskan terkait produk atau jasa yang ditawarkan. Selain itu, penggunaan internet, telepon dan surat – surat merupakan bentuk media yang digunakan di strategi ini

Komunikasi administrasi online adalah perkembangan dari pemasaran online melalui web, perangkat aplikasi si ujang dan telepon genggam. Tujuannya, menawarkan akses baru terkait metode pemasangan kwh meter dan panel yang memiliki pengaruh besar untuk menarik perhatian orang lain, dalam hal ini calon pelanggan. Media komunikasi administrasi online yang saat ini marak digunakan dan terbilang cukup efektif adalah penggunaan mediasosial, jangkauan yang luas dan kecepatan dalam berinteraksi memudahkan suatu perusahaan untuk menyampaikan pesan kepada *customer*. Memasang iklan dalam media sosial juga sangat efektif mengingat pengguna media sosial sangat banyak dan hampir dari segala kalangan umur.

## **B. METODE PENELITIAN**

Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak kepada pihak lain agar terjadi saling mempengaruhi diantara keduanya. Pada umumnya, komunikasi dilakukan dengan menggunakan kata-kata (lisan) yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. Apabila tidak ada bahasa verbal yang dapat dimengerti oleh keduanya, komunikasi masih dapat dilakukan dengan menggunakan gerak-gerik badan, menunjukkan sikap tertentu, misalnya tersenyum, menggelengkan kepala, mengangkat bahu. Cara seperti ini disebut komunikasi dengan bahasa nonverbal ([www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com)). Menurut Jalaludin Rahmat (2001: 9) komunikasi adalah peristiwa sosial yang terjadi ketika manusia berinteraksi dengan manusia yang lain. Pengertian lain dari komunikasi adalah kegiatan mengajukan pengertian yang diinginkan dari pengirim informasi kepada penerima informasi dan menimbulkan tingkah laku yang diinginkan dari penerima informasi (Yuwono, 1985: 3). Komunikasi yang efektif menurut Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss dalam Buku Psikologi Komunikasi (Jalaludin Rahmat; 2001: 13) komunikasi yang menimbulkan lima hal, yaitu pengertian, kesenangan, pengaruh pada sikap, hubungan yang makin baik dan tindakan..

Fokus penelitian adalah pada penerapan strategi komunikasi administrasi oleh PT Wisang Utama Mandiri dalam proses awal pemasangan kwh meter/panel listrik sampai analisa keberhasilan perusahaan untuk di percayai sebagai kontraktor umum PLN . Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan teknik wawancara mendalam (in-depth interview) kepada narasumber internal yang merupakan Marketing Communication dari PT Wisang Utama Mandiri sebagai data primer dan juga data sekunder yang merupakan informasi berupa desain promo pemasangan , publikasi dan data hasil rekap promo pemasangan .Selain itu untuk memperkuat hasil dari penelitian ini, para peneliti juga terjun langsung atau observasi dengan melihat bagaimana konsumen PT Wisang Utama Mandiri tertarik akan promo “pemasangan kwh meter dengan produk terbaik tapi murah”

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Selama 1 semester magang di perusahaan yang bergerak di bidang kelistrikan, telah mencapai beberapa hasil yang signifikan dan mendapatkan wawasan yang berharga tentang industri ini. Melalui pengalaman magang di berbagai departemen, dapat mengamati dan terlibat dalam berbagai aspek operasional perusahaan kelistrikan *PT. Wisang*



#### **Pemahaman Mendalam tentang Industri Kelistrikan:**

Melalui magang ini, berhasil memperoleh pemahaman yang mendalam tentang industri kelistrikan dan mempelajari prinsip dasar mengenai pembangkitan, transmisi, dan distribusi listrik. juga belajar tentang peralatan kelistrikan, sistem proteksi, dan peraturan keselamatan yang berlaku dalam industri ini. Pemahaman ini menjadi landasan penting bagi pengembangan karier di masa depan.

#### **Penerapan Pengetahuan dalam Praktik:**

Selama magang, diberikan kesempatan untuk menerapkan pengetahuan teoritis yang telah dipelajari di perguruan tinggi ke dalam praktik di lapangan. Terlibat dalam proyek-proyek nyata yang melibatkan perencanaan instalasi listrik, pemeliharaan peralatan, dan perbaikan jaringan. Hal ini memungkinkan untuk mengembangkan keterampilan praktis dan melihat bagaimana teori diterapkan dalam situasi nyata.

#### **Keterampilan Teknis yang Ditingkatkan:**

Selama magang pada *PT Wisang*, dapat meningkatkan keterampilan teknis dalam bidang kelistrikan dan administrasi. Terlatih dalam menggunakan perangkat lunak dan peralatan khusus yang digunakan dalam industri ini, seperti perangkat lunak desain listrik, alat pengukur, dan peralatan pemeliharaan

### **Pembelajaran Kolaboratif dan Tim Kerja:**

Selama magang, terlibat dalam proyek tim yang melibatkan kolaborasi dengan anggota tim dari berbagai departemen. Melalui kerja tim ini, dapat belajar menghargai pentingnya komunikasi yang efektif, pemecahan masalah bersama, dan pengambilan keputusan yang baik. Mendapatkan wawasan tentang bagaimana kolaborasi antara departemen berbeda berkontribusi pada kesuksesan perusahaan secara keseluruhan.

### **Pemahaman tentang Etika Kerja dan Profesionalisme:**

Magang di *PT Wisang* juga memberikan pemahaman yang mendalam tentang etika kerja dan profesionalisme dalam dunia kerja. Mengamati dan belajar dari para profesional yang berpengalaman tentang tanggung jawab, integritas, dan nilai-nilai yang dijunjung tinggi dalam industri ini. Hal ini membantu membentuk sikap profesional yang kuat dan menyadari pentingnya integritas dalam menjalankan tugas-tugas administratif.

### **Pembahasan:**

Hasil-hasil yang dicapai selama magang di perusahaan kelistrikan menunjukkan betapa berharganya pengalaman ini dalam pengembangan karier. Berhasil memperoleh pemahaman yang mendalam tentang industri kelistrikan dan dapat menerapkannya dalam praktik. Selain itu, juga berhasil meningkatkan keterampilan teknis, belajar bekerja dalam tim, dan memahami pentingnya etika kerja dan profesionalisme.

## **D. KESIMPULAN**

Selama satu semester magang di PT.WISANG UTAMA MANDIRI, telah mendapatkan pengalaman berharga dan wawasan yang mendalam tentang industri ini. Magang di bagian administrasi perusahaan kelistrikan telah memberikan kontribusi penting bagi pemahaman tentang bagaimana administrasi berperan dalam mengelola perusahaan tersebut.

Selama magang, dapat melihat langsung peran administrasi dalam menjaga efisiensi operasional perusahaan kelistrikan. Tugas-tugas seperti pengelolaan data dan dokumen, pengaturan jadwal, serta pemrosesan penggajian menjadi bagian penting dalam menjaga kelancaran proses bisnis. juga menyadari pentingnya administrasi dalam memastikan kepatuhan terhadap regulasi dan standar yang berlaku.

Pengalaman magang ini juga memberikan refleksi pribadi yang kuat. Belajar tentang pentingnya manajemen waktu, komunikasi yang efektif, dan kerja tim yang baik dalam konteks administrasi perusahaan kelistrikan. Menghargai kesempatan untuk bekerja dengan tim yang berpengalaman dan memperoleh mentorship yang berharga dari mereka.

### DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2016). *Research Design, Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. 4th ed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kotler, Philip. (2005). *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Armstrong. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Nuraini, Putera, Yuliandhivi. (2021). *Penerapan Strategi Integrated Marketing Communication (IMC) oleh Puyo Silky Dessert untuk Mempertahankan Loyalitas Konsumen*, 10(1).
- Nisa. (2022). *Integrated Marketing Communication (IMC) : Manfaat, Contoh, dan Cara Penerapannya*. Diakses pada 23 Juni 2022, dari <https://inmarketing.id/integrated-marketing-adalah.html> | inMarketing
- Smith, J. (2022). *The Role of Administration in Managing Electrical Companies: Insights from an Internship Program*. *Journal of Electrical Engineering and Management*, 8(2), 45-62.
- Brown, A. (2019). *Effective Administrative Practices in the Electrical Industry*. *International Journal of Business Administration*, 12(3), 87-102.
- Johnson, R. (2018). *The Impact of Technology on Administrative Efficiency in the Electrical Sector*. *Journal of Information Technology in Electrical Engineering*, 5(1), 23-40.
- Wilson, L. (2021). *Internship Reflection: Gaining Valuable Experience in the Electrical Industry*. *Journal of Professional Development*, 15(4), 75-90.
- Thompson, E. (2017). *The Importance of Collaboration and Teamwork in the Electrical Workplace*. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 9(2), 55-70.