JIIC: JURNAL INTELEK INSAN CENDIKIA
https://jicnusantara.com/index.php/jiic
Vol : 3 No: 11, November 2026
E-ISSN : 3047-7824

Implementasi Sistem Informasi Pengelolaan Arsip Data Pelanggan Berbasis Web PT. PLN (Persero) ULP Karebosi Kota Makassar

Implementation of a Web-Based Customer Records Management System to Improve Operational Efficiency at PT. PLN (Persero) ULP Karebosi Makassar City

Amelia[1], Dewi[2], Rohani[3]
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YPUP Makassar
Email: ameliafergusongosal@gmail.com[1], dewilestari300720@gmail.com[2], rohanirohani.stieypupmakassar@gmail.com[3]

Article Info

Article history :
Received : 05-11-2026
Revised : 07-11-2026
Accepted : 09-11-2026
Published : 11-11-2026

Abstract

Archives are an important source of information for smooth administration and service, but manual archiving has become less effective as the volume of customer data grows. At PT PLN (Persero) ULP Karebosi Makassar, customer files were previously stored on paper and searched one by one, so retrieval took considerable time. This study aims to describe the implementation of a web-based customer records management information system and its effect on records management efficiency. A qualitative descriptive approach was used, with data collected through interviews, direct observation, and documentation. The results show that the archiving flow begins with a service request and a file completeness check, followed by scanning, data entry, and uploading the files to the system. Records can be searched by customer ID or meter number, which speeds up service. It can be concluded that the web-based system supports more orderly, faster, and more efficient records management.

Keyword: Implementation, information system, records

Abstrak

Arsip merupakan sumber informasi penting bagi kelancaran administrasi dan pelayanan, namun pengarsipan manual semakin kurang efektif seiring bertambahnya volume data pelanggan. Di PT PLN (Persero) ULP Karebosi Makassar, berkas pelanggan sebelumnya disimpan dalam bentuk kertas dan dicari satu per satu sehingga pencarian memakan waktu. Penelitian ini bertujuan menjelaskan implementasi sistem informasi pengelolaan arsip data pelanggan berbasis web serta pengaruhnya terhadap efisiensi pengelolaan arsip. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif melalui wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi.Hasil penelitian menunjukkan bahwa alur pengarsipan dimulai dari pengajuan layanan dan pemeriksaan kelengkapan berkas, dilanjutkan dengan pemindaian, penginputan data, dan pengunggahan berkas ke sistem. Arsip dapat dicari melalui ID pelanggan atau nomor meter sehingga pelayanan lebih cepat. Dapat disimpulkan bahwa sistem berbasis web mendukung pengelolaan arsip yang lebih tertib, cepat, dan efisien.

Kata kunci: Implementasi, sistem informasi, pengelolaan arsip

PENDAHULUAN

Arsip merupakan bagian penting dalam kegiatan administrasi karena arsip berperan sebagai sumber informasi dan alat pengawasan yang mendukung pencapaian tujuan organisasi (Siahaan and Novita 2022). Perusahaan besar seperti PT. PLN (Persero) bisa mengalami kesalahan dalam administrasi dan pelayanan jika data pelanggannya disimpan secara tidak teratur(Danisworo and Wolor n.d.). Dengan semakin bertambahnya jumlah pelanggan dan volume data, metode

pengarsipan secara manual mulai kurang efektif untuk menjaga kecepatan, ketepatan, serta keamanan dokumen (Al Furqon and Rusmala Santi 2026).

Kondisi tersebut juga terjadi di PT. PLN (Persero) ULP Karebosi Makassar. Berkas-berkas dari pelanggan seperti tagihan, surat jaminan pemasangan, surat pengantar JBTL, dan laporan pemasangan belum teratur, sehingga mencari berkas sering kali membutuhkan waktu yang lama. Pengarsipan secara manual memiliki kelemahan seperti proses pencarian yang memakan waktu dan kemungkinan berkas hilang atau rusak, sedangkan sistem berbasis web memudahkan penyimpanan berkas di satu tempat dan mempercepat proses pencarian. Penelitian di ULP Banjarbaru menunjukkan bahwa aplikasi arsip pelanggan berbasis web membantu proses pencarian data menjadi lebih cepat dan hemat waktu (Mujihartati, Ekawati, and Pratama 2012).

Penelitian sebelumnya sudah membahas proses bisnis pengarsipan di ULP Rivai (Al Furqon and Rusmala Santi 2026) dan sistem kearsipan di ULP Medan Sunggal (Siahaan and Novita 2022), tetapi belum ada yang meneliti penerapan sistem pengarsipan berbasis web di ULP Karebosi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan penerapan sistem informasi pengarsipan data pelanggan berbasis web serta pengaruhnya terhadap efisiensi dalam mengelola arsip di PT PLN (Persero) ULP Karebosi

METODE PENELITIAN

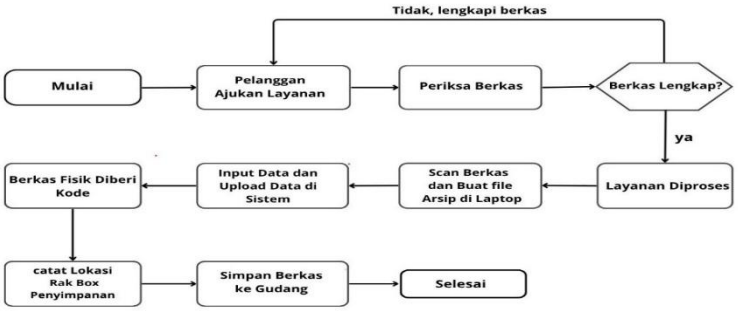
Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memahami secara mendalam bagaimana sistem kearsipan digital diimplementasikan, bukan untuk mengukur data dalam bentuk angka. Metode deskriptif digunakan untuk menjelaskan proses pelaksanaan, faktor yang membantu, masalah yang muncul, serta pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan administrasi. Pendekatan kualitatif dipilih karena memberi ruang bagi peneliti untuk mengungkap fenomena di lapangan melalui wawancara, observasi langsung, dan pengumpulan dokumen terkait, sehingga informasi yang diperoleh lebih dalam dan menyeluruh.

Penelitian ini dilaksanakan di PT PLN ULP Karebosi, Jl. Ahmad Yani No. 27, Pattunuang, Kec. Wajo, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Subjek penelitian adalah pegawai yang terlibat langsung dalam penerapan sistem kearsipan berbasis digital di kantor tersebut.(Kojongian 2025).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara, pengelolaan data pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Karebosi sebelum menggunakan sistem dilakukan dengan cara manual. Dokumen pelanggan disimpan dalam bentuk kertas dan perlu dicari satu per satu secara langsung, yang membuat pencarian menjadi sangat lambat, apalagi saat jumlah dokumennya semakin banyak dan belum teratur. Situasi ini mengganggu pelayanan kepada pelanggan dan mengurangi efisiensi dalam kerja administratif. Untuk mengatasi masalah ini, ULP Karebosi menggunakan sistem informasi pengarsipan data pelanggan berbasis web agar pencarian menjadi lebih cepat dan penyimpanan dokumen lebih teratur. Prosedur pengarsipan setelah sistem ini diterapkan bisa dilihat pada Gambar 1.

JIIC: JURNAL INTELEK INSAN CENDIKIA
https://jicnusantara.com/index.php/jiic
Vol : 3 No: 11, November 2026
E-ISSN : 3047-7824



Gambar 1 Flowchart Pengarsipan Data Pelanggan

pada PT. PLN (Persero) ULP Karebosi

Berdasarkan Gambar 1, proses pengarsipan di ULP Karebosi dimulai ketika pelanggan ingin mengajukan layanan di loket sambil membawa dokumen yang diperlukan. Petugas akan memeriksa apakah dokumen tersebut lengkap atau tidak. Jika dokumen masih ada yang kurang, pelanggan harus melengkapinya terlebih dahulu dan kembali untuk mendaftar layanan. Namun jika dokumennya sudah lengkap, maka layanan akan segera diproses. Setelah layanan selesai, dokumen akan dipindai dan disimpan sebagai file arsip di laptop. Kemudian, informasi pelanggan akan dimasukkan dan file tersebut diunggah ke sistem online supaya lebih mudah diakses. Dokumen fisik akan diberi kode sesuai dengan data dalam sistem serta lokasi tempat penyimpanannya juga dicatat agar bisa ditemukan dengan mudah. Langkah terakhir adalah menyimpan dokumen fisik di tempat penyimpanan, sehingga seluruh proses selesai dan setiap berkas pelanggan tersimpan dalam dua format, yaitu arsip digital dan dokumen fisik.

Arsip digital dalam dua bentuk tersebut diatur lewat sistem informasi untuk menyimpan data pelanggan yang berbasis web, yang dikelola di ULP Karebosi. Untuk menambahkan arsip baru, petugas harus memilih menu Transaksi dan mengisi formulir untuk penambahan transaksi yang berisi informasi tentang jenis transaksi, ID pelanggan, nomor agenda, nama pelanggan, alamat, nomor meter, tarif, dan daya. Semua data yang dimasukkan ini berfungsi sebagai kata kunci agar arsip pelanggan bisa lebih gampang dicari di Ketika dibutuhkan.

Penggunaan sistem informasi pengarsipan data pelanggan berbasis web telah memberikan dampak besar terhadap kemudahan dalam mengelola arsip di ULP Karebosi. Sebelum sistem ini diperkenalkan, para staf harus mencari dokumen pelanggan tertentu dengan cara menelusuri tumpukan berkas di ruang penyimpanan secara manual. Setelah sistem ini berjalan, proses pencarian bisa dilakukan dengan hanya memasukkan ID pelanggan atau nomor meteran, sehingga dokumen lebih mudah dicari dan waktu pelayanan juga menjadi lebih singkat. Dengan demikian, adanya sistem berbasis web ini memiliki peran penting dalam menciptakan pengelolaan arsip yang lebih teratur, cepat, dan efisien.

Implementasi sistem informasi untuk penyimpanan data pelanggan di ULP Karebosi saat ini masih tersendat oleh beberapa hambatan. Masalah yang paling dominan adalah jaringan internet yang seringkali tidak stabil, yang berakibat pada lambatnya proses unggah dokumen serta sulitnya mengakses sistem pada waktu-waktu tertentu. Di sisi lain, keterbatasan jumlah pegawai yang mengelola arsip menjadi kendala tersendiri, mengingat setiap dokumen pelanggan wajib melewati serangkaian proses mulai dari pemindaian, penyimpanan di laptop, entri data, hingga pengunggahan ke dalam sistem, sehingga tugas kearsipan ini memakan waktu yang tidak sedikit, terutama saat

volume berkas yang masuk sedang melonjak.

Untuk mengatasi kendala tersebut, pegawai biasanya menyimpan hasil pindai berkas di laptop terlebih dahulu lalu mengunggahnya saat koneksi sudah normal demi menjaga keamanan data, serta melakukan pengunggahan secara periodik dan membagi tugas sesuai dengan kemampuan agar alur kerja tetap berjalan. Harapannya ke depan, peningkatan kualitas infrastruktur internet serta penambahan personil bagian kearsipan dapat mendukung operasional sistem menjadi lebih optimal dan mempercepat durasi pengunggahan dokumen.

KESIMPULAN

Implementasi sistem informasi pengelolaan arsip data pelanggan berbasis web di PT PLN (Persero) ULP Karebosi Makassar membuat pengelolaan arsip lebih tertib, cepat, dan efisien. Sebelumnya, berkas kertas dicari satu per satu sehingga pelayanan lambat. Setelah sistem diterapkan, alurnya dimulai dari pengajuan layanan di loket dan pemeriksaan kelengkapan berkas. Berkas kemudian dipindai, datanya diinput, dan file diunggah ke sistem. Dokumen fisik diberi kode dan lokasi simpannya dicatat, sehingga setiap berkas tersimpan dalam dua bentuk, yaitu digital dan fisik. Pencarian kini cukup memakai ID pelanggan atau nomor meter, sehingga waktu pelayanan lebih singkat.

Implementasi ini masih menghadapi dua hambatan utama, yaitu jaringan internet yang tidak stabil dan jumlah pegawai kearsipan yang terbatas. Pegawai mengatasinya dengan menyimpan hasil pindai di laptop terlebih dahulu, mengunggah secara periodik saat koneksi normal, dan membagi tugas sesuai kemampuan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan. Penulis juga berterima kasih kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YPUP Makassar, khususnya Program Studi Manajemen, atas dukungan dan fasilitas selama penelitian.

Ucapan terima kasih yang tulus juga disampaikan kepada pimpinan dan seluruh pegawai PT PLN (Persero) ULP Karebosi Makassar, yang telah memberi izin penelitian serta meluangkan waktu untuk wawancara, observasi, dan penyediaan dokumen. Penulis juga berterima kasih kepada dosen pembimbing atas arahan dan masukannya, serta kepada keluarga dan rekan-rekan yang telah memberi dukungan dan semangat.

Semoga penelitian ini bermanfaat bagi perusahaan dan bagi pengembangan ilmu pengetahuan.Jika ada pihak tertentu yang ingin disebut, seperti nama dosen pembimbing atau pemberi dana, kirimkan saja dan saya tambahkan.

DAFTAR PUSTAKA

Danisworo, Herdina and Christian Wiradendi Wolor. n.d. “Analysis Of Archive Management In Administration Division At Pt Pln Pulogadung.” 1158–76.

Al Furqon, Muhammad Ramadhoni and Rusmala Santi. 2026. “Proses Bisnis Dalam Pengarsipan Data Transaksi Pelanggan Di Pt. Pln (Persero) Unit Layanan Pelanggan Rivai.” *Jurnal Rekayasa Sistem Informasi Dan Teknologi* 3(3):441–45.

Kojongian, Rafi H. 2025. “‘ IMPLEMENTASI SISTEM KEARSIPAN BERBASIS DIGITAL

PADA KANTOR PLN UNIT LAYANAN PELANGGAN PANIKI ' Oleh PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS."

Mujihartati, Meike, Fakhriani Ekawati, and Sefto Pratama. 2012. "APLIKASI ARSIP INDUK LANGGANAN (AIL) PELAYANAN PELANGGAN PADA PT . PLN (PERSERO) ULP BANJARBARU."

Siahaan, Sri Hariani and Vivianti Novita. 2022. "SISTEM KEARSIPAN PADA PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN (ULP) MEDAN SUNGGAL." 184–91.