BAB II

GAMBARAN UMUM PT. PLN (Persero)

2.1 Sejarah Perkembangan Perusahaan PT. PLN (Persero)

Berawal di akhir abad ke 19, perkembangan ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit 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 Agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada Sekutu. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan 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 27 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, 2 (dua) perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas diresmikan.

STIKOM SURABAYA

Pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.17, 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.

Berdasarkan KEPUTUSAN DIREKSI PT. PLN (Persero) Nomor 012.K/ 010/ DIR/ 2003 tanggal 16 Januari 2003, dengan susunan Organisasi :

a. General Manager
b. Bidang yang tediri atas :
    1. Perencanaan;
    2. Operasi;
    3. Niaga;
    4. Keuangan;
    5. Sumber Daya Manusia dan Organisasi.
c. Audit Internal
d. Area Pelayanan dan Jaringan (APJ)
e. Area Pelayanan (AP)
f. Area Jaringan (AJ)
g. Area Pengatur Distribusi

STIKOM SURABAYA

2.2 Visi, Misi dan Makna Logo PT. PLN Persero

2.2.1 Visi PT. PLN Persero Area Pasuruan

Menjadi pengelola distribusi tenaga listrik yang efisien, andal dan berkualitas dengan pelayanan ekselen.

2.2.2 Misi PT. PLN Persero Area Pasuruan

Untuk mewujudkan visi yang telah ditetapkan tersebut PT. PLN Persero Area Pasuruan mengemban misi yang sangat penting yaitu :

1. Mengelola distribusi tenaga kerja listrik yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dan anggota perusahaan.
2. Mendistribusi tenaga listrik untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat dan menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
3. Mengelola distribusi tenaga listrik yang aman terhadap lingkungan.

2.2.3 Makna PT. PLN Persero

a. Bentuk Lambang

Gambar 2.1 Bentuk Lambang

Bentuk warna dan makna lambang Perusahaan resmi yang digunakan adalah sesuai yang tercantum pada Lampiran Surat Keputusan Direksi Perusahaan Umum Listrik Negara No. : 031/DIR/76 Tanggal : 1 Juni 1976, mengenai Pembakuan Lambang Perusahaan Umum Listrik Negara.

STIKOM SURABAYA

b. Elemen-elemen Dasar Lambang

1. Bidang Persegi Panjang

Gambar 2.2 Bidang Persegi Panjang

Menjadi bidang dasar bagi elemen - elemen lambang lainnya, melambangkan bahwa PT PLN (Persero) merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Berwarna kuning untuk menggambarkan pencerahan, seperti yang diharapkan PLN bahwa listrik mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan masyarakat. Kuning juga melambangkan semangat yang menyala - nyala yang dimiliki tiap insan yang berkarya di perusahaan ini

2. Petir atau Kilat

Gambar 2.3 Petir atau Kilat

Melambangkan tenaga listrik yang terkandung di dalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu petir pun mengartikan kerja cepat dan tepat para insan PT PLN (Persero) dalam memberikan solusi terbaik bagi para pelanggannya. Warnanya yang merah melambangkan kedewasaan PLN sebagai perusahaan listrik pertama di

STIKOM SURABAYA

Indonesia dan kedinamisan gerak laju perusahaan beserta tiap insan perusahaan serta keberanian dalam menghadapi tantangan perkembangan jaman.

3. Tiga Gelombang

Gambar 2.4 Tiga Gelombang

Memiliki arti gaya rambat energi listrik yang dialirkan oleh tiga bidang usaha utama yang digeluti perusahaan yaitu pembangkitan, penyaluran dan distribusi yang seiring sejalan dengan kerja keras para insan PT PLN (Persero) guna memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya. Diberi warna biru untuk menampilkan kesan konstan (sesuatu yang tetap) seperti halnya listrik yang tetap diperlukan dalam kehidupan manusia. Di samping itu biru juga melambangkan keandalan yang dimiliki insane-insan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi para pelanggannya.

2.2.4 Peran dan Tujuan PT. PLN (Pesrsero)

Peran dan tujuan utama PT. PLN (Persero) antara lain sebagai berikut :

a. Menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum dan sekaligus akumulasi profit berdasarkan prinsip pengelola perusahaan.
b. Mengusahakan penyedia tenaga listrik dalam jumlah dan mutu yang memadai dengan tujuan :

STIKOM SURABAYA

1. Meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mendorong peningkatan kegiatan ekonomi;
2. Mengusahakan keuntungan agar dapat membiayai pengembangan;
3. Merintis kegiatan usaha menyediakan tenaga listrik;
4. Menyelenggarakan usaha-usaha lain, menunjang tenaga listrik sesuai dengan peraturan perundang- undangan yang berlaku.

2.3 Lokasi Perusahaan

Nama : PT. PLN Persero Area Pasuruan

Alamat : Jl. Panglima Sudirman No.96, Pasuruan

Telephone : 0343-426516-7

Fax : 0343-426518

Situs Web : www.pln.co.id

2.4 Produk dan Layanan

Pedoman Proses Pelayanan Pelanggan 2011 merupakan sistem layanan pelanggan listrik yang merupakan pengganti dari Tata Usaha Pelanggan (TUP) Tahun 1994.

Pedoman Proses Pelayanan Pelanggan 2011 merupakan sistem layanan listrik yang mengakomodir perkembangan lingkungan baik dari sisi kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun dari kemajuan teknologi yang ada yang meliputi kegiatan pelayanan kepada pelanggan/calon pelanggan dan masyarakat lainnya yang membutuhkan tenaga listrik.

STIKOM SURABAYA

Pedoman Proses Pelayanan Pelanggan 2011 merupakan bisnis proses untuk kegiatan layanan listrik yang terdiri dari 3 (tiga) jenis kegiatan utama yaitu :

1. Pelayanan Pelanggan (Customer Service)
2. Baca Meter & Tagihan Listrik (Meter Reading & Billing)
3. Penagihan (Collecting).

2.5 Struktur Organisasi PT. PLN Persero Area Pasuruan

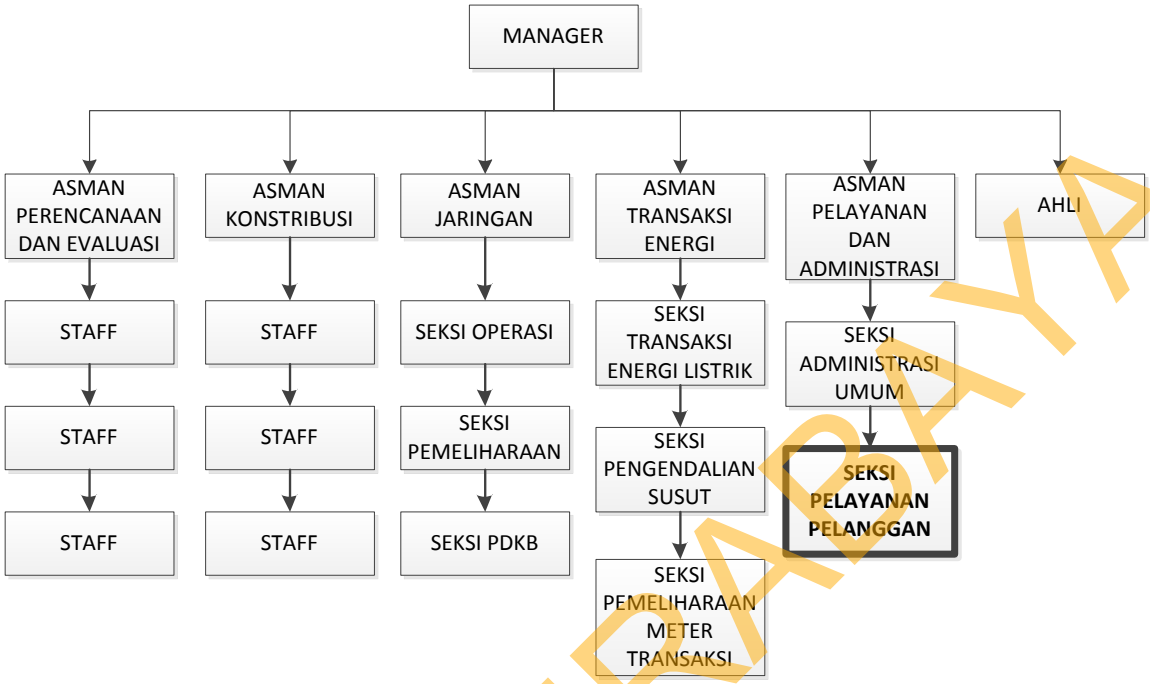
Bagan Susunan Jabatan

Struktur organisasi merupakan gambaran secara sistematis tentang hubungan kerjasama antara orang-orang yang terdapat dalam suatu badan, dalam rangka usaha untuk mencapai suatu tujuan. Adapun fungsi struktur organisasi antara lain :

1. Untuk mempertegas kedudukan.
2. Untuk mempertegas wewenang masing-masing bagian dan tanggung jawabnya.
3. Untuk mengetahui jabatan yang ada serta tingkatan atau jenjang kepegawaian.

STIKOM SURABAYA

Bagan struktur organisasi PT. PLN Persero Area Pasuruan sebagai berikut :



Gambar 2.5 Struktur Organisasi

2.6 Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab Jabatan

Adapun penjelasan tugas dan wewenang masing-masing jabatan struktur organisasi PT. PLN Persero Area Pasuruan sebagai berikut:

2.6.1 Tugas , Wewenang dan Tanggung Jawab

Dalam melaksanakan kegiatan bisnisnya, tiap-tiap bagian yang tergabung dan tanggung jawabnya masing-masing. Tugas, Wewenang dan tanggung jawab masing – masing bagian tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Manajer

1. Menyusun konsep kebijakan teknis berdasarkan target perusahaan;
2. Menganalisa sasaran kerja unit berdasarkan target perusahaan dengan berpedoman pada ketentuan PT. PLN pusat;

STIKOM SURABAYA

3. Memberi petunjuk kepada supervisor layanan pelanggan serta supervisor administrasi;
4. Mengendalikan kegiatan pemeliharaan dan penanganan pencurian penagihan serta supervisor administrasi;
5. Mengendalikan kegiatan pemeliharaan dan penanganan pencurian tenaga listrik secara terpadu sebagai upaya mengurangi susunan KWh (Kilo Watt Hour) teknis maupun non teknis;
6. Mengkaji laporan – laporan yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan pelayanan untuk mengetahui hambatan – hambatan dan usaha penyesuaiannya;
7. Memeriksa secara uji mendadak terhadap bukti pengiriman uang penjualan rekening ke bank PLN pusat dan mengecek hasil pencatatan stand meter konsumen untuk kebenaran pelaksana;
8. Megendalikan kegiatan pelanggan;
9. Mengevaluasi data statistik yang berkaitan dengan perkembangan daerah setempat;
10. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya sesuai kewajiban dan tanggung jawab pokoknya;
11. Membuat laporan berkala sesuai dengan tugasnya.

b. Supervisor Pelayanan Pelanggan

1. Menyusun rencana kerja bagi pelayanan pelanggan untuk kelancaran tugas;
2. Memberi petunjuk kepada seksi di bagian pelayanan pelanggan untuk kelancaran tugas;

STIKOM SURABAYA

3. Mengkoordinir pemasaran, tata usaha langganan, penyambungan dan pengolahan data;
4. Melakukan penagihan listrik meliputi penagihan data master SIP3 (Sistem Informasi Pelunasan Piutang Pelanggan);
5. Mengkaji laporan – laporan yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada pelanggan untuk mengetahui hambatan – hambatan dan usaha penyelesaiannya;
6. Mengevaluasi data statistik yang berkaitan dengan perkembangan daerah setempat;
7. Membuat laporan berkala sesuai bidang tugasnya.

c. Supervisor Pengelolaan Rekening

1. Pengelolaan rekening;
2. Penagihan;
3. Pengawasan piutang.

d. Supervisor Administrasi

1. Mengatur dan mengarahkan kegiatan dibidang anggaran dan keuangan yang meliputi penyusunan rencana anggaran, penetapan anggaran pendapatan dan belanja, pengolaan dana, pengasuransian dan kegiatan perpajakan;
2. Membuat laporan berkala sesuai dengan bidangnya;
3. Menyusun rencana kegiatan, membagi tugas, membimbing bawahan dan mengevaluasi hasil kerja bawahan;

STIKOM SURABAYA

4. Menyusun program – program distribusi serta membuat laporan seksi pemeliharaan distribusi sebagai petanggung jawaban pelaksanaan;
5. Mengawasi likuiditas perusahaan, mengatus keluar masuknya dana perusahaan sehingga posisi keuangan selalu terjaga dengan baik;
6. Menghitung serta menyusun anggaran untuk biaya operasional;
7. Melaksanakan pembukuan kas imprest (operasional) *dank as receipt* (pendapatan) serta membuat laporan secara periode kepada Area Jember

e. Supervisor Operasi Distribusi & Pelayanan Teknik

1. Perencanaan oporasi distribusi;
2. Lingkungan dan keselamatan ketenagalistrikan;
3. Pelayanan teknik;
4. Perencanaan pemeliharaan distribusi;
5. Konstruksi;
6. Logistik.

f. Supervisor Pengendalian Losses

1. Pengendalian losses;
2. Pengendalian PJU;
3. Penerbitan teknik instalasi;
4. Administrasi P2TL;
5. Pemutusan dan penyambungan

g. Karyawan

1. Melaksanakan tugas dengan cermat tetapi tepat guna;

STIKOM SURABAYA

2. Melaksanakan daya nalar yang tinggi sehingga dalam melaksanakan tugasnya seseorang tidak terjerat oleh cara bekerja yang legalistik dan kaku.

2.6.2 Tugas dan Wewenang Asisten Manajer Jaringan.

Bertanggung jawab atas pengelolaan proyek jaringan sesuai kontrak dengan menggunakan jasa manajemen konstruksi sebagai bagian pencapaian target kinerja proyek. Rincian tugas pokok manajer proyek jaringan adalah:

1. Koordinasi pengawasan dan pengendalian teknik dan administrasi dengan unit jasa manajemen konstruksi,
2. Melaksanakan kegiatan proyek dengan fungsi sebagai pendelegasian wakil pemilik, (owner) dari proyek induk,
3. Menyusun *basic communication* dengan pihak pengguna jasa dan setiap pihak terkait,
4. Mengevaluasi rekomendasi penyempurnaan pekerjaan proyek dari pihak jasa manajemen konstruksi untuk proses amandemen dengan pihak konstruksi.

2.6.3 Tugas dan wewenang Asisten Manajer Konstruksi

Bertanggung jawab atas pelaksanaan pekerjaan konstruksi pembangunan proyek pembangkit dan jaringan, konsolidasi unit-unit proyek sesuai dengan jadwal, biaya, dan kualitas pekerja melalui pemantauan hasik kerja jasa manajemen konstruksi untuk pencapaian target kinerja produksi. Rincian tugas manajer bidang konstruksi adalah:

1. Menyusun rencana kerja staf operasi sesuai rencana kerja proyek induk.

STIKOM SURABAYA

2. Merumuskan dan mengevaluasi kinerja bidang serta sosialisasi penerapannya
3. Mengkoordinasi kegiatan pelaksanaan administrasi teknik meliputi administrasi, tenaga asing, kontrak-kontrak dan berita pembayaran,
4. Mengkoordinasi kegiatan pengadaan dan pengendalian sarana kerja

2.6.4 Tugas dan Wewenang Asisten Manajer Pelayanan Dan Administrasi

Tugas dan Wewenang :

1. Mengevaluasi kebutuhan & penyerapan anggaran fungsi Pelayanan dan Administrasi sesuai RKAP.
2. Mensupervisi dan memastikan Proses bisnis Pelayanan sesuai ketentuan.
3. Menyusun strategi pengembangan pelayanan pelanggan dan peningkatan pendapatan
4. Memonitor pemeliharaan data arsip Induk langganan / AIL
5. Mengevaluasi Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) sesuai ketentuan yang berlaku
6. Mengevaluasi proses administrasi pelanggan
7. Mengevaluasi dan mengendalikan piutang pelanggan
8. Mengevaluasi data Pendapatan
9. Mengevaluasi data piutang pelanggan (DPP) yang akurat dan up to date
10. Mengevaluasi proses pemutusan sementara, bongkar rampung, piutang ragu-ragu dan usulan penghapusan piutang.

STIKOM SURABAYA

2.6.5 Tugas dan Wewenang Asisten Manajer Perencanaan Dan Evaluasi

Bertanggung jawab atas tersedianya perencanaan kerja atas pelaksanaan kegiatan perencanaan konstruksi pembangunan proyek pembangkit dan jaringan, penetapan kebijakan manajemen yang strategis dalam rangka pencapaian target kinerja proyek induk serta mendukung restrukturisasi organisasi proyek induk. Rincian tugas pokok manajer bidang perencanaan dan evaluasi adalah:

1. Menyusun Rencana Kerja Anggaran (RKA) proyek induk tahunan,
2. Melaksanakan evaluasi kinerja serta sosialisasi penerapannya kepada organisasi proyek,
3. Merencanakan dan mengelola kegiatan pembebasan tanah dan mengelola kegiatan *soil investigation*,
4. Menyiapkan AMDAL, UPL, dan RKL serta perijinan,
5. Mengolah dan membina sistem manajemen mutu,
6. Merumuskan standar produk/materi, serta membina penerapannya,
7. Melaksanakan perencanaan proyek yang sinergi dengan koordinasi bersama jasa manajemen konstruksi,
8. Menetapkan laporan proyek induk.

2.6.6 Tugas dan Wewenang Asisten Manajer Transaksi Energi

Bertanggung jawab atas pengolahan kegiatan proyek pembangkit sesuai kontrak dengan menggunakan jasa manajemen konstruksi sebagai bagian pencapaian target kinerja proyek yang ditetapkan oleh perusahaan. Rincian tugas pokok manajer proyek pembangkit adalah:

1. Koordinasi pengawasan dan pengendalian teknik dan administrasi dengan unit jasa manajemen konstruksi,

STIKOM SURABAYA

2. Menyusun *Basic Communication* dengan pihak pengguna jasa dan setiap pihak terkait,
3. Mengevaluasi rekomendasi penyempurnaan pekerjaan proyek dari pihak jasa manajemen konstruksi untuk proses amandemen dari pihak konstruksi,
4. Menugaskan pengawasan mutu, tertib biaya dan ketetapan waktu pelaksanaan proyek tehadap setiap pihak pelaksanaan konstruksi dan pihak jasa manajemen konstruksi,

STIKOM SURABAYA