BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Perjalanan PT PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten cukup panjang. Awal kelistrikan di Bumi Parahyangan sudah ada semenjak Pemerintah Kolonial Belanda masih bercokol di tataran tanah Sunda. Di tahun 1905, di Jawa Barat khususnya kota Bandung, berdiri perusahaan yang mengelola penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan publik. Nama perusahaan itu *Bandungsche Electriciteit Maatschaappij* **(BEM).**

Dalam perjalanannya, BEM pada tanggal 1 Januari 1920 berubah menjadi Perusahaan Perseroan menjadi *Gemeenschapplijk Electriciteit Bedrijf Voor Bandoeng* **(GEBEO)** yang pendiriannya dikukuhkan melalui akte notaris Mr. Andriaan Hendrik Van Ophuisen dengan Nomor: 213 pada tanggal 31 Desember 1949.

Setelah kekuasaan penjajahan beralih ke tangan Pemerintah Jepang, di antara rentah waktu 1942 - 1945, pendistribusian tenaga listrik dilaksanakan oleh *Djawa Denki Djigyo Sha Bandoeng Shi Sha* dengan wilayah kerja di seluruh Pulau Jawa.

Setelah Indonesia merdeka, tahun 1957 menjadi awal penguasaan pengelolaan penyediaan tenaga listrik di seluruh tanah air yang ditangani langsung oleh Pemerintah Indonesia. 27 Desember 1957, GEBEO diambil alih oleh

Pemerintah Indonesia yang kemudian dikukuhkan lewat Peraturan Pemerintah No. 86 Tahun 1958 j.o. Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 1959.

Selanjutnya, di tahun 1961 melalui Peraturan Pemerintah No. 67 dibentuk **Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara (BPU-PLN)** sebagai wadah kesatuan pimpinan PLN. Sejalan dengan itu, PLN Bandung pun berubah menjadi **PLN Exploitasi XI** sebagai kesatuan BPU-PLN di Jawa Barat, di luar DKI Jaya dan Tangerang.

Pada tahun 1970-an dikeluarkan Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 1972 tentang Perusahaan Umum Listrik Negara yang menyebutkan status PLN menjadi **Perusahaan Umum Listrik Negara**. Kemudian, berdasarkan Pengumuman PLN Exploitasi XI No. 05/DIII/Sek/1975 tanggal 14 Juli 1975, PLN Exploitasi XI diubah namanya menjadi **Perusahaan Umum Listrik Negara Distribusi Jawa Barat.**

Memasuki era 1990-an, dengan adanya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 23 Tahun 1994 pada tanggal 16 Juni 1994, Perusahaan Umum Listrik Negara Distribusi Jawa Barat diubah lagi menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dengan nama **PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat** sejak tanggal 30 Juli 1994.

Untuk memenuhi tuntutan perubahan dan perkembangan kelistrikan yang dari tahun ke tahun cenderung mengalami peningkatan, maka keluarlah Keputusan Direksi PT PLN (Persero) No. 28.K/010/DIR/2001 tanggal 20 Februari 2001 yang menjadi landasan hukum perubahan nama PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat menjadi **PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat.**

Pada akhirnya, dengan mengacu pada Keputusan Direksi PT PLN (Persero) No. 120.K/010/DIR/2002 tanggal 27 Agustus 2002, PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat berubah lagi namanya menjadi **PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten**, di mana **wilayah kerjanya meliputi Propinsi Jawa Barat dan Propinsi Banten**, hingga saat ini.

2.1.1 Visi, Misi dan Moto Perusahaan

- Visi

  Diakui sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang Bertumbuh-kembang, Unggul dan Terpercaya dengan bertumpu pada Potensi insani.

- Misi

  Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.

- Moto

  Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik (*Electricity for a Better Life*).

2.1.2 Internalisasi Budaya Perusahaan

Internalisasi Budaya Perusahaan dilakukan di samping melalui peran dan tanggung jawab masing-masing pihak yang berkepentingan. Juga diwujudkan dalam sistem manajemen dan kebijakan yang dianut sistem manajemen SDM, sistem manajemen perusahaan dan kebijakan yang dibuat sesuai dengan pola pikir yang diilustrasikan dalam bagan ini:



Gambar 2.1

Skema Proses Perwujudan Budaya Perusahaan PLN

Peran dan tanggung jawab masing-masing pihak yang berkepentingan adalah sebagai berikut:

1. Direksi

   Anggota direksi harus memberikan komitmen dan keteladanan terhadap penerapan Budaya Perusahaan.

2. Manajer SDM Terkait

   Memastikan bahwa seluruh anggota perusahaan berperilaku sesuai dengan yang diharapkan, melalui :

   - Proses perekrutan dan promosi pegawai.
   - Penilain kerja karyawan.

- Memberi kemudahan kepada manajer lini untuk penegakan pelaksanaan disiplin karyawan.

3. Pimpinan Satuan Administrasi

Sebagai panutan dalam penerapan dan perwujudan budaya di unit kerjanya.

❖ Atasan

- Memberikan teladan dan mendorong bawahan untuk berperilaku sesuai dengan nilai-nilai perusahaan.
- Menciptakan lingkungan kerja yang memotivasi bawahan untuk berperilaku sesuai dengan ketentuan berlaku.
- Menegakkan penerapan hukuman dan atau penghargaan.

❖ Bawahan

Mempelajari, memahami dan menerapkan perilaku dalam pekerjaan sesuai bidangnya dan dalam berhubungan dengan pihak-pihak yang berkepentingan, serta melaporkan terhadap adanya pelanggaran ataupun gejala pelanggaran perilaku yang merugikan perusahaan baik langsung maupun tidak langsung kepada atasan/pimpinan di unit kerja masing-masing.

2.1.3 Kekuatan Perusahaan

Dengan diberlakukannya kembali Undang-undang Ketenagalistrikan No. 15 / 1985, maka PLN masih tetap memegang monopoli dalam bisnis retail ketenagalistrikan di Indonesia. Sehubungan hal tersebut maka PLN dituntut untuk lebih meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat, disamping pula

bertanggungjawab terhadap pengembangan ke depan sistem ketenagalistrikan di Indonesia.

Dalam menghadapi tantangan dan konsisi ke depan yang terus berubah, maka beberapa hal dibawah ini merupakan unsur kekuatan PLN DJBB yang harus terus dipelihara, dioptimalkan dan bahkan dikembangkan.

Kekuatan itu adalah :

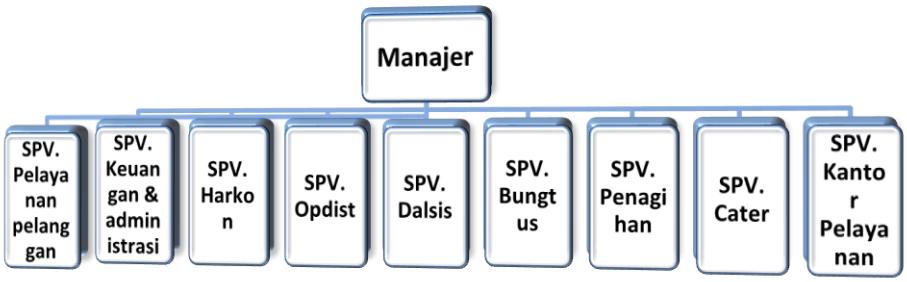
- SDM yang berpengalaman di bidang distribusi tenaga listrik.
- Infrastruktur jaringan komunikasi data dan teknologi informasinya.
- Unit-unit Pelayanan yang telah mennyebar dan menjangkau ke pelosok, meliputi 16 APJ, 97 UPJ dan 191 KP.
- Menguasai pangsa pasar distribusi tenaga listrik, dengan jumlah pelanggan saat ini sebesar 8,185 juta pelanggan (22 %) dari total jumlah pelanggan PLN secara nasional.
- Kepercayaan masyarakat dan lembaga/instansi lainnya yang cukup tinggi kepada PLN sebagai pengusaha tenaga listrik yang berpengalaman.
- Infrastruktur jaringan kelistrikan yang cukup luas sebagai berikut :
    1. Jaringan Tegangan Menengah (JTM) 34.014 Kms
    2. Jaringan Tegangan Rendah (JTR) 64.604 Kms
    3. Gardu Distribusi 31.422 buah
    4. Trafo 32.252 buah dengan total kapasitas 6.528 MVA
    5. Desa berlistrik mencapai 6494 desa (99,4%) dari 6.533 desa yang ada.

2.2 Struktur Organisasi

PT. PLN (Persero) UPJ Lembang merupakan perusahaan yang mengelola listrik di Indonesia. Untuk itu, diperlukan transparansi usaha dan kegiatan yang dilakukannya. Salah satu caranya dengan adanya struktur organisasi dalam perusahaan tersebut. Tujuan utamanya untuk mengetahui garis komando wewenang seorang atasan dalam memerintah bawahannya, sehingga akan membantu kejelasan tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian. Disamping hal-hal tersebut, struktur organisasi juga mempermudah dalam proses:

a. Perencanaan perusahaan
b. Operasi perusahaan
c. Pengawasan operasi di bidang listrik, pelayanan, keuangan, dan manajemen.

Berikut adalah struktur organisasi yang ada di PT. PLN (Persero) UPJ Lembang:



Sumber : PT. PLN (Persero) UPJ Lembang

Gambar 2.2
Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) UPJ Lembang

2.3 Deskripsi Jabatan

1. Manajer

Manajer memiliki tanggung jawab sebagai berikut :

1. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan untuk efektivitas kerja.
2. Menyusun program kerja dan anggaran sebagai pedoman kerja untuk pelaksanaan operasional unit.
3. Mengusulkan PRK unit sebagai bahan penyusunan RKAP untuk menetapkan arahan pencapaian target kinerja.
4. Bertanggung jawab atas pengelolaan SDM dan asset / inventaris perusahaan di lingkungan kerjanya untuk memaksimalkan kinerja unit.
5. Bertanggung jawab atas penertiban dan pengendalian Perintah Kerja (PK), dan Surat Perintah Kerja (SPK) untuk efektifitas kerja.

Manajer membawahi beberapa bagian yaitu:

a) Analyst Account Excecutive & Assistant Analyst Account Excecutive
b) Engineer & Assistant Engineeer Efisiensi Jaringan Distribusi

2. Supervisor Pelayanan Pelanggan

SPV. Pelayanan Pelanggan memiliki tanggung jawab sebagai berikut :

1. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan untuk efektivitas kerja.
2. Menyusun program kerja Pelayanan Pelanggan yang meliputi informasi pelayanan, pelayanan PB / PD / layanan lainnya, administrasi pelanggan, rencana penjualan untuk mengoptimalkan fungsi pelayanan.

3. Mengelola informasi dan penyuluhan PB / PD / layanan lainnya yang berhubungan dengan sambungan tenaga listrik kepada calon pelanggan dan pelanggan untuk mengoptimalkan fungsi pelayanan.
4. Mengelola pelayanan PB / PD, penyambungan sementara, perubahan tarif, ganti nama pelanggan, balik nama pelanggan dan perubahan lainnya serta pengaduan pelanggan yang berhubungan dengan sambungan tenaga listrik untuk mengoptimalkan fungsi pelayanan.
5. Menerbitkan dan memeriksa kuitansi pembayaran yang berhubungan dengan pelaksanaan PB / PD, penyambungan sementara, perubahan tarif, ganti nama pelanggan, balik nama pelanggan, tagihan susulan akibat P2TL dan pekerjaan lainnya yang berkaitan dengan pelayanan pelanggan untuk tertib administrasi.
6. Bertanggung jawab atas penerimaan pembayaran BP / UJL, penyambunhgann sementara, biaya perubahan, tagihan susulan, dan biaya lainnya untuk tertib administrasi.

SPV. Pelayanan Pelanggan membawahi beberapa bagian yaitu :

a) *Assistant & Junior Analyst* Pelayanan
b) *Assistant Officer & Junior Officer*Administrasi Pelanggan

3. Supervisor Pembaca Meter dan Pengelolaan Rekening

SPV. Pembaca Meter dan Pengelolaan Rekening memiliki tanggung jawab sebagai berikut:

1. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan untuk efektifitas kerja.

2. Menyusun rencana kerja Fungsi Baca Meter, Pengelolaan rekening dan pemeliharaan perangkat keras dan perangkat lunak sebagai pedoman kerja untuk mendukung kelancaran tugas fungsi cater.
3. Melaksanakan Manajemen Baca Meter.
4. Pengelolaan Rekening.
5. Memelihara perangkat lunak dan perangkat keras untuk kehandalan sistem.
6. Memelihara *Data Base* (sebagai Data Base Administrator) untuk menjamin data selalu up to date.
7. Membuat laporan berkala sesuai bidang tugasnya untuk pengendalian manajemen dalam pengambilan keputusan.
8. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya untuk optimalisasi sumber daya.

SPV. Pembaca Meter dan Pengelolaan Rekening membawahi beberapa bagian yaitu :

a) *Assistant Officer & Junior Officer*Pengelolaan Rekening
b) *Assistant Officer & Junior Officer*Pengawasan Pembaca Meter

4. Supervisor Pengendalian Penagihan

SPV. Pengendalian Penagihan memiliki tanggung jawab sebagai berikut :

1. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan untuk efektifitas kerja.

2. Menyusun rencana kerja dan anggaran fungsi Penagihan dan fungsi pengawasan krredit sebagai pedoman kerja untuk penekanan tunggakan rekening dan revenue protection.
3. Mengirimkan ddata rekening TNI-POLRI dan data rekening lainnya ke APJ untuk legalisasi / ditagihkan / dinota-bukukan.
4. Bertanggung jawab atas pemmbuatan SPT untuk instansi vertikal jika diperlukan.
5. Melaksanakan inventarisasi saldo piutang pelanggan (DIS) setiap bulann untuk menunjang laporan ke Bagian Niaga APJ.
6. Mengelola, mengawasi dan mengevaluasi DPP (SIP3) untuk up date data piutang.
7. Melaksanakan proses pengusulan piutang lancar menjadi piutang ragu-ragu untuk proses penghapusan piutang.
8. Membuat laporan TUL IV-04 untuk laporan ke Bagian Niaga APJ.

SPV. Pengendalian Penagihan membawahi beberapa bagian yaitu :

a) *Assistant Officer & Junior Officer* Penagihan
b) *Assistant Officer & Junior Officer* Pengawasan Piutang

5. Supervisor Pengendalian Losses dan Penertiban

SPV. Pengendalian Losses dan Penertiban memiliki tanggung jawab sebagai berikut :

1. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka pelaksanaa tugas untuk efektivitas pendelegasian tugas dan wewenang.

2. Menyusun program kerja fungsi Penertiban sebagai pedoman kerja untuk acuan pelaksanaan tugas di lapangan.
3. Membagi tugas bawahan dan memberi petunjuk kepada bawahan pada fungsi penertiban dalam rangka pelaksanaan tugas untuk menunjang kinerja UPJ.
4. Membuat usulan anggaran dan TIM untuk pelaksanaan P2TL.
5. Melaksanakan persiapan kebutuhan peralatan sarana pelaksanaan P2TL untuk menunjang kelancaran pelaksanaan P2TL di lapangan.
6. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait untuk pendampingan pelaksanaan P2TL.
7. Menyusun jadwal dan melaksanakan P2TL untuk gali kWh dalam rangka penurunan susut kWh dari sisi non teknis.
8. Menetapkan Target Operasi (TO) Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) untuk sasaran pelaksanaan (P2TL).

SPV. Pengendalian Losses dan Penertiban membawahi beberapa bagian yaitu:

a) *Assistant Engineer & Junior Engineer* Penertiban Teknik Instalasi
b) *Assistant Officer & Junior Officer* Pengendalian Losses
c) *Assistant Officer & Junior* Administarsi *Officer* P2TL

6. Supervisor Penyambungan dan Pemutusan

SPV. Penyambungan dan Pemutusan memiliki tanggung jawab sebagai berikut :

1. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas untuk efektifitas kerja.

2. Menyusun program kerja dan anggaran fungsi Penyambungan dan Pemutusan sebagai pedoman kerja untuk mencapai target kinerja unit.
3. Membagi tugas bawahan dan memberi petunjuk kepada bawwahan pada fungsi Penyambungan dan Pemutusan dalam rangka pelaksanaan tugas untuk kelancaran pelaksanaan tugas fungsi Penyambungan dan Pemutusan.
4. Mengendalikan pelaksanaan pekerjaan Penyambungan dan Pemutusan untuk pencapaiann target penambahan pelanggan dan penurunan tunggakan.
5. Mengendalikan pelaksanaan penyegelan Pasang Baru / Penambahan Daya untuk menurunkan *losses.*
6. Mengendalikan pelaksanaan pemeliharaan / periodik APP (ex gangguan, P2TL dan berkala) untuk menurunkan losses.
7. Membuat laporan berkala sesuai bidang tugasnya untuk pengendalian manajemen dalam pengambilan keputusan.
8. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya untuk optimalisasi sumber daya.

SPV. Penyambungan dan Pemutusan membawahi beberapa bagian yaitu :

a) *Assistant Engineer & Junior Engineer* Pemutusan
b) *Assistant Engineer & Junior Engineer* Peyambungan
c) *Assistant Engineer & Junior Engineer* Pemeliharaan APP
d) *Assistant Engineer & Junior Engineer* Survai Data Teknik

7. Supervisor Pemeliharaan dan Konstruksi Distribusi

SPV. Pemeliharaan dan Konstruksi Distribusi memiliki tanggung jawab sebagai berikut :

1. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas untuk efektifitas kerja.
1. Menyusun rencana kebutuhan Material dan mengendalikan kebutuhan material pemeliharaan dan material PDP serta kebutuhan anggarannya untuk pembuatan usulan AO / AI ke Bagian Perencanaann APJ.
2. Menyusun rencana pembangunan dan pemeliharaan jaringan distribusi untuk menjaga keandalan pasokan tenaga listrik.
3. Menganalisis pembebanan jaringan distribusi (termasuk pembebanan trafo), mutu tegangan dan SAIDI / SAIFI serta menindaklanjuti upaya perbaikannya untuk menghindari beban yang tidak seimbang.
4. Mengendalikan pelaksanaan pekerjaan pemeliharaan dan pembanngunan jaringan (Pihak Ketiga atau Swakelola) untuk tertib penggunaan anggaran.
5. Menyusun rencana dan nmelaksanakan pemadaman dalam rangka pelaksanaan pemeliharaan dan pembangunan jaringan distribusi untuk menghindari komplain dari pelanggan.

SPV. Pemeliharaan dan konstruksi distribusi membawahi beberapa bagian yaitu :

a) *Assistant Engineer & Junior Engineer* Perencanaan Pemeliharaan Distribusi
b) *Assistant Engineer & Junior Engineer* Konstruksi

c) *Assistant Engineer & Junior Engineer* Pemeliharaan Distribusi

d) *Assistant Engineer & Junior Engineer* Pemeliharaan Saluran Masuk Pelanggan

e) *Junior Officer* Logistik

8. Supervisor Operasi dan Distribusi

SPV. Operasi dan Distribusi memiliki tanggung jawab sebagai berikut :

1. Membagi tugas dan memberikan arahan kepada bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas untuk efektifitas kerja.
2. Menyusun program kerja dan anggaran fungsi Operasi Distribusi dan Pelayanan Gangguan sebagai pedoman kerja untuk keandalan pasokan listrik.
3. Membagi tugas bawahan dan memberi petunjuk kepada bawahan pada fungsi Operasi Distribusi dan Pelayanan Gangguan untuk Pelaksanaan tugas secara efektif.
4. Menganalisis hasil pelaksanaan survei rencana pembangunan / rehabilitasi Jaringan Distribusi termasuk untuk PB / PD, penyambungan sementara, dan lisdes.
5. Menyampaikan hasil survei kepada seksi terkait sebagai bahan guna memberikan jawaban ke pelanggan / calon pelanggan dan kepada APJ sebagai usulan untuk pemmbangunan Jaringan Disttribusi / persetujuan penyambungan langsung.

6. Menyusun rencana kebutuhan Material dan mengendalikan kebutuhan material pemeliharaan dan material PDP serta kebutuhan anggarannya untuk perbaikan akibat gangguan.
7. Menyusun rencana pembangunan (termasuk lisdes), pengoperasian dan pemeliharaan jaringan distribusi untuk pemasaran dan keandalan tenaga listrik.

SPV. Operasi dan Distribusi membawahi beberapa bagian yaitu :

a) *Assistant Engineer & Junior Engineer* Perencanaan Operasi Distribusi
b) *Assistant Engineer & Junior Engineer* Pelayanan Gangguan
c) *Junior Operator* Pengatur Distribusi
d) *Assistant Engineer & Junior Engineer* Lingkungan dan Keselamatan Ketenagalistrikan.

9. Supervisor Keuangan dan Administrasi

SPV. Keuangan dan Administrasi memiliki tanggung jawab sebagai berikut :

1. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan untuk efektifitas kerja.
2. Menyusun rencana kerja fungsi Administrasi dan Keuangan sebagai pedoman kerja untuk mendukung pencapaian kinerja unit.
3. Mengelola surat-surat masuk dan keluar sesuai TLSK untuk tertib administrasi.
4. Melaksanakan administrasi pengadaan dan pendistribusian ATK pada fungsi terkait untuk mendukung operasional perkantoran.

5. Mengelola administrasi SDM yang meliputi : SPPD, absensi pegawai, penilaian kinerja pegawai, pembayaran gaji dann tunjangan lainnya, biaya perawatan kesehatan untuk mengetahui tingkat kedisiplinan dan pemenuhan hak kesejahteraan pegawai.
6. Mengelola rumah tangga kantor dan kendaraan, serta membantu pelaksanaan kegiatan kehumasan untuk mendukung kegiatan operasional unit.
7. Melakukan opname saldo kas setiap hari untuk mengetahui kesiapan *cash flow* unit.
8. Mengawasi dan bertanggung jawab terhadap pengiriman (transfer otomatis) untuk mengetahui jumlah pendapatan unit.
9. Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap penerimaan pendapatan (receipt) untyk mengetahui pos pendapatan unit.
10. Mempersiapkan dokumenn berdasarkan transaksi keuangan untuk keperluan penyelenggaraan akuntansi.

SPV. Keuangan dan Distribusi membawahi beberapa bagian yaitu :

a) Assistant Analyst & Junior Analyst Keuangan
b) Assistant Officer Junior Officer Administrasi Umum

10. Supervisor Kantor Pelayanan

SPV. Kantor Pelayanan memiliki tanggung jawab sebagai berikut :

1. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan untuk efektifitas kerja.

2. Mengendalikan pelaksanaan pekerjaan pelayanan Gangguan untuk mencapai target kinerja.
3. Mengendalikan dan mengawasi pelaksaan kontrak kerja sama pelayanan gangguan untuk mengetahui pelaksanaan pekerjaan pelayanan gangguan sesuai dengan kontrak.
4. Mengevaluasi kinerja pelayanan gangguan dan menindak lanjuti upaya perbaikannya untuk mencapai target kinerja.
5. Mengkoordinir maneuver jaringan atas perintah UPJ untuk menjaga keandalan pasokan tenaga listrik.

SPV. Kantor pelayanan Membawahi beberapa bagian yaitu :

a) *Assistant Officer & Junior Officer* Teknik dan Administrasi.

2.4 Aspek Kegiatan Perusahaan

2.4.1 Bidang Usaha

Secara garis besar, bidang usaha PT. PLN (Persero) UPJ Lembang adalah sebagai berikut:

a. Usaha Penyediaan Tenaga Listrik yang meliputi:
    1. Pembangkit
    2. Transmisi
    3. Distribusi
b. Usaha Penunjang Tenaga Listrik yang meliputi:
    1. Konsultan tentang listrik
    2. Pembangunan/pemasaran tenaga listrik

3. Pemeliharaan peralatan listrik
4. Pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi peralatan yang menunjang penyediaan tenaga listrik.

2.4.2 Produk dan Layanan

Dalam menjual produknya (energi listrik), PLN tidak memiliki kewenangan dalam menetapkan harga jual produknya, melainkan sepenuhnya merupakan kebijakan Pemerintah yang dituangkan melalui Keputusan Presiden (KEPPRES). Harga jual tenaga listrik sampai saat ini masih mengacu pada Tarif Dasar Listrik (TDL) tahun 2003 ditetapkan melalui KEPPRES No. 89 Tahun 2002 tanggal 31 Desember 2002. Berdasarkan peruntukannya maka TDL 2003 terbagi dalam 8 Golongan Tarif yaitu:

Tarif Sosial (S)	:	untuk kepentingan Sosial
Tarif Rumah Tangga (R)	:	untuk kepentingan Rumah Tangga
Tarif Bisnis (B)	:	untuk kepentingan Bisnis
Tarif Industri (I)	:	untuk kepentingan Industri
Tarif Publik (P)	:	untuk kepentingan Kantor Pemerintah dan Penerangan Jalan Umum
Tarif Multiguna (M)	:	untuk kepentingan sambungan sementara / Multiguna
Tarif Traksi (T)	:	untuk keperluan jaringan angkutan Traksi (KRL) PT KAI
Tarif Curah (C)	:	untuk pemanfaatan secara curah

Layanan yang disediakan oleh PLN pada dasarnya meliputi beberapa produk layanan, di antaranya:

- Pelayanan Sambungan Baru dan Perubahan Daya : di Kantor PLN maupun PT Pos
- Pelayanan Penjualan Rekening Listrik : Di setiap *payment point online*
- Pelayanan Pengaduan Gangguan
- Pelayanan Informasi Pelanggan, melalui telepon 123, sms, *website* dsb.
- Pelayanan Dana Talangan Tagihan Listrik, bekerja sama dengan Bank
- Pelayanan kelistrikan lainnya