BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Tinjauan perusahaan secara umum terbagi ke dalam tinjauan terhadap sejarah perusahaan, produk layanan, visi dan misi, filosofi, serta arti dari lambang perusahaan.

Sejarah PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Pelayanan dan Jaringan Bandung Sejak pendudukan kolonial Belanda, listrik sudah ada di Jawa Barat. Tahun 1905 berdiri perusahaan yang mengelola penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan publik di Kota Bandung. Perusahaan itu bernama *Bandoengsche Electriciteit Maatschaaooij (BEM).*

Sejalan dengan waktu, tepatnya pada tanggal 1 Januari 1920, *BEM* berubah menjadi Perusahaan Perseroan yang dinamakan *Gemeenschapplijk Electriciteit Bedrijf Voor Bandoeng (GEBEO)* yang pendiriannya dikukuhkan melalui akte notaris Mr. Andrian Hendrik Van Ophuisen dengan nomor : 213 tanggal 31 Desember 1919. Sekitar tahun 1942-1945, saat terjadi pemindahan kekuasaan panjajahan dari tangan pemerintahan kolonial Belanda ke pemerintaahn Jepang, pendistribusian tenaga listrik dilaksanakan oleh *Djawa Denk Djigyo Sha Bandoeng Shi Sha* dengan wilayah kerja diseluruh Pulau Jawa.

Kemerdekaan Indonesia pada tahun 1945 yang membebaskan bangsa Indonesia dari belenggu penjajahan membawa angin segar bagi harapan dan kemajuan bangsa Indonesia. Tahun 1957, ketika dengung penasionalisasian perusahaan asing di Indonesia begitu tinggi, penguasaan pengelolaan penyediaan tenaga listrik di seluruh tanah air yang awalnya kuasai oleh penjajah, berpindah tangan ke Pemerintah Indonesia.

Tepatnya tanggal 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, pada tahun 1961 melalui Peraturan Pemerintah N0. 67 dibentuk Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara (BPU-PLN) sebagai wadah kesatuan pimpinan PLN. Sejalan dengan kebijakan tersebut, PLN Bandung pun berubah menjadi PLN Exlpoitasi XI sebagai kesatuan BPU-PLN di Jawa Barat, di luar DKI Jaya dan Tangerang.

Pada tahun 1970-an, sejarah kelistrikan di Jawa Barat diawali dengan keluarnya 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.

Sejalan dengan perubahan dan perkembangan daerah yang terus terjadi, kelistrikan di Jawa Barat terus mengalami perkembangan. Memasuki era 1990-an

dengan adanya peraturan Pemerintah Republik Indonesia np. 23 tahun 1994 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 yang cenderung mengalami peningkatan, maka keluarlah Keputusan Direksi PT PLN (Persero) Nomor : 28.K/010/DIR/2001 tanggal 20 Februari 2001 yang menjadi landasan hukum atas 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) Nomor : 120.K/010/DIR/2002 tanggal 27 Agustus 2002, PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat diubah lagi namanya menjadi PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, di mana wilayah kerjanya meliputi propinsi Jawa Barat dan Propinsi Banten, hingga dengan saat ini.

Produk layanan yang disediakan oleh PT. PLN (Persero) pada dasarnya meliputi beberapa produk layanan, diantaranya :

a. Pelayanan Sambungan Baru dan Penambahan Daya
b. Pelayanan Pembacaan Meter
c. Pelayanan Penjualan Rekening listrik
d. Pelayanan Gangguan
e. Pelayanan Informasi Pelanggan, diantaranya melalui fasilitas telepon 123

Sejalan dengan perkembangan zaman dan tuntutan dari konsumen untuk meningkatkan mutu pelayanan, PT. PLN secara bertahap mengembangkan inovasi Produk Layanan Pelanggan dengan teknologi informasi tengah, diantaranya dengan mengembangkan teknologi CIS (Customer Informations System), GIS (Geographical informations System), Pembacaan Meter secara Elektronik dan On-line Payment Point.

- Pelanggan Dalam Kacamata PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten serta *Customer Relations* yang Harus Dibina Tugas dan Fungsi *Public Relations* PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten sebagai Perusahaan Milik Negara

  Perbedaan pokok antara fungsi dan tugas *Public Relations* yang terdapat di instansi peemrintah dengan non peemrintah (lembaga komersial) yaitu tidak adanya sesuatu yang diperjualbelikan dengan tujuan komersial, walupun *Public Relations* peemrintahan juga melakukan hal yang sama dalam kegiatan publikasi, promosi dan periklanan. Tetapi pada dasarnya lebih menekankan pada pelayanan publik.

  Melalui unit atau program kerja *Public Relations* tersebut, pemerintah dapat menyampaikan informasinya atau menjelaskan mengenai kebijaksanaan adan tindakan-tindakan tertentu serta aktivitas dalam melaksanakan tugas-tugas atau kewajiban-kewajiban kepemerintahan.

  Menurut John D. Millett dalam bukunya, Management in Public Service the Quest For effective Performance, yang artinya *Public Relations* dalam

dinas instansi atau lembaga kepemerintahan terdapat beberapa hal untuk melaksanakan tugas umumnya, yaitu :

1. Mengamati dan mempelajari tentang hasrat, keinginan-keinginan dan aspirasi yang terdapat dalam masyarakat *(learning about public desires and aspiration)*.
2. Kegiatan memberikan nasihat atau sumbang saran untuk menanggapi apa sebaiknya yang dilakukan oleh perusahaan atau instansi pemerintah seperti yang dikehendaki oleh pihak publiknya *(advising the public about what is should desire)*.
3. Kemampuan untuk mengusahakan terjadinya hubungan memuaskan yang diperoleh antara hubungan publik dengan para aparat pemerintahan *(ensuring satisfactory contact between public and government official)*.
4. Memberikan penerangan dan informasi tentang apa yang telah diupayakan oleh suatu perusahaan atau instansi pemerintahan yang bersangkutan *(informing and about what an agency is doing)*.

   (Rulan, 1998 : 297-298)

Menurut Dimock dan Koenig, pada umumnya tugas-tugas dari pihak Humas pemerintahan adalah :

1. Upaya memberikan penerangan atau informasi kepada masyarakat tentang pelayanan masyarakat, kebijaksanaan serta tujuan apa dan bagaimana yang akan dicapai oleh pemerintah dalam melaksanakan program kerja tersebut.

2. Mampu untuk menanamkan keyakinan dan kepercayaan serta mengajak masyarakat dalam partisipasinya atau ikut serta pelaksanaan program pembangunan di berbagai bidang, sosial, budaya, ekonomi, politik serta menjaga stabilitas dan keamanan nasional.
3. Kejujuran dalam pelayanan dan pengabdian dari aparatur pemerintah yang bersangkutan perlu dipelihara atau dipertahankan dalam melaksanakan tugas serta kewajibannya masing-masing.

Keberadaan *Public Relations* di sebuah instansi milik pemerintah merupakan keharusan secara fungsional dan operasional dalam upaya menyebarluaskan atau untuk mempublikasikan tentang sesuatu kegiatan atau aktivitas instansi bersangkutan yang ditujukan baik untuk hubungan publik ke dalam (internal) maupun untuk hubungan publik ke luar (eksternal). *Public Relations* dapat merupakan suatu alat atau saluran untuk memperlancar jalannya interaksi dan penyeabran informasi mengenai publikasi pembangaunan nasional melalui kerja sama dengan pihak pers, media cetak atau elektronik dan hingga menggunakan media tradisional lainnya.

Tugas pokok *Public Relations* pada dasarnya adalah sebagai komunikator untuk membantu mencapai tujuan dan sasaran bagi instansi kepemerintahanan yang bersangkutan dan hingga menciptakan citra serta opini masyarakat yang menguntungkan. Secara garis besar *Public Relations* memiliki peran ganda: yaitu fungsi keluar berupaya memberikan informasi atau pesan-pesan sesuai dengan tujuan dan kebijaksanaan instansi kepada publik sebagai khalayak sasaran,

sedangkan ke dalam wajib menyerap reaksi., aspirasi atau opini khalayak tersebut yang diserasikan demi kepentingan instansinya atau tujuan bersama.

Fungsi pokok Humas Pemerintah Indonesia pada dasarnya, antara lain:

a. Mengamankan kebijakan pemerintah
b. Memberikan pelayanan, dan menyebarluaskan pesan atau informasi megnaeni kebijaksnaan dan hingga program-program kerja secara nasional kepada masyarakat
c. Menjadi komuniaktor dan sekaligus sebagai mediator yang proaktif dalam menjembatanai kepentingan instansi peemrintah di satu pihak, dan menampung aspirasi, serta memeperhatikan keinginan-keinginan publiknya di lain pihak
d. Berperan serta dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis demi mengamankan stabilitas dan keamanan polotik pemabngaunan nasional, baik jangka pendek maupun jangka panjang

(Ruslan, 1998 : 299-300)

Sedangkan peran taktis dan strategi kehumasan pemerintah menyangkut beberapa hal:

a. Tugas secara taktis dalam jangka pendek

   Humas berupaya memberikan pesan-pesan dan informasi kepada masyaraakt umum, dan khalayak tertentu sebagai target sasarannya. Kemampuan untuk melakukan komunikasi timbale balik, dan kemudian memotivasi, atau mempengaruhi opini masyarakat dengan usaha untuk

"menyamakan persepsi" dengan tujuan dan sasaran instansi yang diwakilinya.

b. Tugas strategis (jangka panjang) Humas

Berperan serta aktif dalam proses pengambilan keputusan, memeebrikan sumbang saran, gagasan dan hingga ide-ide ceemrlang serta kreatif dalam menyukseskan program kerja lembaga atau instansi yagn bersangkutan dan hingga pelaksanaan pembangunan nasional. Terakhir bagaimana upaya untuk menciptakan citra atau opini masyaraakt yagn positif.

(Ruslan, 1998 : 300)

- Pelayanan sebagai Salah Satu Tugas Pokok *Public Relations* Pemerintahan

Salah satu tugas *Public Relations* di instansi pemerintah adalah memberikan pelayanan dan mengutamakan kepuasan pelanggannya yang adalah masyarakat. Tugas tersebut berdasarkan kepentingan masyarakat terhadap kebutuhan hidup secara bersama-sama. PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten sebaagi perusahaan negara yang menguasai distribusi listrik khusus area Jawa Barat dan Banten yang membawahi langsung sistem pelayanan, menyadari bahwa sebagai pemasok kebutuhan hajat hidup orang banyak, sesuai dengan ketentuan UUD 1945, harus menggunakan kekuasaannya dengan sebaik mungkin. Dalam kerjanya, tanpa mengutamakan keuntungan, pelayanan merupakan otoritas yang terus dikejar untuk dilakukan. Sebagai perusahaan negara, tentunya hal tersebut dilakukan untuk memberikan contoh dan pedoman terhadap perusahaan komersial lainnya. Selain itu pula sebagai bukti pengabdian terhadap publik atau masyarakat. Kecenderungan tingkat pelayanan yang sangat

rendah yang dirasakan publik atau masyarakat dari perusahaan peemrintah sangat memprihatinkan. Konsumen atau pelanggan daalm hal ini masyarakat luas seharusnya merasa terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan atau instansi pemerintah, bukannya malah merasa tidak nyaman, karena selama ini masyarakat telah melakukan kewajiban mereka membayar pajak yang seharusnya ditujukan untuk peningkatan pelayanan terhadap mereka.

Persoalan tingkat pelayanan yang kurang itulah yang menjadi cambuk bagi pemerintah umumnya, dan bagi PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten khususnya untuk meningkatkan kinerja dan pelayanannya ke jenjang yagn lebih baik lagi. Maka dari itu, beragam bentuk pelayanan yang ditawarkan dewasa ini oleh sejumlah perusahaan atau instansi peemrintah menunjukkan bahwa pemerintah merespon secara positif keluhan dan kritik yang datang dari publik.

- Peningkatan Pelayanan terhadap Pelanggan sebagai Bentuk Komitmen PT PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Barat dan Banten

Pelanggan dalam kacamata PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten adalah seluruh masyarakat di kawasan Jawa barat dan Banten. Seluruh masyarakat menggunakan listrik dalam kehidupan sehari-hari, begitu pula dengan seluruh instansi negara lainnya ataupun instansi swasta bahkan publik internal PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten itu sendiri juga merupakan pelanggan.

Menyadari jumlah pelanggannya yang sangat banyak dan beragam, mulai dari pelanggan kecil (rumah tangga) hingga pelanggan besar (industri), PT PLN

(Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten memahami benar posisinya sebagai *central* yang terus mendapat sorotan. Sehingga secara langsung maupun tidak, pelanggan merupakan aset penting yang sangat berharga. Walaupun hingga saat ini, PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten tidak memiliki pesaing yang dapat mencuri pelanggannya selama ini seperti halnya perusahaan swasta lainnya, namun sebagai perusahaan negara adaalh tugas pokoknya untuk melayani masyarakat.

Menurut Bapak Husein Nazar, Humas PT PLN (Persero) Divisi Jawa Barat dan Banten Area Pelayanan dan Jaringan Bandung, pelanggan adalah partner utama di setiap perusahaan. Dalam arti bahwa, suatu perusahaan bisa terus berjalan dan berkelanjutan hanya jika ada produksi, pemasaran dan pelanggan. Produksi dan pemasaran tidak akan berarti apa-apa jika tidak ada pelanggan. Sehingga pelanggan merupakan unsur terpenting dalam sebuah perusahaan yang tidak dapat dikesampingkan lagi.

Sebagai perusahaan yang hidup dari rakyat, PT PLN (Persero) Divisi Jawa Barat dan Banten Area Pelayanan dan Jaringan Bandung harus selalu peka dan merespon tiap *feedback* yang timbul dari masyarakat. Setiap kritik dan keluahan yang datang merupakan pekerjaan rumah yang harus segera diselesaikan. Begitu pula daalm mengeluarkan suatu kebijakan. Seluruh kebijakan yang dikeluarkan haruslah benar-benar mengalami pengelolaan dan penyaringan serta dilakukan sosialisasi terlebih dahulu. Seperti dalam hal TDL (Tarif Dasar Listrik) yang tidak dapat dinaikkan begitu saja. Penentuan TDL pun harus disetujui terlebih dahulu oleh pemerintah dan DPR sebagai perwakilan rakyat. Kenaikan TDL juga harus

disosialisasikan jauh-jauh hari agar tidak mengakibatkan respon yang keras dari masyarakat. Contoh lainnya yaitu melakukan pemberitahuan terlebih dahulu dalam melakukan pemadaman listrik dalam bentuk *release*.

Informasi pemadaman listrik dilakukan melalui media cetak dan elektronik. Adapun beberapa media yang bekerja sama untuk mengumumkan pemadaman listrik diantaranya adalah HU Pikiran Rakyat, HU Galamedia, HU Tribun Jabar, HU Radar Bandung, Radio Dahlia, Radio Maraghita, Indonesia Radio, Radio Shinta.

Selama ini, hubungan yang terbina antara PT PLN (Persero) Divisi Jawa Barat dan Banten Area Pelayanan dan Jaringan Bandung dan para pelanggannya telah berlangsung dengan baik.

Adapun beberapa cara menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan adalah :

1. Memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan

   Contohnya yaitu, memberikan loket-loket komplain di kantor PLN langsung. Atau selalu melakukan inovasi terhadap produk program terbaru yang dapat diakses pelanggan seperti PLN Siaga 123, di mana pelanggan dapat menelpon untuk menanykan jumlah rekening listrik yang harus dibayarkan atau informasi lainnya.
2. Memberikan informasi tentang pemadaman listrik dengan release melalui media massa.

Memberikan pelayanan yang terbaik tentu saja tidak semudah membalik tangan. Terkadang masih ada komplain yang datang dari pelanggan dan PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Pelayanan dan Jaringan Bandung harus menerima dan mengoreksi setiap komplain tersebut. Terhadap pelanggan yang melakukan kompalin atas ketidakpuasan dan menyalurkannya melalui surat pembaca, PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Pelayanan dan Jaringan Bandung akan melakukan pendekatan kepada pelanggan tersebut. Yaitu dengan cara, mendatangi langsung pelanggan, melihat permasalahan yang sebenarnya, mencoba menyelesaikan permasalahan dan meminta kepada pealnggan tersebut untuk membuat surat susulan di surat pembaca.

Adapun potensi pelanggan bagi PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Pelayanan dan Jaringan Bandung tidak hanya sebagai pembeli produk jasa yang ditawarkan, tetapi juga sebagai kontrol perusahaan. Pelanggan akan menyorot setiap kebijakan atau keputusan yang dilakukan oleh perusahaan, juga akan merespon kebijakan dan keputusan tersebut. Namun yang lebih penting adalah pelanggan akan menjadi tolak ukur kebutuhan pelayanan yang harus dipenuhi oleh perusahaan guna memberikan yang terbaik bagi pelanggan.

Sebagai perusahaan yang memfokuskan diri pada pelayanan, tentu PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Pelayanan dan Jaringan Bandung berupaya melakukan peningkatan pelayanan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. PT PLN (Persero) Divisi Jawa Barat dan Banten Area Pelayanan dan Jaringan Bandung selalu menomordepankan kenyamanan pelanggannya dalam setiap pelayanan yang diberikan.

Visi, Misi dan Filosofi P.T PLN (Persero)

VISI, MISI dan FILOSOFI PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Pelayanan dan Jaringan Bandung

1) Visi Perushaan

   Diakui menjadi Perushaan Kelas Dunia yang tumbuh berkembang, unggul, dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani.

2) Misi Perusahaan

   a. Melakukan bisnis kelistrikan dan bidang usaha terkait yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan, karyawan dan pemegang saham.
   b. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan manusia.
   c. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
   d. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

3) Filosofi Perusahaan

   "Mempunyai Komitmen yang tinggi terhadap kepentingan pelanggan dengan menjadikan Sumber Daya Manusia sebagai sumber daya penting perusahaan"

4) Budaya Perusahaan

   Budaya Perusahaan merupakan perpaduan antara kepercayaan, harapan-harapan dan nilai-nilai yagn ditampilkan oleh para anggotanya,

dan ditularkan dari satu generasi karyawan ke generasi karyawan lainnya secara berkesinambungan. (Ruslan, 1998 : 285)

Budaya Perusahaan PT. PLN (Persero) yaitu Percaya, Peduli, Sadar Biaya, Peka / tanggap, Terbuka, Integritas, Pembelajar.

Gambar atau Lambang dan Arti PT. PLN (Persero)

Gambar atau lambang berfungsi sebagai identitas suatu perusahaan atau instansi dengan tujuan agar publik pada umumnya dan konsumen pada khususnya mudah mengenali dan mengingat perusahaan atau instansi tersebut. Begitu pula dengan gambar atau lambang PT. PLN (Persero).

Adapun gambar atau lambang yang dimiliki PT. PLN (Persero) adalah bentuk "PETIR" yang telah lama digunakan PT. PLN (Persero). Penggunaan gambar atau lambang tersebut sesuai dengan surat keputusan No. 13/DIR/1976.

Sketsa Lambang



Gambar atau Lambang 2.1 PT. PLN (Persero)

Gambar atau lambang PT PLN (PERSERO) tercantum dalam satu bidang datar :

1. Petir atau kilat yang berbentuk tebal disebelah atas dan meruncing di sebelah bawah, berwarna merah darah dan memotong atau menembus ketiga garis gelombang.
2. Tiga buah gelombang yang berbentuk sinusoida (dua setengah perioda), berwarna biru laut, tersusun secara sejajar dalam arah mendatar, terletak di tengah – tengah segi empat pada dasar kuning keemasan.

Warna gambar atau lambang PT PLN (Persero) terdiri dari :

1. Berwarna kuning keemasan
2. Berbentuk segi empat berskala ukuran lebar : panjang = 3 : 4
3. Tanpa garis pinggir, jika diperlukan penggambaran segi empat tersebut dapat digunakan garis pinggir sebagai pembatasnya
4. Tanpa tulisan listrik negara ataupun tulisan lainnya di dalamnya

Arti Gambar atau Lambang dan Warna PT. PLN (Persero) diartikan sebagai berikut :

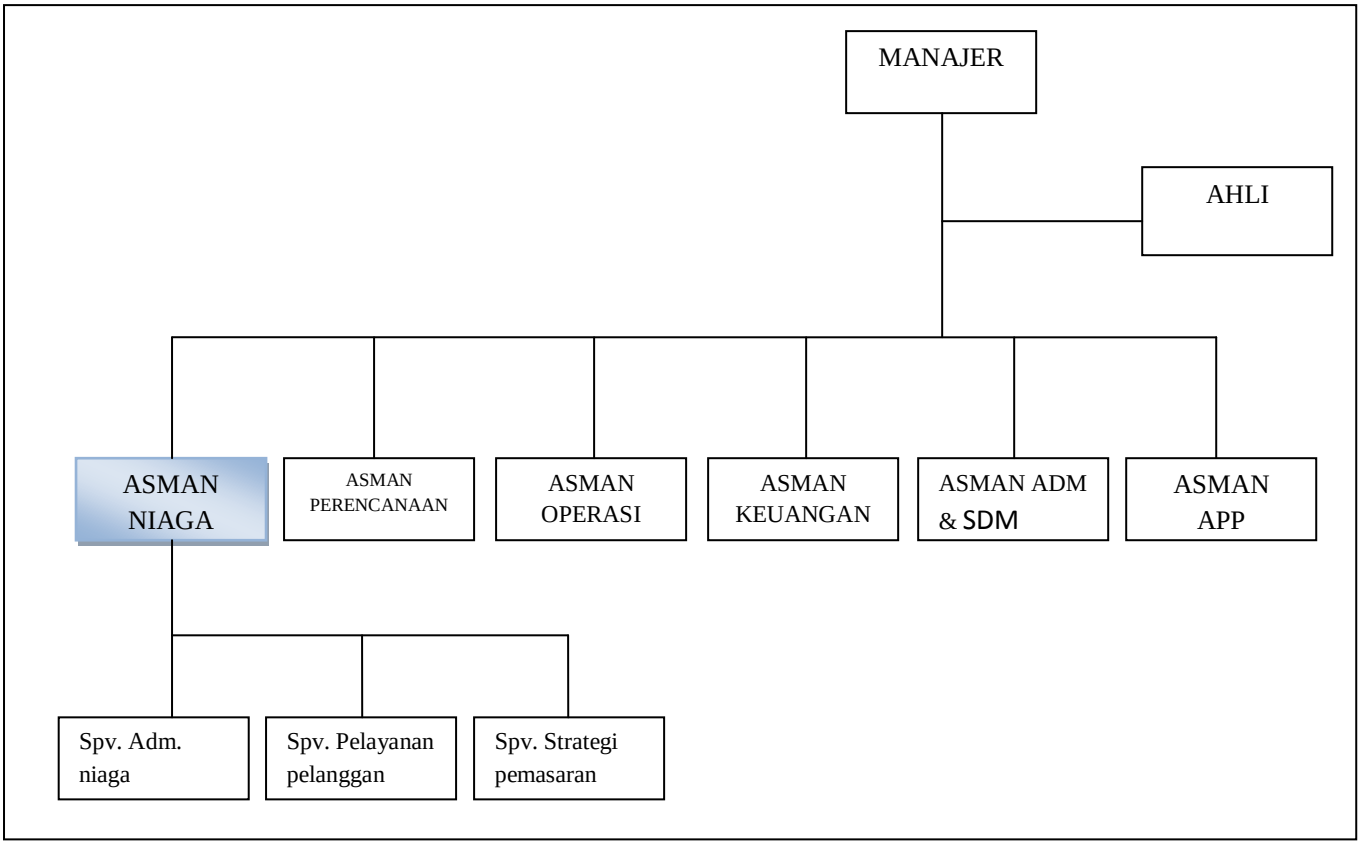
1. Petir atau kilat melambangkan tenaga listrik yang terkandung di dalamnya.
2. Gelombang yang digunakan dalam lambang PLN karena segala macam tenaga (energi) dapat dinyatakan sebagai gelombang (cahaya listrik, akuistik, dll). Kegiatan PLN antara lain mencakup konversi segala macam tenaga (energi) menjadi listrik.
3. Tiga buah gelombang sejajar diartikan sebagai tiga sikap karyawan PLN dalam melaksanakan tugas negara yaitu bekerja keras, bergerak

cepat, dan bertindak cepat. Sehingga daapt diartikan pelaksanaan tugas PT. PLN harus serempak dalam tiga bidang : peningkatan, penyaluran, dan pendistribusian tenaga listrik.

Warna Gambar atau lambang diartikan sebagai berikut :

1. Warna kuning keemasan melambangkan keagungan Tuhan Yang Maha Esa, serta agungnya kewajiban PLN.
2. Warna merah darah melambangkan keberanian dan dinamika dalam melaksanakan tugas untuk mencapai sasaran pembangunan.
3. Warna biru laut melambangkan kesetiaan dan pengabdian pada tugas untuk menuju dan mencapai kemakmuran dan kesejahteraan rakyat Indonesia seperti dinyatakan dalam Peraturan Pemerintah no. 18 tahun 1972.

2.2 Struktur Organisasi



Gambar 2.2 Struktur Organisasi

BAGAN SUSUNAN ORGANISASI

PT.PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA BARAT DAN BANTEN

Ket : *Bagian yang ditempati dalam kerja praktek*

- *Job Descriptions*

1. Manajer Area
    a. Kinerja Utama

       Rasio Operasi, Susut, Piutang, Kepuasan pelanggan dan citra perusahaan disamping kinerja unit lainnya.

    b. Uraian Fungsi Utama

        - Mensinergikan seluruh unit garis depan dan seluruh fungsi di APJ dalam mengoptimalkan sumberdaya dan kemitraan untuk memaksimalkan Kinerja Unit dan Citra Perusahaan berdasarkan hokum dan ketentuan yagn berlaku, termasuk surat kuasa dan kebijakan General Manager, termasuk pengembangan system informasi terintegrasi dan “online” dan pengembangan garis depan baru.
        - Menjalin komuniaksi dan hubungan kerja internal dan eksternal yang efektif dan megnembangkan dan memberdayakan seluruh potensi SDM untuk meningkatkan Budaya Perusahaan (Integritas, Saling Percaya, peduli dan Pembelajar) dan Good Corporate Government (Responsibility, Accountability, Fairness dan transparancy) disertai apresiasi dan pembinaan SDM.
        - Berkoordinasi dengan unit P3B terkait, APD (bila ada), Unit Distribusi lain (bila ada) dan APJ yang berbatasan.

- Melengkapi pengaturan lebih lanjut (yang belum diatur oleh Kantor Distribusi), melaksanakan monitoring dan evaluasi / audit internal.

2. Ahli
   a. Membuat rekomendasi solusi masalah dan konsep realistis untuk memaksimalakn kinerja APJ.
   b. Melaksanakan kegiatan tertentu, bekerjasama dengan unit garis depan atau fungsi terkait, termasuk operasional lapangan, untuk memaksimalkan kinerja APJ dengan persetujuan manajer atau asisten manajer yagn bersangkutan.
   c. Bertanggung jawab kepada manajer APJ
3. Asisten Manajer Niaga
   a. Fungsi Utama Asisten Manajer Niaga adalah memfasilitasi unit garis depan dalam memaksimalkan kinerja melalui fungsi Administrasi niaga, Sistem Pelayanan dan Sistem Pemasaran.
      - Fungsi Administrasi Niaga

        Membuat laporan yang benar (rekonsiliasi dengan fungsi keuangan dan akuntansi APJ dan unit ybs), dan menyampaikannya ke KD a. I. TUL. III-07, koreksi, dan TUL. III-09, 12 RB; TUL.IV-04/06, Pendapatan lain-lain; mengelola tagihan tertentu “terpusat” a. I. TNI, Polri, Pemda, Instansi vertical, SPT;

- Fungsi Sistem Pelayanan

  Mengelola perbaikan penetrasi segmen TR dengan pendekatan territorial a. I. perbaikan AIL, DIL, baca meter; penagihan (autodebet, praqtis); penertiban (kwh numpuk, tunggakan / pemutusan, illegal, UJL, dll); otomatisasi (RBM, PDE); TMP; LHL; one stop service; kehumasan (a. I. TDL), kemitraan; outsourcing; UGD baru; penyediaan material, dana, sarana dan pelatihan;

- Fungsi Sistem Pelayanan

  Memperbaiki system pelayanan potensial untuk memaksimalkan kinerja APJ, khususnya segmen konsumen tegangan tinggi dan tegangan menengah, a. I Account Executives, AMR, CIS, DPP, AIL, PB/PD dan daftar tunggu, Captive, Impor, Fleksibilitas dan Sinergi, tunggakan/KP2LN, UMTL, Pembayaran langsung, Updating PJBTL, dll.

b. Bekerjasama dengan Asisten Manajer Perencanaan, Asisten Manajer Operasi, Asisten Manajer Keuangan, Asisten Manejer SDM dan Administrasi, Ahli, fungsi terkait di APJ dan Unit Garis Depan untuk memaksimalkan kinerja APJ dan Distribusi Jawa Barat dan Banten, khususnya penekanan susut dan tunggakan, antara lain upaya Unit Garis Depan untuk program gardu sisipan (sekaligus untuk perbaikan tegangan dan pemasaran), pemutusan sementara dan rampung, program sambungan jenis ”compression” untuk mengatasi ”asimetris

dan loskontak", melanjutkan perbaikan data pelanggan (DIL) terpadu (sekaligus program analisis susut per penyulang dan per gardu dan program pengurangan tagihan listrik akibat TMP tidak terpenuhi), penyediaan material pada setiap saat dibutuhkan, pemanfaatan anggaran, penyediaan likuiditas operasional Unit Garis Depan, rekonsiliasi penerimaan pembayaran rekening listrik di rekening bank PLN, pengembangan "autodebet", program kehumasan, pengembangan sarana, apresiasi dan promosi pegawai, pengembangan Unit Garis Depan baru, dll.

c. Mengkoordinasikan fungsi-fungsi Supervisor, Ahli, Terampil Utama dan Terampil dilingkungan Bagian Niaga dan bertanggung jawab kepada manajer APJ.

4. Asisten Manajer Perencanaan

a. Fungsi utama Asisten Manajer Perencanaan adalah mengelola fungsi perencanaan terpadu, sistem teknologi informasi bekerjasama dengan Ahli dan fungsi terkait di APJ, untuk memfasilitasi unit garis depan dalam memaksimalkan kinerjanya.

1. Fungsi Perencanaan
2. Merencanakan pengembangan jaringan distribusi 1 tahun kedepan
3. Merencanakan sistem jaringan untuk meningkatkan keandalan penyaluran tenaga listrik
4. Merencanakan biaya pemeliharaan jaringan selama 1 tahun

5. Memberikan justifikasi setiap aktivitas investasi yang direncanakan
6. Memantau realisasi pelaksanaan investasi dan pemel;iharaan di APJ
7. Dalam melaksanakan tugasnya berkoordinasi dengan Bidang Perencanaan Distribusi

b. Fungsi Sistem Teknologi Informasi

   Mengelola pengoperasian dan pemeliharaan seluruh sistem informasi terpadu dan andal (komitmen proses bisnis, password dan data logger); pengembangan sistem informasi untuk meminimalkan proses bisnis manual a. I RBM berbasis GIS dan gardu;

c. Mengkoordinasi pemanfaatan anggaran bersama Asisten manajer Niaga, Asisten Manajer Operasi, Asisten Manjer Keuangan, Asisten, Manajer SDM dan Administrasi, Ahli, fungsi terkait di APJ dan Unit Garis Depan untuk memaksimalkan kinerja APJ dan Dostribusi Jawa Barat dan Banten, khususnya penekanan susut dan tunggakan antara lain upaya Unit Garis Depan untuk program gardu sisipan (sekaligus untuk perbaikan tegangan dan pemasaran), pemutusan sementara dan rampung, program sambungan jenis ”comression” untuk mengatasi ”asimetris dan loskontak”, melanjutkan perbaikan data pelanggan (DIL) terapadu (sekaligus program analisis susut per penyulang dan per gardu dan program pengurangan tagihan listrik akibat TMP tidak terpenuhi), pengembangan Unit Garis Depan baru, dll.

5. Asisten Manajer Operasi

a. Fungsi utama Asisten Manajer Operasi adalah mengelola fungsi pengoperasian sistem jaringan, bekerjasama dengan ahli dan fungsi terkait di APJ, untuk memfasilitasi unit garis depan dalam memaksimalkan kinerjanya.

b. Fungsi Operasi :

   1. Memantau dan memutakhirkan data jaringan distribusi terpasang di seluruh wilayah APJ
   2. Mengelola dan mengoperasikan jaringan distribusi sesuai dengan kebutuhan lapangan
   3. Melaksanakan pengawasan pembangunan jaringan distribusi baru
   4. Mengevaluasi dan mengoperasikan jaringan distribusi baru
   5. Melaksanakan pngukuran tegangan ujung secara periodik
   6. Mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan pekerjaan pelayanan gangguan TM/TR disemua UPJ
   7. Memantau, mengevaluasi dan supervisi TMP di UPJ TM/TR
   8. Mengawasi dan mengevaluasi pelaksanan pemeliharaan jaring distribusi TM/TR disemua UPJ
   9. Memantau dan mengevaluasi usaha penekanan losses jaringan distribusi
   10. Menyusun dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan SOP
   11. Mengawasi dan mengkoordinir pelaksanaan SOP sistem jaringan untuk kunjungan VVIP/VIP

12. Melaksanakan komunikasi dengan APJ lain apabila diperlukan
13. Dalam melaksanakan tugas berkomunikasi dengan Bidang Dsitribusi

c. Mengkoordinasikan pemanfaatan anggaran bersama Asisten manajer Niaga, Asisten Manajer Operasi, Asisten Manjer Keuangan, Asisten, Manajer SDM dan Administrasi, Ahli, fungsi terkait di APJ dan Unit Garis Depan untuk memaksimalkan kinerja, khususnya penekanan susut dan tunggakan antara lain upaya Unit Garis Depan untuk program gardu sisipan (sekaligus untuk perbaikan tegangan dan pemasaran), pemutusan sementara dan rampung, program sambungan jenis ”comression” untuk mengatasi ”asimetris dan loskontak”, melanjutkan perbaikan data pelanggan (DIL) terapadu (sekaligus program analisis susut per penyulang dan per gardu dan program pengurangan tagihan listrik akibat TMP tidak terpenuhi), pengembangan Unit Garis Depan baru, dll.

6. Asisten Manajer Keuangan
   a. Fungsi utama Asisten Manajer Keuangan adalah mengelola fungsi keuangan, bekerjasama dengan Ahli dan fungsi terkait di APJ, untuk memfasilitasi unit garis depan dalam memaksimalkan kinerjanya
   b. Mengkoordinasikan penyediaan likuiditas operasional Unit Garis Depan, rekonsiliasi penerimaan pembayaran rekening listrik di rekening bank PLN, pengembangan ”autodebet”, pengembangan Unit Garis Depan baru, dll bersama Asisten manajer Niaga, Asisten Manajer Operasi, Asisten Manjer Keuangan, Asisten, Manajer SDM

dan Administrasi, Ahli, fungsi terkait di APJ dan Unit Garis Depan yang bersangkutan

7. Asisten Perencanaan Sumber Daya Manusia dan Administrasi
   a. Fungsi utama Asisten Manjer SDM dan Administrasi adalah mengelola fungsi SDM, fungsi administrasi, hukum dan komnikasi, logistik, bekerjasama dengan Ahli dan fungsi di APJ, untuk memfasilitasi unit gars depan dalam memaksimalkan kinerjanya.
   b. Mengkoordinasikan aresiasi dan promosi pegawai, program kehumasan, pengembangan sarana, pengembangan Unit Garis Depan baru, dll bersama Asisten manajer Niaga, Asisten Manajer Operasi, Asisten Manjer Keuangan, Asisten, Manajer SDM dan Administrasi, Ahli, fungsi terkait di APJ dan Unit Garis Depan yang bersangkutan.

2.3 Deskripsi Jabatan

1. Bagian Pelayanan Pelanggan

Memberikan pelyanan terhadap pelanggan yang akan melakukan Pasang Baru dan memberikan informasi tentang Pasang Baru Listrik Prabayar (LPB). Selain itu melakukan pengelolaan pendaftaran dan pemasangan pasang baru listrik prabayar, keuangan dan laporan.

2. Supervisor Pelayanan Pelanggan

Melakukan pengawasan terhadap bagian pelayanan pelanggan dan proses pelayanan pelanggan yang mungkin akan terjadi ketidaksesuaian.

Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan ini digunakan oleh bagian Pelayanan Pelanggan di UPJ Bandung Selatan yang fungsinya sebagai sarana untuk melayani para pelanggan dalam proses pasang baru, perubahan tarif, perubahan daya yang meliputi penaikan daya dan penurunan daya serta ganti nama.

Dengan berbagai pelayanan yang diberikan oleh PT.PLN maka dibuatlah suatu Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan yang terbagi dalam modul-modul yang diberi nama CIS (Customer Information System). Di dalam aplikasi ini segala bentuk pelayanan pelanggan ditangani dengan cara komputerisasi dengan mengutamakan kepuasan pelanggan dan data yang terjamin.

2.4 Aspek Kegiatan Perusahaan

PT PLN (Persero) adalah suatu perusahaan yang bergerak dibidang pendistribusian tenaga listrik. perusahaan ini bertujuan untuk memberikan kepuasan, kenyamanan dan kebutuhan sehari – hari, dirumah tangga, sekolah, universitas, tempat kerja dan penerangan jalan raya. PT. PLN (persero) harus mengembangkan produk – produk yang ada dan menbuat inovasi yang berkualitas tinggi untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Menurut sejarah utama pendirinnya, PT PLN dalam menjalankan usahnya dan tugasnya telah menjalani kemajuan, ini terlihat dari sejarahnya hingga sekarang, dimana bidang usahanya adalah melayani kebutuhan masyarakat di bidang kelistrikan.

Kegiatan usaha yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) secara umumnya meliputi hal-hal berikut :

1. Menjalankan usaha penyediaan tenaga listrik yang meliputi kegiatan pembangkitan, penyaluran, distribusi tenaga listrik, perencanaan dan pembangunan sarana penyediaan tenaga listrik.
2. Menjalankan usaha penunjang dalam penyediaan tenaga listrik yang meliputi kegiatan konsultasi, pembangunan, pemasangan, pemeliharaan peralatan ketenagalistrikan, Pengembangan teknologi peralatan yang menunjang penyediaan tenaga listrik.
3. Menjalankan kegiatan pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya alam dan sumber energi lainnya untuk kepentingan penyediaan tenaga listrik, Melakukan pemberian jasa operasi dan pengaturan (*dispatcher)* pada pembangkitan, penyaluran, distribusi dan *retail* tenaga listrik, Menjalankan kegiatan perindustrian perangkat keras dan perangkat lunak bidang ketenagalistrikan dan peralatan lain yang terkait dengan tenaga listrik, Melakukan kerja sama dengan badan lain atau pihak lain atau badan penyelenggara bidang ketenagalistrikan baik dari dalam negeri maupun luar negeri di bidang pembangunan, operasional, telekomunikasi dan informasi yang berkaitan dengan ketenagalistrikan.

Sedangkan kegiatan usaha yang berhubungan dengan penyediaan tenaga listrik . antara lain :

a. Pembangunan Jaringan

Merupakan pembangunan hantaran udara, yang meliputi. Tegangan rendah, Tegangan menengah, dan jaringan dibawah tanah (Kabel TR dan TM)

b. Pembangunan gardu-gardu Distribusi

Pembangunan gardu yang mendistribusikan Kwh atau menyalurkan tenaga aliran listrik kepada pelanggan melalui jaringan tegangan rendah atau TR, termasuk perlengkapan Kwh.

c. Pembangunan Tiang

d. Pemeliharaan gardu jaringan, sambungan rumah dan memelihara gedung

e. Penyambungan baru

Mengadakan kegiatan pemasangan atau penyambungan listrik rumah-rumah konsumen baru.

f. Tambah daya

Mengadakan perubahan beban penambahan maupun penurunan daya

g. Perubahan Tarif

Merupakan perubahan tarif dari pelanggan umum ke kelompok lainnya atau sebaliknya, misalnya dari rumah tinggal ke tarif industri atau usaha.

h. Pelayanan Kepada Pelanggan

1. Permintaan sambungan baru dan perubahan daya
2. Permintaan Penerangan sementara

3. Permintaan perbaikan atau pembongkaran sambungan rumah

i. Pembacaan Meteran Listrik

Melakukan pencatatan stan meter

j. Pembuatan Rekening Listrik

Pembuatan rekening listrik atas pemakaian tenaga listrik