BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Sejarah PT. PLN (Persero)

Pada tahun 1897 listrik pertama kali menyala di Batavia (Jakarta), setelah *Netherland Indische Electricitiets Maatshappij* mendapatkan konsensi yang kemudian ditempatkan pada NIEM tahun 1905.

Ketenaga listrikan dimulai akhir abad ke-19 yaitu pada saat ketenaga listrikan Belanda, yaitu NV. NIGM (*Naamlooze Vennootscap*) bidang gas Jakarta, lalu pemerintahan Hindia Belanda berdasarkan Staatsblan tahun 1927 No. 419 membentuk *Lands Water Kracht Bedrijven* (LKWB) yaitu perusahaan listrik Negara yang mengelola PLTA lamajang, plengan dan lain-lain.

1.1.1 Masa Pemerintahan Hindia Belanda

Pada tahun 1905 pemerintahan Hindia Belanda memberikan izin kepada *Bandoengsche Electricities Mastscappij* (BEM) untuk mendirikan perusahaan listrik di Bandung dan sekitarnya. Kemudian tahun 1909 pemerintah BEM dihapuskan dan digabungkan dalam suatu perseroan terbatas dengan nama *Electriciteits Mastscappij Bedrif Em Omstrchen* (GEBEO) tepatna tangal 1 Januari 1921 di Bandung. GEBEO NV merupakan perseroan terbatas pertama yang mengusahakan kelistrikan termasuk pendistribusian tenaga listrik.

1.1.2 Masa Pemerintahan Jepang

Pada tahun 1942 sampai 1945 pada penjajahan Jepang, perusahaan tenaga listrik distribusi *Djawa Dengki Djigya Sha Bandoeng Chisa*, sedangkan pembangkitan dan penyaluran ke gardu-gardu dilaksanakan oleh dua instansi yaitu *Seibu Dengki Sha* dari tahun 1942 sampai 1943 dengan wilayah kerja seluruh pulau Jawa.

Dalam perang dunian ke II semua perusahaan listrik Indonesia dengan sendirinya berada di bawah pengawasan tentara Jepang, antara lain perusahaan listrik Belanda yang berada di angkatan darat Jepang dijadikanlah Perusahaan Listrik Jepang dengan nama sebagai berikut :

a. *Djawa Dengki Djigyokosaka* berkantor pusat di Jakarta.
b. *Seibu Djawa Dengki Sha* di wilayah Jawa Barat.
c. *Chobu Djawa Dengki* di wilayah Jawa Tengah.
d. Cabang-cabang perusahaan listrik tetap seperti semula.

Dengan begitu, maka pimpinan perusahaan di pegang oleh tenaga yang didatangkan dari Jepang.

1.1.3 Masa Agresi I Belanda

Pada tahun 1984, Belanda masuk ke Indonesia maka pemerintahan Republik Indonesia hijrah ke Yogyakarta sehingga perusahaan dan distribusi teaga listrik khususnya di Jawa Barat termasuk di Jakarta di usahakan kembali oleh GEBEO NV, sedangkan uaha pembangkitan dan penyaluran tetap dikuasai dan di kelola oleh pemerintah Republik Indonesia

yaitu oleh perusahaan negara untuk Pembangkitan Tenaga Listrik, yang disingkat PENUPTEL, sedangkan wilayah kerja meliputi Jawa Barat dan DKI Jakarta.

Pada tangal 27 Desember 1957, dalam rangka pembebasan Irian Barat, GABEO NV sebagai perusahaan milik asing diambil alih oleh perusahaan karyawan yang berkewarganegaraan Indonesia. Akhirnya dikeluarkanlah peraturan pemerintah No. 52 Tahun 1958 tentang Perusahaan Negara, maka berdasarkan PP diatas bahwa Perusahaan Belanda yang ada di Indonesia berada dibawah pengusaha Pemerintah Republik Indonesia.

Dengan jalan nasionalisasi, Perusahaan mlik Negara tersebut diharapkan dapat memberikan manfaat sebesa-besarnya untuk masyarakat Indonesia dan juga untuk memperkokoh keamanan dan ketahanan Negara Republik Indonesia. Dengan UU No. 86 tahun 1958 dan PP No. 19 Tahun 1958, disyahkanlah nasionalis perusahaan-perusahaan milik Belanda, salah satunya GABEO NV.

Berdasarkan PP No. 18 Tahun 1959 dan PP No. 19 Tahun 1960, GABEO NV dihapuskan dan namanya diganti menjadi Perusahaan Listrik Negara (PLN) Bandung yang memiliki wilayah kerja di seluruh Jawa Barat kecuali DKI Jakarta dan Kabupaten Tangerang.

Pada tahun 1961, semua Perusahaan Listrik Indonesia, disatukan kedalam satu badan yang bernama Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Nasional (BPU-PLN). Sebagai wadah kesatuan pimpinan PLN berdasarkan

PP No. 67 Tahun 1961, tugasnya adalah untuk mendistribusikan tenaga Listrik di Indonesia dan tenaga pembangkitnya dipegang oleh PLN pusat di Jakarta.

Dengan PP No. 19 Tahun 1965, dibentuklah Perusahaan Listrik Negara yang bernaung dibawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga Listrik (PUTL). Berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga Listrik No.1/PRT/1965 tanggal 21 Januari 1945 dan PP No. 19 Tahun 1965 diadakan reorganisasi PLN dimana BPUL dihapus dan di tingkat daerah dibentuk susunan organisasi PLN *Exploring* XI, yang berkedudukan di Bandung, yang mempunyai wilayah kerja di Jawa Barat kecuali Tangerang, Jakarta, Bogor, Sukabumi dan Banten.

1.1.4 Perusahaan Setelah Proklamasi Kemerdekaan

Perang dunia diakhiri pernyataan menyerahnya Jepang pada sekutu tanggal 14 Agustus 1945 dengan begitu maka tentara sekutu akan memasuki dan menduduki wilayah Indonesia tetapi pimpinan Indonesia telah mendahului memproklamasikan kemerdekaan menjadi Negara Republik Indonesia. Pengambilan pimpinan perusahaan listrik pertama dilakukan, terjadi pada tanggal september 1945 di pusat *(Djawa Dengki Jigyokoska)* Jakarta oleh kesatuan Aksi Karyawan Listrik setelah gagalnya rapat pada tanggal 19 September 1945 dengan PP No. ISD/45 merupakan hari dan tanggal yang bersejarah bagi perusahaan listrik era tahun 1945 karena pada hari itulah hari jadi listrik.

Perkembangan selanjutnya ialah dikeluarkannya PP No. 18 tahun 1972 tentang pembentukan Perusahaan Umum Listrik Negara yang berkantor di Jakarta. Dengan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga Listrik (PULT) NO. 043/pns/1975 tanggal 9 september 1975 tentang organisasi dan tata kerja Perusahaan Listrik Negara tanggal 14 Juli tahun 1975, maka PLN mengadakan reorganisasi yang menyangkut tugas dan wilayah kerja di daerah, kemudian berdasarkan pengumuman No. 05/D III/sek/1975, maka Perusahaan Listrik Negara Explorasi XI diganti namanya menjadi Perusahaan Listrik Negara Distribusi III yang diberi tugas khusus untuk melaksanakan atau mengusahakan distribusi listrik langsung kepada para pemakai.

Berdasarkan PP No. 18 tahun 1976, PLN Distribusi Jawa Barat yang berkantor di jalan Cikapundung Barat No. 11 tahun 1959 dan Peraturan Pemerintah No. 11 tahun 1970 ditegaskan statusnya Menjadi suatu Perusahaan Umum (PERUM), sebagaimana termaksud dalam pasal 2 ayat 2 tahun 1969 dengan nama Perusahaan Listrik Negara.

Saat ini PLN distribusi Jawa Barat mempunyai 15 cabang, 1 bengkel, 1 unit pengaturan distribusi dan satu kantor Distribusi yang terdaftar sebagai berikut:

1. Cabang Cirebon
2. Cabang Tasikmalaya
3. Cabang Garut
4. Cabang Sukabumi

5. Cabang Bogor
6. Cabang Banten
7. Cabang Purwakarta
8. Cabang Cimahi
9. Cabang Bandung
10. Cabang Majalaya
11. Cabang Bekasi
12. Cabang Depok
13. Cabang sumedang
14. Cabang karawang
15. Unit Pengatur Distribusi
16. Kantor distribusi Jawa Barat

1.2 Visi, Misi, Filosofi dan Tata Nilai PT. PLN (Persero)

1.2.1 Visi PT. PLN (Persero)

Visi PT. PLN (Perseo) Distribusi Jabar dan Banten APJ Bandung adalah *"diakui menjadi perusahaan kelas dunia yang tumbuh berkembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani"*.

1.2.2 Misi PT.PLN (Persero)

Misi PT. PLN (Persero) Distribusi Jabar dan Banten APJ Bandung adalah sebagai berikut:

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

1.2.3 Filosofi PT. PLN (Persero)

Untuk mewujudkan Visi dan Misi Perusahaan, maka landasan filosofi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten adalah:

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

1.2.4 Tata Nilai PT. PLN (Persero)

Budaya perusahaan merupakan satu set nilai, penuntun kepercayaan akan suatu hal, pengertian dan cara berfikir yang dirumuskan oleh manajemen perusahaan dan diterima oleh seluruh anggota perusahaan dengan rasa (identitas) organisasi dan menimbulkan komitmen terhadap nilai-nilai yang dianut organisasi untuk dapat memahami budaya perusahaan. Nilai itu akan bermanfaat bagi penciptaan iklim di dalam

perusahaan dan mendukung strategi perusahaan dalam mengatasi masalah yang timbul dari lingkungan bisnisnya.

Budaya perusahaan yang dimiliki oleh PT. PLN (Persero) adalah:

a. Percaya
b. Peduli
c. Sadar biaya
d. Peka/Tanggap
e. Terbuka
f. Intergritas
g. Pembelajar

1.3 Bidang Usaha PT. PLN (Persero)

PLN sebagai Badan Usaha Milik Negara berbentuk Perusahaan Perseroan (Persero) berkewajiban untuk menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum dengan tetap memperhatikan tujuan perusahaan yaitu menghasilkan keuntungan sesuai dengan undang-undang No. 19/2000 kegiatan usaha perusahaan meliputi :

1. Menjalankan usaha penyediaan tenaga listrik yang meliputi kegiatan pembangkit, 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. Penjalankan kegiatan pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya alam dan sumber energi lainnya untuk kepentingan penyediaan tenaga listrik, 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 dibidang pembangunan, operasional, telekomunikasi dan informasi yang berkaitan dengan ketenagalistrikan.

Sebagai suatu perusahaan besar PT. PLN (Persero) memiliki beberapa anak perusahaan yang bergerak pada bidangnya masing-masing sesuai dengan kebijakan pemerintah yang sebelumnya sudah penulis singgung bahwa pemerintah memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk dapat bergerak dalam bidang penyediaan listrik berikut adalah anak perusahaan PT. PLN (Persero) beserta bidang bisnis yang dijalankan.

1. PT Pembangkit Jawa Bali (PT PJB) bergerak dalam bidang pembangkitan tenaga listrik dan usaha lainnya yang terkait.
2. PT Indonesia Power bergerak dalam bidang pembangkitan tenaga listrik dan usaha lain yang terkait. PT. Indonesia power sendiri memiliki

beberapa anak perusahaan yang bergerak pada bidang penyediaan listrik dari produksi PLTU, bidang trading dan jasa transportasi batubara.

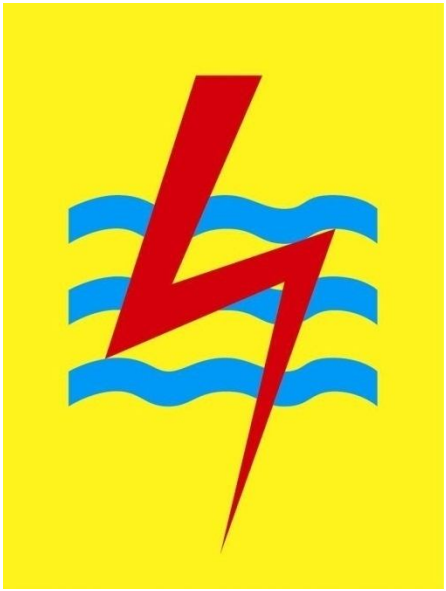
3. PT Pelayanan Listrik Nasional Batam (PT PLN Batam) bergerak pada bidang penyedia tenaga listrik bagi kepentingan umum wilayah Pulau Batam.
4. PT Indonesia Comnets Plus (PT ICON +) bergerak dalam bidang usaha telekomunikasi
5. PT PLN Tarakan bergerak dalam bidang usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum wilayah Pulau Tarakan.
6. PT PLN Batubara bergerak dalam bidang usaha tambang batu bara sebagai bahan utama dari Pembangkit Listrik Tenaga Uap (PLTU)
7. PT PLN Geothermal bidang usahanya terfosuk kepada usaha penyediaan tenaga listrik melalui kegiatan pengembangan dan pengoperasian pembangkit tenaga listrik panas bumi yang ekonomis bermutu tinggi dengan kendala yang baik.
8. PT Geo Dipa Energi (PT DGE) perusahaan ini merupakan perusahaan bersama milik PLN dan Pertamina yang bergerak pada bidang pembangkit listrik tenaga panas bumi.
9. Majapahit Holding BV merupakan suatu lembaga keuangan yang berkedudukan di Amsterdam Belanda.

1.4 Lambang atau Gambar PT. PLN (Persero)

Setiap perusahaan senantiasa dilengkapi dengan lambang-lambang perusahaan, lambang mempunyai arti penting bagi perusahaan dan merupakan tanda pengenal yang tetap, bahwa lambang itpun mampu mencerminkan keberadaan suatu perusahaan.

Gambar 1.1

Lambang PT. PLN (Persero)



Sumber: Arsip PLN

PT. PLN (Persero) mempunyai suatu lambang yang berbentuk petir atau kilat yang telah lama dipakai oleh PLN beserta satuan-satuannya. Berikut ini merupakan keterangan lambang PT. PLN (Persero).

1.4.1 Lambang Perusahaan, Bentuk Dasar Gambar dan Warna Lambang

Gambar atau lambang PT. PLN (Persero) tercantum dalam satu bidang gambar datar.

1. Berwarna kuning keemasan
2. Berbentuk segi empat dan berskala ukuran lebar:panjang 3:4
3. Tanpa garis pinggir, apabila diperlukan pengambilan segi empat tersebut dapat dipergunakan garis pinggir sebagai batas
4. Tanpa tulisan listrik negara atau tulisan apapun didalamnya

Gambar atau lambang PT. PLN (Persero), terdiri dari:

1. Petir atau kilat yang bentuknya tebal sebelah atas dan meruncing disebelah bawah, berwarna merah darah dan memotong atau menembus ketiga garis gelombang.
2. Tiga buah gelombang yang berbentuk sinusioda (2,5 perioda) berwarna biru laut tersusun sejajar dalam arah mendatar terletak ditengah-tengah segi empat pada dasar kuning keemasan.

1.4.2 Arti Lambang atau Gambar

Gambar diartikan sebagai berikut:

1. Petir atau kilat menggambarkan yang terkandung di dalamnya
2. Lambang yang dipergunakan dalam gambar, karena segalam macam tenaga (energi) dapat dinyatakan sebagai gelombang

(cahaya, listrik, akuistik dan lain-lain) kegiatan PT. PLN (Persero) mencakup konveksi segala macam tenaga listrik.

3. Tiga buah gelombang sejajar diartikan tiga sikap karyawan PT. PLN (Persero) dalam melaksanakan tugas negara dengan bekerja keras, bekerja cepat dan bertindak tepat. Arti lainnya adalah pelaksanaan tugas PT. PLN (Persero) harus serempak dalam tiga bidang peningkatan, penyaluran dan pendistribusian tenaga listrik.

Warna lambang PLN diartkan 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 emncapai sasaran pembangunan.
3. Warna biru laut melambangkan kesetiaan dan pengabdian pada tugas untuk menuju dan mencapai kemakmuran dan kesejahteraan rakyat Indonesia seperti dinyatakan dalam PP No. 18 Tahun 1972.

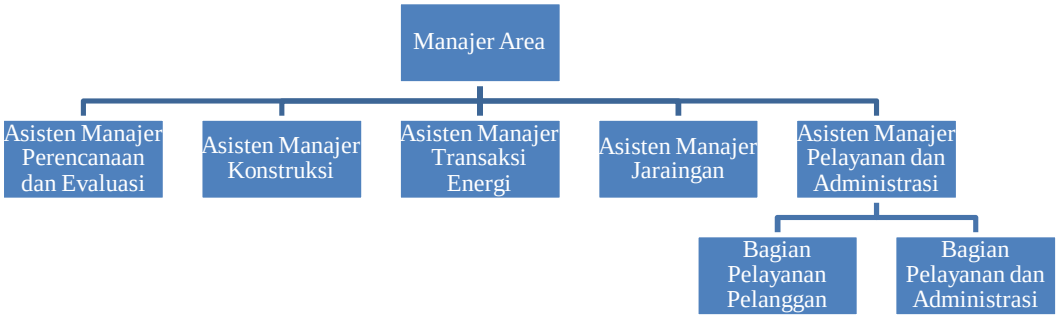
1.5 Struktur Organisasi

Struktur organisasi dalam sebuah organisasi sangatlah penting. Hal ini karena berkaitan dengan sistem birokrasi dari perusahaan tersebut. Struktur organisasi ini bertujuan agar sistem birokrasi perusahaan bisa berjalan dengan baik dan juga teratur. Fungsi struktur dalam sebuah organisasi adalah memberikan informasi kepada seluruh manusia yang menjadi

anggotanya untuk mengetahui kegiatan atau pekerjaan yang harus ia kerjakan, berkonsultasi atau bertanggung jawab kepada siapa, sehingga proses kerjasama menuju pencapaian tujuan organisasi dapat terwujud sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan sebelumnya. PT. PLN (Persero) Area Bandung memiliki struktur organisasi sebagai berikut.

Gambar 1.2

Struktur Organisasi PT. PLN (Persero)



Sumber: Arsip PLN

1.5.1 Tugas dan Fungsi Organisasi PT. PLN (Persero)

PT. PLN (Persero) Area Bandung dipimpin oleh Manajer Area sedangkan tiap bidang yang ada pada perusahaan dipimpin oleh Asisten Manajer yang membawahi Supervisor sebagai pemimpin bagian-bagian.

a. Manajer Area Bertugas memimpin, mengelola, serta memelihara perusahaan dengan mengoptimalkan sumber daya dan *networking* atau hubungan kemitraan dalam memaksimalkan kinerja perusahaan. Selain itu Manajer Area juga bertugas dalam menjalin komunikasi dengan seluruh karyawan membangun sinergi setiap

unit bertanggung jawab atas citra perusahaan mengontrol sekaligus mengendalikan *planning* Asisten Manajer, menetapkan kebijakan distribusi pada bidang perencanaan pengembangan sarana pendistribusian tenaga listrik dan sumber daya manusia.

b. Asisten Manajer Perencanaan memiliki tugas untuk dapat mengelola fungsi sistem perencanaan terpadu, menjalankan perencanaan yang telah dibuat berdasarkan kebijakan pimpinan mencangkup bidang-bidang terkait perencanaan dan operasi.
c. Asisten Manajer Konstruksi memiliki tugas untuk memantau dan mengawasi gardu, jaringan, pemasangan tiang, dll yang ada di lapangan.
d. Asisten Manajer Jaringan tugas dari Asisten Manajer Jaringan adalah memelihara jaringan serta melakukan perbaikan jaringan.
e. Asisten Manajer Transaksi Energi bertanggung jawab atas pengecekan token dan kWh.
f. Asisten Manajer Pelayanan & Administrasi tugasnya adalah memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, melaksanakan program promosi, administrasi dan niaga.

1.5.2 Produk dan Pelayanan PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat dan Banten

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

1. Pasang Baru Listrik
2. Penambahan Daya Listrik
3. Sambung Sementara
4. Migrasi ke prabayar
5. Informasi layanan
6. Informasi gangguan jaringan listrik
7. Konsultasi hemat enegri
8. Ubah tarif
9. Ganti nama
10. Geser kWh meter/ geser tiang
11. Pengaduan rekening
12. Pelayanan Penjualan Rekening listrik
13. Pelayanan Pembacaan Meteran Listrik
14. Pelayanan informasi pelanggan.

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:

1. **Tarif Sosial (S)** untuk kepentingan Sosial

2. **Tarif Rumah Tangga (R)** untuk kepentingan Rumah Tangga
3. **Tarif Bisnis (B)** untuk kepentingan Bisnis
4. **Tarif Industri (I)** untuk kepentingan Industri
5. **Tarif Publik (P)** untuk kepentingan Kantor Pemerintah dan Penerangan Jalan Umum
6. **Tarif Multiguna (M)** untuk kepentingan sambungan sementara / Multiguna
7. **Tarif Traksi (T)** untuk keperluan jaringan angkutan Traksi (KRL) PT KAI
8. **Tarif Curah (C)** untuk pemanfaatan secara curah

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

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

Produk yang dijual oleh PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat dan Banten adalah berupa layanan pemasangan jaringan listrik di seluruh kota Bandung, dengan tujuan mendukung berbagai kegiatan yang menyangkut dengan kepentingan sosial. Penggunaan listrik memiliki tujuan-tujuan yang dengan kepentingan penggunaan, baik untuk kepentingan industri, rumah tangga, instansi umum, dll maka energi listrik dibagi menjadi beberapa golongan berdasarkan kepentingannya sebelum dijual kepada pelanggan. Golongan tersebut antara lain :

1. Golongan tarif S untuk kepentingan sosial
2. Golongan tarif R untuk kepentingan rumah tangga kecil dan besar
3. Golongan tarif B untuk kepentingan bisnis
4. Golongan tarif I untuk kepentingan industri
5. Golongan tarif P untuk kepentingan pemerintah dan sosial

Semakin ketatnya persaingan bisnis memaksa para pelaku bisnis untuk selalu berlomba-lomba dalam melakukan inovasi bisnis salah satu inovasi besar yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) adalah dengan membuat Listrik Pintar, pada tahun 2008 PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten mengeluarkan produk Listrik Pintar tersebut atau yang lebih dikenal dengan Listrik Prabayar atau Listrik Pulsa. Inovasi ini merupakan satu langkah besar yang diambil PT. PLN (Persero) untuk meningkatkan kualitas dengan memberikan kesempatan kepada pelanggan utnuk mengendalikan sendiri pemakaian listrik sesuai dengan kebutuhan mereka

serta untuk menghindari adanya pemutusan listrik dan kesalahan pada pencatatan. Listrik pintar menawarkan beberapa keuntungan antara lain :

1. Pelanggan lebih leluasa dalam mengendalikan pemakaian listrik sesuai dengan kebutuhan.
2. Pemakaian listrik dapat disesuaikan dengan daya beli pelanggan.
3. Tidak akan terkena biaya keterlambatan dan biaya abodemen.
4. Jaringan pembelian listrik isi ulang luas.
5. Nominal token mulai dari Rp. 20.000 – Rp. 10.000.000.

Selain itu pelayanan terhadap pelanggan juga menjadi hal yang sangat diperhatikan oleh PT. PLN (Persero) dengan mengembagkan Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) PLN menghadirkan *call center* 123 sebagai salah satu entitas pelayanan PLN dalam melayani pelanggan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan teknologi komunikasi yang tersedia seperti web, e-mail, SMS, Faximil, maupun telepon yang dapat diakses secara luas oleh pelanggan dan seluruh lapisan masyarakat tanpa ada batasan tempat. Waktu pelayanan yaitu 24 jam sehari dan 7 hari dalam satu minggu. *Call center* 123 PLN memiliki fungsi tugas sebagai suatu proses layanan PLN yang terhubung secara online dengan unit PLN lainnya (dalam satu wilayah kerja) sehingga seluruh data yang tersedia pada *call center* 123 memiliki keakurasian, akuntabilitas, dan rentang tanggung jawab yang tinggi.

Kemudahan yang ditawarkan oleh listrik pintar dan *call center* sebagai salah satu produk dan layanan PLN tujuannya adalah untuk mempermudah dan memuaskan pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa PT. PLN

(Persero). Akan tetapi untuk mewujudkan hal tersebut pelanggan harus mengetahui secara betul informasi mengenai produk dan layanan yang ditawarkan sehingga tujuan yang ingin dicapai bisa terlaksana dalam memperkenalkan produk dan layanan tersebut sebaiknya diimbangi dengan komunikasi pemasaran yang benar dan integritas pelayanan terhadap pelanggan, sebagai perusahaan yang tidak hanya menawarkan produk tapi juga menawarkan *service* atau pelayanan kepada pelanggan oleh sebab itu untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan maka PLN harus mengetahui sejauh mana pelayanan yang telah diberikan para karyawan PLN kepada konsumen agar menjadi perusahaan yang memiliki tata kelola perusahaan yang baik dan benar sehingga tidak menimbulkan kerugian baik untuk pelanggan maupun untuk perusahaan. Cara yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) untuk mengukur integritas pelayanan terhadap pelanggan adalah dengan melaksanakan program Survey Integritas Layanan Publik (ILP) dalam pelaksanaannya ILP dilakukan dengan cara melakukan survey secara bertahap kepada pelanggan yang terbagi kedalam beberapa wilayah rayon di Bandung dengan sebelumnya mengumpulkan data pelanggan yang sudah didapat dari data pelanggan yang melakukan pasang baru atau tambah daya yang sudah menyala satu bulan sejak permohonan disetujui hasil survey yang didapat akan dievaluasi dan dijadikan parameter untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan karyawan PLN kepada pelanggan serta hal apa saja yang sebenarnya terjadi dilapangan dan hal-hal lainnya yang dapat diketahui hasilnya nanti. Target atau goal yang

diharapkan bisa tercapai dari program-program dan produk PLN adalah terbentuknya konsep pelayanan menuju transparansi, *Good Corporate Governance* dan integritas layanan PLN kepada publik.

1.5.3 Strategi dan Kebijakan PT. PLN (Persero)

1. Payment Point Online Bank (PPOB)

Pada tahun 2007 di-launch sebuah kebijakan yang inovatif, yaitu *Payment Point On-line* Bank (PPOB). PPOB adalah sebuah layanan pelunasan rekening listrik secara *online* yang memanfaatkan infrastruktur milik Bank. Dengan demikian pelanggan dapat membayar di ATM maupun *payment point* mana pun dan kapanpun. Model ini berhasil pula memunculkan peluang usaha baru bagi masyarakat berupa usaha *payment point*. Di sisi PLN selain mendapat nilai tambah berupa *revenue protection*, namun juga sebuah efisiensi signifikan karena tidak perlu membangun infrastruktur *online* sendiri.

2. Layanan Penyambungan Baru / Perubahan Daya Melalui Jasa PT Pos

Sebuah kebijakan strategis inovatif lainnya adalah Sinergi dengan PT Pos dalam jasa layanan sambungan baru (PB) maupun perubahan daya (PD). Masyarakat kini dapat mengajukan permohonan PB / PD di kantor Pos secara transparan, mudah dan cepat. Kebijakan ini menuntut segenap jajaran PLN untuk lebih antisipatif dan responsif dalam layanan PB / PD.

3. Tusbung *Online*

Pelaksanaan pemutusan sementara kepada penunggak listrik secara *online* dan *mobile*. Pelanggan yang menunggak akan didatangi oleh petugas, dan dilakukan pemutusan, namun pelanggan tersebut dapat langsung membayar di lokasi serta langsung disambung kembali. Model ini lebih ditujukan pada pembudayaan membayar listrik tepat waktu.

4. Layanan *Prepaid* (=Prabayar, Masih dalam Tahap *Pilot Project*)

Fenomena prepaid begitu meluas pada waktu penggunaan komunikasi seluler memasyarakat. Dan PLN DJBB tidak mau ketinggalan dengan model itu. Dengan layanan *prepaid* (prabayar), maka pelanggan akan membayar dulu 'pulsa' listriknya (di sini diistilahkan dengan *token*). Model ini cukup prospektif mengingat bahwa sistem ini akan membantu masyarakat kecil dalam pembayaran listriknya secara 'eceran'. Di sisi lain, sistem ini akan merangsang masyarakat dalam pembudayaan penghematan energi.

5. *Lending Working-Capital*

Sebuah peluang bagi pelanggan besar PLN DJBB untuk menjamin ketepatan waktu pelunasan tagihan listrik, tanpa dihantui denda keterlambatan. Yaitu dengan skema kerjasama segitiga : Pelanggan-Bank-PLN DJBB. Pihak Bank akan membantu menyediakan dana talangan untuk melinasi tagihan listrik pelanggan, dengan tingkat bunga yang lebih rendah dibandingkan denda keterlambatan PLN.

6. Implementasi Teknologi Baru

Mulai 2008 PLN DJBB akan banyak mengimplementasikan penerapan Teknologi Baru dalam operasionalnya. Teknologi baru tersebut dapat berupa teknologi informasi, otomasi, telekomunikasi, pemanfaatan GIS *(Geographical Information System)*, pemulihan gangguan dan sebagainya.

1.6 Sarana dan Prasarana PT. PLN (Persero)

Beberapa fasilitas yang dimiliki oleh PT. PLN (Persero) sebagai penunjang dalam aktivitas dan kegiatan-kegiatan lain adalah sebgai berikut:

Tabel 1.1

Prasarana Humas PT. PLN (Persero) Area Bandung

No	Nama	Jumlah
1	Ruangan Pelayanan	1
2	Ruangan Perpustakaan	1

Sumber: Data inventaris Humas PT. PLN APJ Bandung, 2012

Tabel 1.2

Sarana Humas PT. PLN (Persero) Area Bandung

No	Nama Barang	Jumlah
1	Komputer	2 unit
2	Printer	2 unit
3	*Facsimile*	2 unit

4	Mesin Foto Copy	1 unit
5	Mesin Tik Elektrik	1 unit
6	Kamera Digital	1 unit
7	Kamera Manual	1 unit
8	*Handyca*m	1 unit
9	Tripod	1 unit
10	*Tape Recorder*	1 unit
11	Televisi	1 unit
12	Radio	1 unit
13	Pesawat Telepon	1 unit
14	Meja	3 buah
15	Kursi	6 buah
16	Lemari	2 buah
17	Rak Buku	3 buah
18	File box	40 buah
19	Laci Arsip	1 buah
20	Sofa Tamu	1 set
21	*White Board*	2 buah
22	Papan Pengumuman	1 buah
23	Kotak P3K	1 buah

Sumber: Data inventaris Humas PT. PLN APJ Bandung, 2012

1.7 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan PKL

1.7.1 Lokasi Pelaksanaan PKL

Lokasi pelaksanaan praktek kerja lapangan yaitu di PT. PLN (Persero) Area Bandung Jalan soekarno-Hatta No. 436 Bandung. Telp 022-5222043 (hunting), Fax. 022-5221446.

1.7.2 Waktu Pelaksanaan PKL

Lamanya waktu pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) 1 (satu) bulan, terhitung mulai tanggal 1 Agustus 2012sampai dengan 31 Agustus 2012. Dengan 5 (lima) hari kerja, mulai dengan hari Senin sampai dengan hari Jumat dari pukul 07.00-16.00.