# BAB III
# PROFIL PERUSAHAAN

## 3.1. Tinjauan Umum Perusahaan

### 3.1.1. Sejarah 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.

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 dan dengan keluarnya peraturan pemerintah No. 23 / 1994 tanggal 16 Juni 1994 maka status PLN beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang.

### 3.1.2. Pemisahan Wilayah, Pembangkitan, dan Penyaluran

Pasca Kemerdekaan Republik Indonesia, penguasaan pengelolaan tenaga listrik ditangani langsung oleh Pemerintah Indonesia. Salah satunya ditandai dengan terbentuknya perusahaan listrik di Jawa Barat dengan nama PLN Exploitasi XI pada tahun 1961 hingga pertengahan tahun 1975. Kemudian pada kurun waktu 1975 sampai 1994, PLN Exploitasi XI diubah namanya menjadi Perusahaan Umum (Perum) 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.

### 3.1.3. Visi, Misi, dan Motto Perusahaan

#### 3.1.3.1. Visi Perusahaan

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

Penjabaran Visi Perusahaan :

1. **Diakui**

   Mencerminkan cita-cita untuk meraih pengakuan dari pihak luar yang menunjukkan bahwa PLN pantas dipandang sebagai Perusahaan Kelas Dunia.

2. **Kelas Dunia**
   a. Menunjukkan kinerja yang melebihi ekspektasi pihak-pihak yang berkepentingan.
   b. Memberikan layanan yang mudah, terpadu, dan tuntas dalam berbagai masalah kelistrikan.
   c. Menjalin hubungan kemitraan yang akrab dan setara dengan pelanggan serta mitra usaha Nasional dan Internasional.
   d. Bekerja dengan pola pikir prima (Mindset of Excellence).
   e. Diakui oleh pelanggan dan mitra kerja sebagai perusahaan yang mampu memenuhi standar mutakhir dan paling baik.

3. **Bertumbuh-kembang**
   a. Antisipatif terhadap perkembangan lingkungan usaha dan selalu siap menghadapi berbagai tantangan.
   b. Secara konsisten menunjukkan kinerja yang lebih baik.

4. **Unggul**
   a. Menjadi yang terbaik dalam bisnis kelistrikan dan memenuhi tolok ukur mutakhir dan terbaik.
   b. Memposisikan diri sebagai Perusahaan yang terkemuka dalam percaturan bisnis kelistrikan dunia.

c. Mengelola usaha dengan mengedepankan pemberdayaan potensi insani secara maksimal.
d. Meningkatkan kualitas proses, sistem, produk, dan pelayanan secara berkesinambungan.

**5. Terpercaya**

a. Memegang teguh etika bisnis yang tertinggi.
b. Menghasilkan kinerja terbaik secara konsisten.
c. Menjadi Perusahaan pilihan.

**6. Potensi Insani**

a. Keberhasilan perusahaan lebih ditentukan oleh kesadaran anggota perusahaan untuk memunculkan seluruh potensi mereka dalam wujud wawasan aspiratif dan etikal, rasa kompeten, motivasi kerja, semangat belajar inovatif dan semangat bekerja sama.
b. Potensi insani diperkaya dengan kompetensi yang terbentuk dari pengetahuan substantial, pengetahuan kontekstual, keterampilan, kemampuan, pengalaman, dan jenjang kerja sama.

Konsekuensi Visi terhadap strategi korporat :

1. Mewujudkan kinerja Perusahaan dengan kualitas setaraf kelas dunia dalam usaha bisnis kelistrikan.
2. Berfokus pada peningkatan kualitas proses secara terus-menerus untuk memperoleh hasil yang maksimal.
3. Membangun lingkungan kerja yang memungkinkan anggota perusahaan mentransformasikan potensi mereka menjadi kinerja Perusahaan yang dihargai tinggi.

### 3.1.3.2. Misi Perusahaan

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

   Konsekuensi terhadap strategi korporat :

   a. Mencari dan memanfaatkan peluang usaha secara berkesinambungan di bidang bisnis kelistrikan dan usaha lain yang terkait.
   b. Mengembangkan budaya pelayanan.
   c. Menerapkan prinsip-prinsip penyelenggaraan perusahaan yang baik (good corporate governance).
   d. Anggota Perusahaan perlu menyadari bahwa bisnis kelistrikan adalah bagian dari upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
   e. Berusaha secara konsisten untuk meningkatkan jangkauan pelayanan kelistrikan.

2. **Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat**

   Konsekuensi terhadap strategi korporat :

   a. Mengembangkan dan menjalankan bisnis kelistrikan sesuai dengan harapan dan aspirasi masyarakat.
   b. Mengembangkan usaha kelistrikan yang selaras dengan kebutuhan pertumbuhan ekonomi di pasar yang kompetitif.

3. **Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi**

   Konsekuensi terhadap strategi korporat :

   a. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam kegiatan produktif.
   b. Memacu pemanfaatan energi listrik secara tepat guna dan memberikan nilai tambah bagi sektor ekonomi.
   c. Menjadi pelopor dalam membangun masyarakat yang sadar dan cinta lingkungan.

**4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan**

Konsekuensi terhadap strategi korporat :

a. Membangun dan mengoperasikan fasilitas kelistrikan yang akrab dengan lingkungan alam dan lingkungan sosial.
b. Menjaga dan memelihara semua fasilitas kelistrikan sehingga tidak mencemari lingkungan.

### 3.1.3.3. Motto Perusahaan

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

### 3.1.4. Bidang Kegiatan Usaha Perusahaan

Sesuai Undang-undang No.30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan dan berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan, berikut adalah rangkaian kegiatan usaha Perusahaan :

1. Menjalankan usaha penyediaan tenaga listrik yang mencakup :
   a. Pembangkitan tenaga listrik.
   b. Penyaluran tenaga listrik.
   c. Distribusi tenaga listrik.
   d. Perencanaan dan pembangunan sarana penyediaan tenaga listrik.
   e. Pengembangan penyediaan tenaga listrik.
   f. Penjualan Tenaga Listrik kepada konsumen.

2. Menjalankan usaha penunjang tenaga listrik yang mencakup :
   a. Konsultasi ketenagalistrikan.
   b. Pembangunan dan pemasangan peralatanketenagalistrikan.
   c. Pengembangan teknologi peralatan yang menunjang penyediaan tenaga listrik.

3. Kegiatan-kegiatan lainnya mencakup :
   a. Kegiatan pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya alam dan sumber energi lainnya untuk kepentingan tenaga listrik.
   b. Pemberian jasa operasi dan pengaturan (dispatcher) pada pembangkitan, transmisi, distribusi serta retail tenaga listrik.
   c. Kegiatan perindustrian perangkat keras dan lunak di bidang ketenagalistrikan dan peralatan lain terkait dengan tenaga listrik.
   d. Kerja sama dengan pihak lain atau badan penyelenggara bidang ketenagalistrikan baik dari dalam maupun luar negeri di bidang pembangunan, operasional, telekomunikasi dan informasi terkait dengan ketenagalistrikan.
   e. Usaha jasa ketenagalistrikan.

Kegiatan usaha Perusahaan dibagi menjadi beberapa kategori, yaitu:

**1. Kegiatan Perencanaan**

Kegiatan yang dilaksanakan oleh Perusahaan sebagai induk perusahaan termasuk diantaranya perencanaan pengembangan fasilitas tenaga listrik (pembangkitan, transmisi dan distribusi secara umum) dan penunjangnya, rencana pendanaan, pengembangan usaha, pengembangan organisasi dan SDM.

Kegiatan perencanaan dilakukan oleh induk Perusahaan yang mencakup pokok kebijakan makro, sedangkan detilnya dilakukan oleh satuan organisasi wilayah atau distribusi.

**2. Kegiatan Pembangunan**

Kegiatan pembangunan yang mencakup konstruksi sarana penyediaan tenaga listrik pembangkitan,transmisi dan gardu induk merupakan tugas dari satuan organisasi konstruksi Proyek Induk, sementara itu pelaksanaan pembangunan jaringan distribusi dilakukan oleh masing-masing unit organisasi wilayah dan distribusi. Kegiatan pembangunan proyek kelistrikan desa yang berasal dari pendanaan APBN adalah merupakan tugas Pemerintah melalui Ditjen Listrik dan Pemanfaatan Energi.

**3. Kegiatan Usaha atau Operasi**

Kegiatan usaha berupa produksi tenaga listrik dihasilkan oleh pusat pembangkit tenaga listrik yang terdiri dari beberapa jenis pembangkit, yaitu Pusat Listrik Tenaga Uap (PLTU) berbasis batubara, gas alam atau bahan bakar minyak (BBM), Pusat Listrik Tenaga Air (PLTA), berbasis tenaga air sebagai penggerak turbin, Pusat Listrik Tenaga Gas (PLTGgas turbine) berbasis gas alam atau BBM, Pusat Listrik Tenaga Panas Bumi (PLTP) berbasis tenaga uap panas bumi dan Pusat Listrik Tenaga Diesel (PLTD) berbasis BBM.Selain itu, Perusahaan juga melakukan pembelian tenaga listrik yang diproduksi oleh pusatpusat pembangkit tenaga listrik swasta yang juga merupakan gabungan dari beberapa jenis pembangkit, yaitu PLTU berbahan bakar batubara, Pusat Listrik Tenaga Gas Uap (PLTGU-combined cycle) berbasis gas alam atau BBM, PLTA berbasis tenaga air sebagai penggerak turbin, PLTP berbasis tenaga uap panas bumi dan PLTD berbasis BBM.

Tenaga listrik yang dihasilkan oleh pusat pembangkit disalurkan ke gardu induk melalui jaringan transmisi dengan berbagai tingkat tegangan seperti Tegangan Ekstra Tinggi (500 kV) danTegangan Tinggi (150 dan 70 kV). Semakin besar daya yang akan disalurkan melalui kawat transmisi berukuran sama, semakin tinggi tegangan yang diperlukan. Tingkat tegangan di gardu induk yang berkapasitas 500 kV atau 150 kV akan diturunkan untuk tujuan distribusi kepada pelanggan.

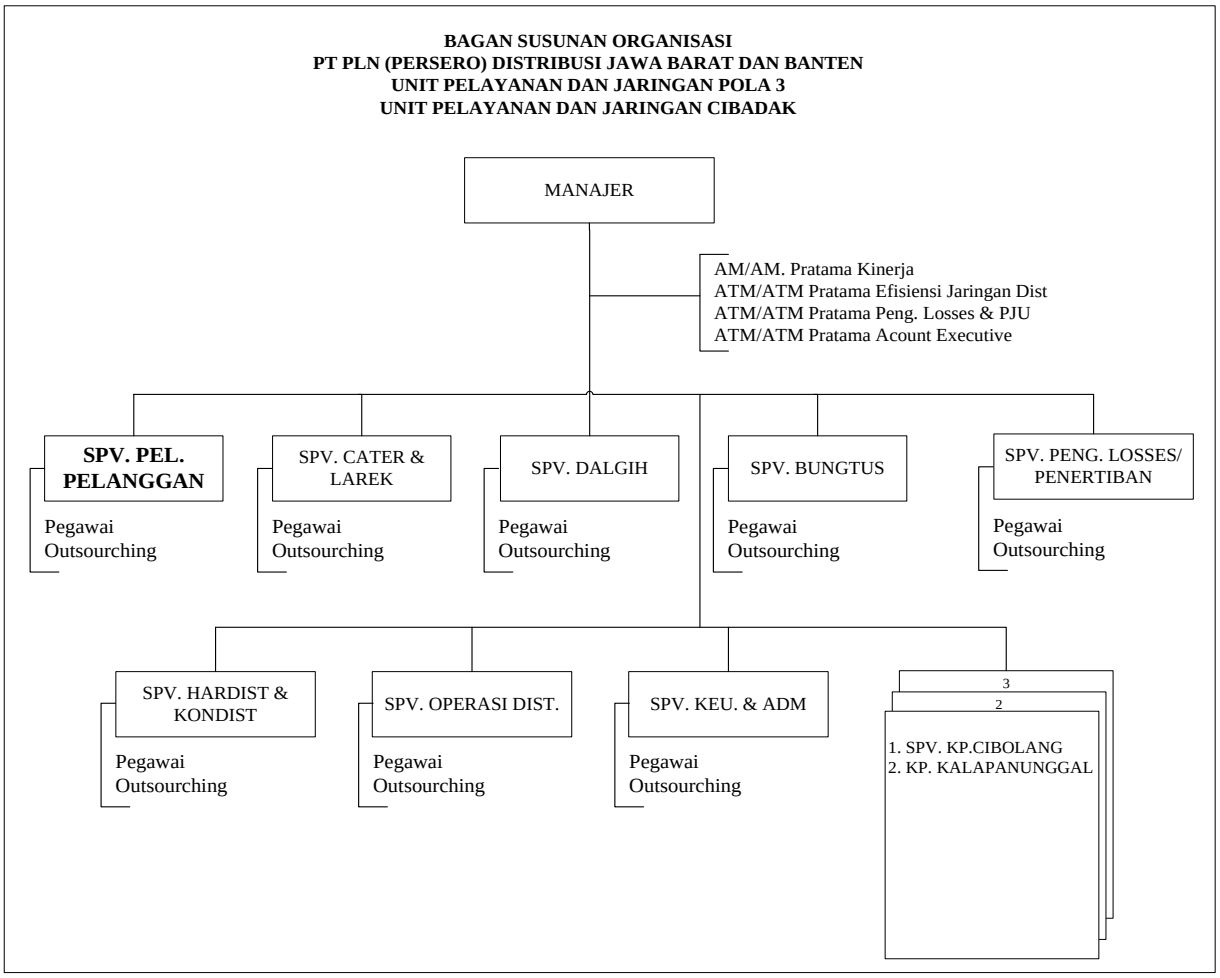
Kategori pelanggan besar dilayani dengan jaringan tegangan tinggi sebesar 150 dan 70 kV dan jaringan menengah sebesar 20 kV, sementara untuk pelanggan kecil, energi listrik disalurkan ke gardu distribusi melalui Jaringan Tegangan Menengah (JTM) 20 kV dan selanjutnya di gardu distribusi tegangan diturunkan ke tingkat 380/220 volt untuk kemudian disalurkan melalui Jaringan Tegangan Rendah (JTR) ke sambungan rumah (SR).

4. **Kegiatan Riset & Penunjang Kegiatan yang dilakukan oleh satuan organisasi penunjang mencakup :**
   a. Jasa Pendidikan dan Latihan PT PLN (Persero) yang bertugas untuk menyelenggarakan berbagai pendidikan dan latihan di bidang teknik, manajemen, keuangan dan administrasi umum.
   b. Jasa Enjiniring PT PLN (Persero) yang bertugas memberikan dukungan dalam studi kelayakan, desain dan supervisi konstruksi sarana penyediaan tenaga listrik. untuk memberikan dukungan terhadap produksi dan layanan perbaikan terutama pada sektor kelistrikan. Penelitian dan Pengembangan Ketenagalistrikan PT PLN (Persero) yang bertugas untuk memberi dukungan dalam standarisasi,kalibrasi dan pengujian peralatan listrik serta instrumen lainnya.
   c. Jasa Sertifikasi PT PLN (Persero) yang bertugas untuk memberikan dukungan dalam sertifikasi produk peralatan listrik, sistem manajemen mutu dan lingkungan bidang ketenagalistrikan serta kelayakan instalasi tenaga listrik dan tera meter.
   d. Jasa Manajemen Konstruksi PT PLN (Persero) yang bertugas untuk memberikan dukungan dalam manajemen konstruksi lapangan untuk konstruksi dan layanan perbaikan terutama pada sektor kelistrikan.
   e. Jasa dan Produksi PT PLN (Persero) yang bertugas untuk memberikan dukungan terhadap produksi dan layanan perbaikan terutamapada sektor kelistrikan.

### 3.2. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi menggambarkan hubungan kerjasama antara orang-orang yang terdapat pada suatu badan dalam usaha pencapaian tujuan. Struktur organisasi yang dimiliki oleh PT. PLN (Persero) UPJ Cibadak adalah struktur organisasi yang mencerminkan tanggung jawab dan wewenang di dalam perusahaan secara vertikal, karena masing-masing orang hanya menerima perintah dari satu orang atasan dan setiap bawahan hanya memberi pertanggungjawaban mengenai pelaksanaan tugasnya hanya kepada satu orang atasan.

Berikut adalah bagan struktur organisasi PT PLN (Persero) UPJ Cibadak :




Gambar 3.1

Bagan Susunan Organisasi PT PLN (Persero) UPJ Cibadak

### 3.3. Deskripsi Kerja

Deskripsi kerja dari PT PLN (Persero) UPJ Cibadak yaitu sebagai berikut :

1. **MANAJER**
   a. Kinerja Utama : Susut, Piutang dan kepuasan Pelanggan sesuai batas wewenang, disamping kinerja unit lainya.
   b. Uraian Fungsi Utama :
      - Mensinergikan seluruh fungsi dan unsur Unit dalam mengoptimalkan sumberdaya dan kemitraan untuk memaksimalkan Kinerja Unit dan Citra Perusahaan.

- Menjalin komunikasi dan hubungan kerja internal dan eksternal yang efektif dan mengembangkan dan memberdayakan seluruh potensi SDM untuk meningkatkan Budaya Perusahaan (Integritas, Saling Percaya, Peduli dan Pembelajar) dan Good Corporate Goverment (Responsibility Accountability, Fairness dan Transparancy)
- Melengkapi pengaturan lebih lanjut (yang belum diatur oleh Kantor Distribusi), melaksanakan monitoring dan evaluasi / audit internal, termasuk Data pengaduan, Sistem Informasi dan Tingkat Mutu Pelayanan (TMP).
- Memberikan apresiasi dan melaksanakan pembinaan SDM.

**2. SUPERVISOR PELAYANAN PELANGGAN**

Fungsi Utama Supervisor Pelayanan Pelanggan adalah mengelola seluruh proses pelayanan pelanggan mulai kontak (hubungan) dengan Pelanggan sampai dengan menyediakan database atau data induk administrasi pelanggan dengan ramah, tertib, cepat dan efisien berdasarkan regulasi (TL, TUL, dll), informasi dari fungsi terkait, informasi pelanggan, masyarakat dan atau informasi internal untuk meningkatkan pendapatan dan kepuasan pelanggan antara lain :

a. Melaksanakan pelayanan yang mudah dan nyaman bagi pelanggan melalui telepon, loket, frontdesk. Account executive, callcenter, sms center, dll (diupayakan semaksimal mungkin untuk “one stop service”)
b. Melaksanakan pemasaran, termasuk mengkoordinir pemasaran keliling terpadu sekaligus penertiban sambungan ilegal.
c. Mengelola informasi pelayanan, promosi, publikasi, sosialisasi dan penyuluhan, antara lain : Tarif dasar Listrik (TDL) dan Tingkat Mutu Pelayanan (TMP).
d. Melaksanakan administrasi layanan pengaduan, Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (PJBTL)/ suplemen / amandemen, penyambungan, perubahan, Tagihan Susulan (TS), Surat Pengakuan Hutang (SPH), komitmen dll

e. Melaksanakan Pengelolaan database atau data induk elektronik administrasi pelanggan (DIL) dan arsip Induk Pelanggan (AIL), termasuk perubahan data pelanggan (PDL), peremajaan DIL dan realisasi pemutusan sementara/ rampung.
f. Melaksanakan pelaporan, pertanggungjawaban, dll berkaitan dengan pelayanan pelanggan.

**3. SUPERVISOR PEMBACAAN METER DAN PENGELOLAAN REKENING**

Fungsi utama Supervisor Pembacaan Meter dan pengelolaan rekening adalah mengelola seluruh fungsi pembacaan meter dan pembuatan rekening (TUL Fungsi II & III) ditambah pembacaan meter sisi hulu dengan tertib, ramah, cepat & Efisien berdasarkan regulasi (TDL, TUL, dll), informasi dari fungsi terkait, informasi pelanggan, masyarakat dan atau informasi internal termasuk antara lain :

a. Mendapatkan angka meter pelanggan dan membuat rekening listrik (hardcopy/softcopy) yang benar, termasuk koreksi bila ada, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai jadual, sehingga fungsi terkait dapat melaksanakan fungsi pembukuan, penagihan dan pengawasan kredit (TUL Fungsi IV,V, & VI).
b. Mendapatkan mitra kerja yang handal untuk mendukung butir a)
c. Mendapatkan angka meter dan membuat Berita Acara penerimaan kWh dari sisi hulu yang benar sesuai jadual.
d. Mengatasi permasalahan antara lain pengaduan pelanggan, kendala lapangan, DPK, DLPD, pola pendampingan dan baca ulang selektif sinergi dengan fungsi terkait.
e. Mendapatkan informasi pemakaian, sambungan pelanggan, dll yang tidak benar (pemakaian tidak sah, meter macet, pentaripan, dll) untuk diinformasikan ke fungsi terkait.

f. Mengelola administrasi system RBM (Pembuatan / pemeliharaan), DPM, PDE/PDT, meter Elektronik, AMR, SMDSM (termasuk historical pemakaiankWh), & pembuatan rekening (Billing).
g. Melaksanakan pelaporan (a.l. rekening per jenis tarif, TUL 57, III-07, III-09 berikut lampiran-lampirannya & 12RB), pertanggungjawaban (a.l. jika terjadi koreksi karena salah angka meter, Memo 3&4, analisis susut), dll berkaitan dengan pelayanan pelanggan.

**4. SUPERVISOR PENGENDALIAN PENAGIHAN**

Fungsi utama Supervisor Pengendalian Penagihan seluruh adalah mengelola seluruh fungsi pembukuan, penagihan dan pengawasan kredit (TUL Fungsi IV, V, & VI, kecuali pelaksanaan teknis pemutusan sementara / rampung), dengan tertib, ramah, cepat dan efisien berdasarkan regulasi (TDL, TUL, dll), informasi dari fungsi terkait, informasi pelanggan, masyarakat dan atau informasi internal, termasuk a.l :

a. Menyediakan database piutang yang lengkap, rinci, benar dan utakhir secara terus menerus (Daftar Piutang Pelanggan (DPP) di Costumer Information System (CIS) unit atau di DPP APJ/KD), termasuk melaksanakan rekonsiliasi bersama fungsi terkait.
b. Melaksanakan pelayanan pembayaran rekening / tagihan listrik yang mudah dan nyaman, termasuk mendapatkan mitra kerja pengelola payment point / praqtis yang andal.
c. Legalisasi, Surat Pengakuan Tunggakan (SPT), dll (TUL Fungsi V), perintah Kerja (PK) putus/bongkar, Daftar usulan Piutang Ragu-ragu (DUPR), dll (TUL Fungsi VI)
d. Mengelola pengawasan piutang/tunggakan melalui pendekatan khusus (Account Executive), sosial (penyuluhan kehumasan, kemitraan), sanksi Biaya Keterlambatan (BK), membuat PK pemutusan sementara / rampung (TUL VI-01 & 03) kepada fungsi terkait, termasuk penyelesaian piutang ragu-ragu melalui Kantor Pelayanan Piutang &

Lelang Negara (KP2LN) dan daftar Usulan penghapusan Piutang ragu-ragu (DUPRR).

e. Mengelola administrasi system Route Baca meter (RBM) (pembuatan / pemeliharaan), Daftar Pembacaan Meter (DPM), Portable Data Entry (PDE) / Portable Data Terminal (PDT), Meter Elektronik, Automatic Meter Reading (AMR), Sistem Manajemen Data Stand Meter (SMDSM) termasuk historical pemakaian kWh dan pembuatan rekening (Billing).
f. Melaksanakan pelaporan (Sistem Informasi Pengelolaan Piutang Pelanggan (SIP3) di CIS atau di APJ/KD, termasuk TUL IV-04 rinci per unsur, TUL IV-06, pertanggungjawaban (a.l. jika terjadi koreksi karena salah angka meter, analisis susut) dll berkaitan dengan Pelayanan Pelanggan.

**5. SUPERVISOR PENGENDALIAN LOSSES DAN PENERTIBAN**

Fungsi utama Supervisor Pengendalian Losses dan penertiban adalah melaksanakan pemantauan dan mengevaluasi Losses Teknik dan Non Teknik serta Penertiban Teknik Instalasi dan Pemakaian Tenaga Listrik termasuk antara lain :

a. Meningkatkan kinerja Operasi dengan penanganan penekanan losses teknik dan non teknik.
b. Menyusun perencanaan program penanganan losses teknik dan non teknik.
c. Melaksanakan kegiatan penekanan Losses.
d. Merencanakan operasi penertiban pemakaian tenaga listrik.
e. Melaksanakan penertiban pemakaian tenaga listrik dengan berkoordinasi dengan bidang terkait.
f. Melaksanakan pemutusan sementara dan bongkar rampung.
g. Melaksanakan administrasi penertiban pemakaian tenaga listrik
h. Melakukan sosialisasi dan penyuluhan kepada masyarakat tentang ketenaga listrikan.

i. Menyusun dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan SOP.
j. Membuat laporan kegiatan penekanan losses dan penertiban.

**6. SUPERVISOR PENYAMBUNGAN DAN PEMUTUSAN**

Fungsi utama Supervisor Penyambungan dan pemutusan adalah mengelola seluruh aspek Sambungan Pelanggan dan Pemutusan sementara serta bongkar rampung antara lain :

a. Merencanakan dan melaksanakan Pasang Baru dan Tambah daya.
b. Melaksanakan Pemutusan Sementara dan Bongkar Rampung
c. Melaksanakan Penyambungan kembali
d. Melaksanakan pengelolaan database atau Data Induk Elektronik administrasi pelanggan (DIL) dan Arsip Induk Pelanggan (AIL) berkaitan dengan perubahan data pelanggan (PDL) akibat dari penyambungan dan Bongkar Rampung.
e. Menyusun dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan SOP
f. Membuat laporan kegiatan pekerjaan penyambunagn dan pemutusan.

**7. SUPERVISOR PEMELIHARAAN DAN KONSTRUKSI DISTRIBUSI TEGANGAN MENENGAH/RENDAH**

Fungsi Utama Supervisor Pemeliharaa dan Konstruksi Distribusi Tegangan Menengah/Rendah adalah melaksanakan perencanaan dan perluasan jaring Distribusi TM/TR serta melaksanakan perencanaan dan pelaksanaan pemeliharaan jaring distribusi tegangan menengah/rendah antara lain :

a. Melaksanakan Kinerja pemeliharaan distribusi tegangan menengah/rendah.
b. Merencanakan perluasan jaringan distribusi tegangan menengah/rendah
c. Melaksanakan/pengelolaan perluasan jaring distrbusi tegangan menengah/rendah.
d. Merencanakan pemeliharaan jaringan distribusi tegangan menengah/rendah.

e. Melaksanakan dan mengelola pemeliharaan jaringan distribusi tegangan menengah/rendah.
f. Memutakhirkan data insuk jaringan terpasang.
g. Melakukan pemantauan dan mengevaluasi untuk meningkatkan keandalan jaringan.
h. Menyusun dan mengawasi pelaksaan pekerjaan sesuai SOP.
i. Membuat laporan kegiatan pemeliharaan dan perluasan jaring tegangan menengah/rendah.

**8. SUPERVISOR KEUANGAN DAN ADMINISTRASI**

Fungsi utama Supervisor Keuangan dan Administrasi adalah melaksanakan dan mengendalikan Rekonsiliasi Cash in, memutakhirkan data sistem informasi (CIS, Simkeu, Simdis, dll), dana, mitra kerja, Sumberdaya lainnya dan pengelolaan sumber daya manusia antara lain :

a. Melaksanakan administrasi Keuangan.
b. Melaksanakan pencatatan akuntansi.
c. Melaksanakan administrasi SDM.
d. Melaksanakan Tugas Kesekretariatan dan Umum.
e. Melaksanakan Pelaporan Keuangan (sesuai kebutuhan).
f. Melaksanakan administrasi fasilitas dan sarana.
g. Melakukan Pengawasan hasil penjualan rekening (transfer otomatis ke pusat).
h. Melaksanakan administrasi gudang.
i. Rekonsiliasi cash in harian bersama fungsi terkait.
j. Membuat laporan kegiatan sesuai bidang tugasnya.

**9. SUPERVISOR OPERASI DISTRIBUSI TEGANGAN MENENGAH / RENDAH**

Fungsi utama Supervisor Distribusi Tegangan Menengah/rendah adalah melaksanakan pengoperasian sistem jaringan distribusi tegangan menengah/rendah antara lain :

a. Melaksanakan Kinerja operasi distribusi tegangan menengah/rendah.
b. Mengelola dan mengoperasikan jaringan distribusi tegangan menengah/rendah.
c. Mengevaluasi keandalan penyaluran jaringan distribusi tegangan rendah menengah/terpasang.
d. Melaksanakan pengukuran beban dan tegangan ujung secara periodic.
e. Melaksanakan pemerataan beban.
f. Mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan pekerjaan pelayanan gangguan.
g. Memantau, mengevaluasi TMP.
h. Melaksanakan penyambungan Pasang Baru/ Tambah Daya pelanggan.
i. Melaksanakan sosialisasi dan penyuluhan tentang ketenaga listrikan.
j. Menyusun dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan SOP.
k. Membuat laporan kegiatan pengoperasian jaringan distribusi.

**10. SUPERVISOR KANTOR PELAYANAN**

Fungsi utama Supervisor Kantor Pelayanan adalah melaksanakan pengendalian susut, piutang dan kepuasan pelanggan sesuai batas wewenang antara lain :

a. Meningkatkan Kinerja Kantor Pelayanan
b. Melakukan survei Data Teknik
c. Melaksanakan pembacaan meter
d. Melakukan pengawasan penagihan
e. Melakukan pemeliharaan RBM
f. Melaksanakan pelayanan gangguan
g. Membuat laporan bulanan