BAB II

RUANG LINGKUP PERUSAHAAN

2.1. Gambaran Umum Perusahaan

A. Sejarah Perusahaan

Sejarah adalah rangkuman perjalanan masa lalu dalam kurun waktu tertentu. Begitu juga halnya, perjalanan PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten menyimpan catatan sejarah yang cukup panjang. Awal kelistrikan bumi Parahyangan sudah ada semenjak Pemerintahan Kolonial Belanda masih bercokol di tataran tanah Sunda ditahun 1905, di Jawa Barat khususnya di kota Bandung berdiri perusahaan yang mengelola penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan publik. Nama perusahaan itu ***Bandoengsche 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. Andrian Hendrik Van Ophuisen dengan Nomor : 213 Tanggal 31 Desember 1919. setelah kekuasaan penjajahan beralih ke tangan Pemerintah Jepang, diantara rentang waktu 1942–1945, pendistribusian tenaga listrik dilaksanakan oleh ***Djawa Denki Djigyo Sha Bandoeng Shi Sha*** dengan wilayah kerja diseluruh Pulau Jawa.

Sejarah kembali mencatat dengan rapih, perjuangan fisik kemerdekaan berhasil membebaskan bangsa Indonesia dari belenggu penjajahan, maka di tahun

1957 menjadi awal penguasaaan pengelolaan penyediaan tenaga listrik di seluruh tanah air yang ditangani langsung oleh Pemerintah Indonesia. Pada tanggal 27 Desember 1957, GEBEO diambil alih oleh Pemerintah Indonesia yang dikukuhkan melalui 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, diluar DKI Jaya dan Tangerang.

Sejarah kelistrikan di Jawa Barat pada tahun 1970-an 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.

Sejarah perjalanan Kelistrikan Jawa Barat, terus berkembang sejalan dengan perubahan dan perkembangan daerah yang terus terjadi. Memasuki era 1990-an dengan adanya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 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 dari tahun ke tahun cenderung mengalami peningkatan, maka keluarlah keputusan Direksi PT. PLN (Persero)

Nomor : 28.K/010/DIR/2001 Tanggal 20 Pebruari 2001 yuang 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) Nomor :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, dimana wilayah kerjanya meliputi Provinsi Jawa Barat dan Provinsi Banten***, hingga saat ini.

B. Kedudukan, Tugas Pokok, dan Fungsi

PT. PLN (Persero) Unit Distribusi Jawa Barat dan Banten adalah Perusahaan yang bergerak di bidang ketenagalistrikan. Jasa yang ditawarkan untuk memudahkan atau meningkatkan mutu :

a. peningkatan pelayanan permintaan penyambungan baru dan penambahan daya dapat dikembangkan pelayanan otomatis pembayaran biaya penyambungan (BP) dan uang jaminan langganan UJL masuk dalam rekening berikutnya.
b. Peningkatan pelayanan pembayaran rekening listrik dengan dikembangkan pembayaran melalui *Payment Point* selain dengan *Giralisasi*. Yaitu dengan cara transfer dari rekening bank pelanggan ke rekening bank PT. PLN (Persero) dengan waktu 24 Jam.

C. Visi Perusahaan

Visi PT. PLN (Persero) Unit Distribusi Jawa Barat dan Banten adalah Diakui menjadi perusahaan kelas dunia yang tumbuh ***berkembang, unggul dan terpercaya*** dengan bertumpu pada potensi insani.

D. Misi Perusahaan

Misi PT. PLN (Persero) Unit Distribusi Jawa Barat dan Banten adalah :

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 usaha yang berwawasan lingkungan.

E. Filosofi Perusahaan

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 sumber daya penting perusahaan"

F. Kekuatan Strategi Perusahaan

Regulasi baru disektor ketenagalistrikan yang ditandai dengan berlakunya Undang-Undang Kelistrikan Nomor : 20 Tahun 2002, mengisyaratkan di masa mendatang PLN bukan lagi menjadi pemain tunggal sekaligus bukan pemegang Monopoli bagi bisnis kelistrikan. Regulasi tadi, membuka peluang bagi pemilik modal diluar PLN untuk terjun dalam kancah penyediaan tenaga listrik, dimana pada gilirannya konsumen bisa memilih perusahaan dan penjual tenaga listrik yang dianggap lebih andal. Pelayanan lebih memuaskan denagan harga yang ekonomis.

Mengantisipasi kondisi dimasa mendatang, ditengah keterbatasan yang ada dan tantangan yang juga semakin berat, maka dibutuhkan kemampuan menginventarisir sejumlah kekuatan yang dimiliki PLN untuk bisa menumbuhkembangkan PLN menjadi perusahaan yang berpengalaman dalam penyediaan listrik, sehat dan siap bersaing dengan perusahaan pemasok listrik lainnya, kekuatan itu adalah :

1. SDM yang berpengalaman dibidang distribusi tenaga listrik.
2. Infrastruktur kelistrikan yang sudah merata hingga ke pelosok desa.
3. Menguasai pangsa pasar distribusi tenaga listrik.
4. Kepercayaan yang cukup tinggi dari segenap lapisan masyarakat dan lembaga atau instansi lainnya kepada PLN sebagai Perusahaan tenaga listrik yang berpengalaman.

Dengan sejumlah kekuatan tadi, maka disusunlah **STRATEGI PERUSAHAAN** yang terdiri dari :

1. Peningkatan kualitas SDM dan Organisasi.
2. Peningkatan Pendapatan.
3. Peningkatan Efisiensi Operasi dan Investasi.
4. Peningkatan Pelayanan dan Penguasaan Pasar.
5. Inovasi Produk Jasa dan Sistem.
6. Peningkatan Mutu dan Keandalan.
7. Peningkatan Pembinaan Lingkungan.
8. Memperkuat Audit dan Analisis Evaluasi.

G. Tujuan Perusahaan

Tujuan PT. PLN (Persero) Unit Distribusi Jawa Barat dan Banten dalam melakukan restrukturisasi ini adalah pertama untuk meningkatkan efisiensi dan kedua kepuasan pelanggan meningkat, dapat diuraikan untuk jangka pendek, menengah dan jangka panjang sebagai berikut :

1. Jangka Pendek (2000-2001)

1. Mempercepat pemulihan kesehatan keuangan perusahaan.
2. Membentuk Unit Pelayanan (UPP) sebanyak 76 Unit migrasi dari ranting/Rayon yang ada, dan sebagai pilot proyek ditetapkan 2 unit yaitu UPP Bandung Timur dan UPP Padalarang.
3. Membentuk Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) sebanyak 15 Unit migrasi dari fungsi Wire cabang (Bagian Distribusi & Bagian Konstruksi).
4. Pilot proyek dalam memandirikan UPP dan UPJ yaitu cabang Bandung, cabang Majalaya dan cabang Cimahi (BMC), koordinasi oleh tim BMC.
5. Menyiapkan 1 Unit Area Bandung Raya (Embrio UPD) untuk mengkoordinasikan 4 Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Bandung, Baleendah, Cimahi dan Sumedang.
6. Menyiapkan PT. PLN (Persero) Unit Distribusi Jawa Barat menjadi UBD dengan organisasi yang baru, rekayasa ulang bisnis proses, mekanisme niaga serta persiapan SDM dan IT.

2. Jangka Menengah (2000-2003)

1. Meningkatkan Kesehatan Keuangan Perusahaan.

2. Melaksanakan proses transformasi organisasi melalui pembentukan 1 area yang membawahi UPJ-UPJ se Bandung Raya.
3. Menyiapkan UPP baru sesuai perkembangan yang ada.
4. Menyiapkan 4 area lainnya, yaitu Bogor, Karawang/Bekasi, Cirebon &Banten.
5. Memberdayakan SDM dan IT untuk Rekayasa Ulang Bisnis Proses, Mekanisme Niaga dan Sistem Manajemen yang terpadu antara UPP, UPJ, Area dan UBD Distribusi Jawa Barat.

3. Jangka Panjang (2000-2005)

1. Meningkatkan kesehatan keuangan Perusahaan yang siap menyonsong era kompetisi.
2. Melaksanakan proses transformasi organisasi melalui :
   a. Pembentukan 5 area yang membawahi UPJ-UPJ.
   b. Pembentukan 15 Unit Pelayanan Jaringan (UPJ).
   c. Pembentukan 84 Unit Pelayan Pelanggan (UPP).
3. Memberdayakan SDM dan IT untuk Rekayasa Ulang Bisnis Proses, Mekanisme Niaga dan Sistem Manajemen.
4. Menyiapkan pembentukan *Unit Non Core Business.*
5. Mentransformasikan UBD Jawa Barat dan Banten menjadi anak Perusahaan (diperkirakan setelah tahun 2005).

H. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Unit Distribusi Jawa Barat dan Banten dibuat dengan tujuan agar pegawai dapat bekerja dengan efektif, baik dan efisien. Mengenai struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Unit Distribusi Jawa

barat dan Banten pada Mei tahun 2001 telah mengalami perubahan, guna efisiensi sehingga dapat berkinerja lebih baik lagi. Struktur Organisasi yang baru terbentuk inipun tugas dan wewenangnya masih dalam tahap penyempurnaan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 2.1 dibawah ini. Struktur Organisasi PT. PLN No. 021/DIR/1987 Tanggal 19 Maret 1987 dan SK No. 093/DIR/1989 Tanggal 29 Juli 1989 adalah sebagai berikut :

1. Pimpinan Distribusi

   Merupakan pimpinan tertinggi pada PT. PLN (Persero) Unit Distribusi Jawa Barat dan Banten yang diangkat oleh direksi PT. PLN (Persero) Unit Distribusi jawa barat.
2. Deputi Pimpinan Bidang Perencanaan.
3. Deputi Pimpinan Bidang Konstruksi.
4. Deputi Pimpinan Bidang Kepengusahaan.
5. Deputi Pimpinan Bidang Keuangan.
6. Deputi Pimpinan Bidang Kepegawaian dan Administrasi.
7. *Control Intern.*

Sedangkan Struktur Organisasi yang baru terbentuk adalah sebagai berikut:

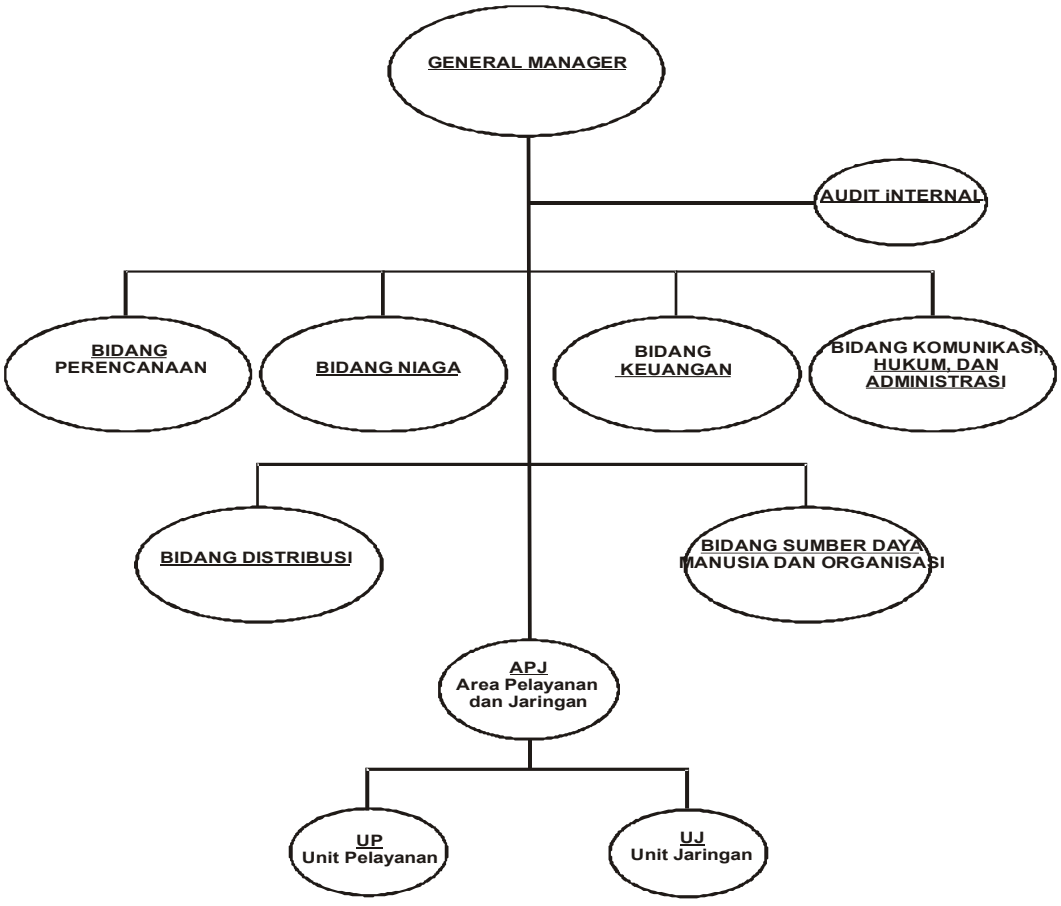
1. General Manager

   Merupakan Pimpinan Tertinggi pada PT. PLN (Persero) Unit Distribusi Jawa barat dan Banten.
2. Manajer Perencanaan dan Pengembangan Usaha.
3. Manajer Operasi.
4. Manajer Niaga.

5. Manajer Keuangan.
6. Manajer Organisasi dan Sumber Daya Manusia (SDM).
7. Manajer Umum.
8. Manajer teknologi Informasi.

Diantara General Manajer terdapat Kepala Audit Internal terdiri dari:

1. Auditor Teknik.
2. Auditor Manajemen dan Keuangan.
3. Auditor Khusus.



Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten

I. Manajemen Organisasi

a. Pengadaan Pegawai

Pengadaan pegawai dilakukan untuk mengisi format tenaga kerja berdasarkan kebutuhan perseroan. Pelamar yang telah memenuhi syarat dan telah lulus seleksi diwajibkan mengikuti program prajabatan dan selama mengikuti program pra jabatan berstatus sebagai siswa. Pelamar yang menjalani program prajabatan dan telah memenuhi syarat sesuai dengan ketentuan yang berlaku harus menjalani masa percobaan paling lama 3 bulan dan berstatus sebagai pegawai dalam masa percobaan atau calon pegawai. Calon pegawai yang telah telah menyelesaikan masa percobaan dan memenuhi persyaratan yang dinyatakan perseroan, dapat diangkat menjadi pegawai.

b. Jabatan Pegawai

Status kepegawaian terdiri atas pegawai dimana pegawai ditugaskaryakan ke instansi diluar perseroan atas persetujuan pegawai yang bersangkutan. Setiap pegawai diangkat dalam jabatan tertentu, jenis jabatan terdiri atas jabatan struktural dan jabatan fungsional.

c. Penempatan Pegawai

Penempatan pegawai ditentukan berdasarkan kebutuhan perseroan sesuai dengan formasi yang ditetapkan dan penempatan pegawai ini menjadi wewenang perseroan sesuai dengan ketentuan.

d. Mutasi Jabatan

Mutasi jabatan diperlukan dalam rangka memenuhi kebutuhan perseroan serta mempelancar tugas-tugas perseroan, dan perseroan berwenang melakukan

mutasi pegawai baik intern unit maupun antar unit di lingkungan perusahaan. Persyaratan mutasi jabatan dan ketentuan lain yang berkaitan dengan mutasi jabatan ditetapkan oleh direksi.

J. Wilayah Kerja dan Front Liner

Luas wilayah kerja PT. PLN (Persero) Unit Distribusi Jawa Barat dan Banten menjangkau lebih dari 42.196 km2 yang meliputi Propinsi Jawa Barat dan Propinsi Banten, kecuali Tangerang. Jumlah konsumen yang harus dilayani mencapai lebih dari 6,2 juta pelanggan yang tersebar di seluruh Pemerintah Kota dan Kabupaten. Didukung oleh sekitar 4000 karyawan dengan jenjang pendidikan dari SMTA sampai dengan Sarjana Strata 2 (S2). PT. PLN (persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten berupaya memberikan pelayanan kelistrikan yang terbaik kepada seluruh konsumennya yang tersebar disemua wilayah kerja.

Sejalan dengan perubahan yang terjadi dilingkungan internal maupun eksternal perusahaan, maka PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten sejak beberapa tahun lalu menggulirkan program restrukturisasi. Pada hakekatnya, konsep restrukturisasi PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten merupakan jawaban terhadap berbagai perubahan yang terus bergulir. Disisi lain, hal ini merupakan antisipasi berkelanjutan guna mempersiapkan PLN sebagai perusahaan yang mampu bersaing di era globalisasi yang sarat dengan persaingan yang ketat. Salah satunya adalah restrukturisasi korporat yang merubah bentuk organisasi menjadi lebih moderat dan terfokus. Berikut sebutan baru organisasi PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten :

AREA PELAYANAN DAN JARINGAN (APJ), unit kerja yang memiliki fungsi dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan, memberikan dukungan dan koordinsi antar Unit Pelayanan dan Unit Jaringan yang secara Struktur Organisasi berada dibawah kendalinya. APJ ini merupakan perubahan dari sebutan Cabang.

UNIT PELAYANAN adalah Unit kerja dibawah APJ yang menempatkan peran sebagai *Front Liner Service* dalam memberikan pelayanan kepada konsumen yang berkaitan dengan administrasi pelanggan (fungsi Pelayanan Pelanggan), seperti : Pelayanan Sambungan Baru, Penambahan Daya, Pencatatan Meter, Penjualan Rekening.

UNIT JARINGAN, merupakan Unit kerja dibawah APJ yang menjalankan fungsi pengelolaan dan pemeliharaan jaringan distribusi tenaga listrik (fungsi *Wiring*) disisi Jaringan Tegangan Menengah (JTM) dan Jaringan Tegangan Rendah (JTR), termasuk dalam menangani gangguan.

Saat ini di lingkungan PT. PLN (persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten memiliki 15 kantor Area Pelayanan Jaringan (APJ), 1 Unit Area Pengatur Distribusi (APD), 82 Unit Pelayanan (UP), 15 Unit Jaringan (UJ) dan puluhan *Service Point* (Kantor Jaga). UP, UJ dan *Service Point* menjadi *front liner Service* yang langsung berhubungan dengan pelanggan.

K. TDL dan Produk Layanan Perusahaan

Listrik pada dasarnya adalah sebuah produk yang dihasilkan dari mata rantai proses Produksi dari PT. PLN (Persero) tidak bisa dilihat langsung secara kasat mata tetapi bisa dirasakan keberadaannya. Untuk menjual produknya (Energi

Listrik), PLN tidak memiliki kewenangan dalam menetapkan harga jual produknya, melainkan ditetapkan oleh Pemerintah melalui keputusan Presiden (KEPRES). Harga jual listrik untuk tahun 2003 ditetapkan melalui KEPRES Nomor : 89 Tahun 2002 Tanggal 31 Desember 2002 tentang Tarif Dasar Listrik 2003 yang mulai diberlakukan tanggal 1 Januari 2003.

Berdasarkan peruntukkannya, maka TDL 2003 terbagi 8 (Delapan) golongan Tarif yaitu : golongan Tarif S (untuk kepentingan Sosial), Tarif R (untuk kepentingan Rumah Tangga), Tarif B (untuk kepentingan Bisnis), Tarif I (untuk kepentingan Industri), Tarif P (untuk keperluan Kantor Pemerintahan dan Penerangan jalan), Tarif M (untuk keperluan Multiguna), Tarif T (Traksi) dan Tarif C (Curah).

Layanan yang disediakan oleh PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten bagi konsumen, pada dasarnya meliputi beberapa produk layanan, diantaranya :

1. Pelayanan sambungan baru dan penambahan daya.
2. Pelayanan pembacaan meter.
3. Pelayanan penjualan rekening Listrik.
4. Pelayanan gangguan.
5. Pelayanan Informasi Pelanggan, diantaranya melalui fasilitas telepon 123.
6. Pelayanan kelistrikan lainnya.

Sejalan dengan tuntutan konsumen dan untuk memenuhi tingkat kepuasaan pelanggan, maka PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, saat ini secara bertahap dengan dukungan teknologi informasi tengah mengembangkan

Inovasi Produk Layanan Pelanggan, diantaranya mengembangkan teknologi CIS (*Customer Information System*), GIS (*Geographical Information System*), Pembacaan Meter secara Elektronik dan *Online Payment Point*.

L. Kelistrikan Masa Depan

Sejalan dengan perubahan dan perkembangan jaman yang tak mungkin terelakkan maka kehadiran listrik memang bukan lagi sekedar menjadi infrastruktur semata tetapi telah menjadi sebuah kebutuhan. Karena itu, ketersediaan pasokan listrik yang menjadi salah satu prasyarat yang harus tersedia dalam upaya untuk mempercepat pertumbuhan dan perkembangan suatu daerah guna meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat. Dimasa depan, perkembangan kelistrikan di Jawa Barat dan Banten diperkirakan pertumbuhan yang besar. Hal ini disebabkan masih banyak tersedia potensi daerah yang akan mengalami pertumbuhan diantaranya :

a. Rasio Elektrifikasi yang masih bisa ditingkatkan.
b. Pertumbuhan ekonomi dan produk ekspor relatif cukup tinggi.
c. Potensi alam sebagai modal pertumbuhan pariwisata daerah.
d. Berkembangnya sektor agrobisnis.
e. Daftar tunggu calon pelanggan PLN yang relatif masih cukup besar.
f. Perkembangan daerah sejalan dengan kebijakan Otonomi Daerah.

Melihat potensi yang ada, maka PT PLN (Persero) distribusi Jawa Barat dan Banten di tengah keterbatasan yang ada secara bertahap dan berkelanjutan akan terus mengembangkan penyediaan tenaga listrik dan mempertahankan kelangsungan pasokan listrik ke konsumen. Sejalan dengan UU No : 20 tahun

2002 tentang ketenagalistrikan, maka pembangunan kelistrikan didasarkan pada azas manfaat efisiensi, berkeadilan, kebersamaan, optimasi ekonomis dalam pemanfaatan sumber daya. Mengandalkan pada kemampuan sendiri dan kelestarian fungsi lingkungan hidup. Salah satu yang menjadi fokus pembangunan kelistrikan di Jawa Barat dan Banten adalah prinsip pemerataan dan keadilan bagi mereka yang belum merasakan manfaat listrik. Terutama pada daerah-daerah pelosok.

Hingga akhir tahun 2002, infrastruktur kelistrikan yang sudah terbangun adalah sebagai berikut : panjang jaringan Tegangan Menengah 30.063.40 Kms. Jaringan Tegangan Rendah 58.821.51 Kms. Jumlah Gardu Distribusi 26.0182., jumlah Trafo 28.0752 buah dengan kapasitas 6.150.295 KVA. Jumlah desa yang sudah berlistrik 6.456 desa dari 6.550 desa yang ada.

M. Intimasi and Customer Relationship

Sebagai perusahaan yang tumbuh-berkembang, PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten senantiasa terus berbenah diri, termasuk mendekatkan diri dengan konsumen. Sejalan dengan upaya untuk mendekatkan diri dengan konsumen PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten menghadirkan program pilihan yang didasari pada paradigma FOCUS (*For Customer Satisfaction* Untuk Kepuasan Pelangggan) dengan konsep operasional pendekatan pelayanan khusus (*Primary Service*) kepada konsumen melalui keberadaan *Account Executive* atau *Account Manager* sehingga dapat terbangun *Customer Intimasy* dan *Customer Relationship Management* dengan konsumen. Program itu adalah FOCUS 100 dan FOCUS 5000.

FOCUS 100 adalah bentuk layanan khusus terhadap 100 pelanggan besar/potensial (pelanggan tarif industri dan bisnis) yang ditangani oleh satu atau dua karyawan PLN sebagai *Account Executive/Account Manager* untuk masalah administrasi atau komersial serta *Account Support/Account Office* untuk masalah teknik dan lain-lain. Pelayanan khusus yang diberikan meliputi *Meter Reading* (Catat Meter), *Invoice* (Penagihan Rekening), *Customer Service* (*Customer Advice, Product and Service, Contract and Consult, Unpaid, New Connection, Marketing Customer Intimacy and Customer Relationship Management*).

FOCUS 5000 adalah bentuk layanan tuntas berbasis segmentasi geografis (Area) berdasarkan Area Baca Meter (ABM) terhadap 5000 pelanggan biasa (*Non Potential*) oleh 2 karyawan PLN yang dimaksudkan untuk membentuk *Customer Intimacy.*

Disamping kedua pilihan tadi, PT PLN (Persero) distribusi Jawa Barat dan Banten juga mengembangkan program **PLN PEDULI** yakni program pilihan dengan cara mengunjungi langsung pelanggan untuk mengetahui secara lebih akurat keluhan dan segala hal yang diinginkan oleh pelanggan. Lewat cara ini, selain dapat membangun kedekatan dan keakraban antara PLN dengan pelanggan, juga dimaksudkan agar PLN bisa memberikan pelayanan kelistrikan yang terbaik sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan yang sesungguhnya.

N. Pengembangan Ekonomi Rakyat & *Community Development*

Adanya dukungan dan partisipasi pelanggan maupun masyarakat luas untuk turut menjaga kelangsungan pasokan listrik merupakan kontribusi yang berarti bagi PLN dalam penyediaan pasokan listrik untuk segala kebutuhan. Sementara itu, dilain pihak PLN sebagai perusahaan publik turut memiliki tanggung jawab dalam membangun potensi yang ada di masyarakat serta kepedulian terhadap lingkungan sosial masyarakat.

Didorong oleh rasa kepedulian dan keinginan untuk terlibat aktif dalam membangun potensi sosial kemasyarakatan, maka PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten mengembangkan Program Pembinaan Usaha Kecil dan Koperasi (PUKK) dan Program *Community Development* atau Peduli Lingkungan.

Program PUKK adalah wujud nyata dari PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten untuk turut terlibat dalam pengembangan ekonomi kerakyatan, khususnya sektor usaha kecil dan menengah. Sejak digulirkan pada tahun 1992 PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten telah membina lebih dari 1900 mitra binaan usaha kecil dan koperasi yang tersebar diseluruh Jawa Barat dan Banten. Kemitraan dalam kerangka PUKK dikembangkan bukan hanya berbentuk pinjaman lunak modal kerja dan investasi, tetapi juga pelatihan, pengembangan manajemen, promosi dan pemasaran. Banyak sudah mitra binaan PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten yang telah berhasil mengembangkan usahanya, termasuk memasarkan produknya di dalam dan di luar negeri.

Community Development atau peduli lingkungan merupakan program pilihan PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten yang dikembangkan

sebagai bentuk nyata dari kepedulian perusahaan terhadap kehidupan sosial kemasyarakatan. Program ini diwujudkan dalam bentuk bantuan sosial untuk korban bencana alam, beasiswa untuk siswa/mahasiswa yang berprestasi tapi tidak mampu, bantuan untuk pembangunan fasiltas sosial keagamaan dan bentuk kepedulian sosial lainnya.

O. Kondisi Perusahaan Sekarang

Keberadaan Jaringan Komputer di lingkungan perusahaan besar seperti PLN merupakan suatu kebutuhan yang mendasar untuk mendukung perusahaan yaitu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dan juga komunikasi antar para pegawainya. Walaupun keberadaan *existing* ini tidak secara langsung tertuju kepada konsumen tetapi dalam tingkat operasional perusahaan Jaringan Komputer memiliki peran yang cukup penting. Hal ini disebabkan oleh pembagian bidang kerja di kedua gedung tersebut yang saling berhubungan.

PT. PLN (Persero) Unit Distribusi Jawa Barat dan Banten memiliki dua gedung yaitu gedung bagian depan dan gedung bagian belakang, diantaranya adalah :

1. Gedung KD (Kantor Distribusi)yang berlokasi di Jln. Cikapundung Barat No 2 Bandung.
2. Gedung UPD (Unit Pelayanan Distribusi) yang berlokasi di Jln. Cikapundung Timur No.3 Bandung.

Dari kedua gedung ini masing-masing terdiri dari tiga lantai yang setiap lantainya terbagi oleh ruangan atau bagian/divisi. Hampir semua bagian terdapat di gedung KD dan sebagian kecil di gedung UPD. Berikut perincian lokasi setiap lantai di gedung PT. PLN (Persero) Unit Distribusi Jawa Barat dan Banten:

1. Gedung KD (Kantor Distribusi)

No	Lantai	Bagian
1	Lantai Dasar	Ruang SPRK (Sipil), TU, Humas Bawah, Perpustakaan AKBC (Peralatan), Rapat Basement, Ruang Bale, dan Pengendali Operasi
2	Lantai 1	Bagian Keuangan, Kepegawaian, PC Biodata dan SDM
3	Lantai 2	Ruang Sekretaris, Manager, Renus (Perencanaan Usaha), Pendanaan, Humas Atas, Anggaran, akuntansi, Sekretariat, Ahli Kinerja dan Ahli Renus
4	Lantai 3	Bagian Niaga, Prolisdes (Listrik Desa), dan Pengembangan Usaha

Tabel 2.1. Rincian Lokasi di Gedung KD (Kantor Distribusi)

2. Gedung UPD (Unit Pelayanan Distribusi)

Tabel 2.2. Rincian Lokasi di Gedung UPD (Unit Pelayanan Distribusi)

No	Lantai	Bagian
1	Lantai 3 UPD	Bagian Teknologi Informasi
2	Kontrin	Ruang KAI dan Komputer Contrin (*Control Internal*)