BAB III
OBJEK PENELITIAN

3.1 Tinjauan tentang PT PLN (Persero)

3.1.1 Sejarah PT PLN (Persero)

Kelistrikan di Indonesia dimulai pada akhir abad ke-19, pada saat beberapa perusahaan Belanda, antara lain pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Kelistrikan untuk kemanfaatan umum mulai ada pada saat perusahaan swasta Belanda yaitu NV NIGN yang semula bergerak di bidang gas memperluas usahanya di bidang listrik untuk kemanfaatan umum.

Pada tahun 1927 Pemerintah Belanda membentuk *s' Lands Waterkracht Bedrijven* (LB) yaitu perusahaan listrik negara yang mengelola beberapa PLT antara lain:

- PLTA Plengan
- PLTA Lamajan
- PLTA Bengkok Dago
- PLTA Ubrug dan Kracak di Jawa Barat
- PLTA Giringan di Madiun
- PLTA Tes di Bengkulu
- PLTA Tonsea Lama di Sulawesi Utara
- PLTU di Jakarta

Selain itu di beberapa Kotapraja dibentuk perusahaan-perusahaan listrik Kotapraja. Dengan menyerahnya pemerintah Belanda kepada Jepang dalam perang Dunia II maka Indonesia dikuasai Jepang; oleh karena itu perusahaan listrik dan gas yang ada diambil alih oleh Jepang dan semua personil dalam perusahaan listrik tersebut diambil alih oleh orang-orang Jepang.

Dengan jatuhnya Jepang ke tangan Sekutu dan diproklamasikannya kemerdekaaan Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945, maka kesempatan yang baik ini dimanfaatkan oleh pemuda serta buruh listrik dan gas untuk mengambil alih perusahaan-perusahaan listrik dan gas yang dikuasai Jepang.

Setelah berhasil merebut perusahaan listrik dan gas dari tangan kekuasaan Jepang, kemudian pada bulan September 1945, delegasi dari Buruh / Pegawai Listrik dan Gas yang diketuai oleh Kobarsjih menghadap Pimpinan KNI Pusat yang waktu diketuai oleh Mr. Kasman Singodimejo untuk melaporkan hasil perjuangan mereka.

Selanjutnya delegasi Kobarsjih bersama-sama dengan Pimpinan KNPI Pusat menghadap Presiden Soekarno, untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan listrik dan gas kepada Pemerintah Republik Indonesia. Penyerahan tersebut diterima oleh Presiden Soekarno dan kemudian dengan Penetapan Pemerintah tahun 1945 No. 1 tertanggal 27 Oktober 1945 maka dibentuklah Jawatan Listrik dan Gas dibawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga.

Dengan adanya Agresi Belanda I dan II sebagian besar perusahaan perusahaan listrik dikuasai kembali oleh Pemerintah Belanda atau pemiliknya semula. Pegawai-pegawai yang tidak mau bekerjasama kemudian mengungsi dan menggabungkan diri pada kantor-kantor Jawatan Listrik dan Gas di daerah-daerah Republik Indonesia yang bukan daerah pendudukan Belanda untuk meneruskan perjuangan.

Para pemuda kemudian mengajukan mosi yang dikenal dengan Mosi Kobarsjih tentang Nasionalisasi Perusahaan Listrik dan Gas Swasta kepada Pemerintah. Selanjutnya kristalisasi dari semangat dan jiwa mosi tersebut tertuang dalam Ketetapan Parlemen RI No 163 tanggal 3 Oktober 1953 tentang Nasionalisasi Perusahaan Listrik milik bangsa asing di Indonesia, jika waktu konsesinya habis.

Sejalan dengan meningkatnya perjuangan bangsa Indonesia untuk membebaskan Irian Jaya dari cengkeraman penjajah Belanda maka dikeluarkan Undang Undang Nomor 86 tahun 1958 tertanggal 27 Desember 1958 tentang Nasionalisasi semua perusahaan Belanda dan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1958 tentang nasionalisasi listrik dan gas milik Belanda. Dengan Undang-undang tersebut, maka seluruh perusahaan listrik Belanda berada ditangan bangsa Indonesia.

Sejarah ketenagalistrikan di Indonesia mengalami pasang surut sejalan dengan pasang surutnya perjuangan bangsa. Tanggal 27 Oktober 1945 kemudian dikenal sebagai Hari Listrik dan Gas, hari tersebut telah diperingati untuk pertama kali pada tanggal 27 Oktober 1946 bertempat di Gedung Badan Pekerja Komite Nasional Indonesia Pusat (BPKNIP) Yogyakarta.

Penetapan secara resmi tanggal 27 Oktober 1945 sebagai Hari Listrik dan Gas berdasarkan keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga, Nomor 20 tahun 1960. Namun kemudian berdasarkan Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga Listrik, nomor 235/KPTS/1975 tanggal 30 September 1975 peringatan Hari Listrik dan Gas yang digabung dengan Hari Kebaktian Pekerjaan Umum dan Tenaga Listrik yang jatuh pada tanggal 3 Desember.

Mengingat pentingnya semangat dan nilai-nilai hari listrik, maka berdasarkan Keputusan Menteri Pertambangan dan Energi, Nomor 1134.K/43/MPE/1992 tanggal 31 Agustus 1992 ditetapkan tanggal 27 Oktober sebagai Hari Listrik Nasional.

3.1.2 Visi dan Misi PT PLN (Persero)

a. Visi PT PLN (Persero)

Diakui Sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani.

b. Misi PT PLN (Persero)

Adapaun Misi dari PT PLN (Persero) adalah sebagai berikut:

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

c. Motto PT PLN (Persero)

" *Electricity For A Better Life* ", yang artinya Listrik Untuk Kehidupan Yang Lebih Baik. Untuk mewujudkan Visi dan Misi Perusahaan, kami mengembangkan wawasan bersama sebagai panduan dalam bekerja dan berkarya dengan

menjunjung tinggi Nilai-nilai perusahaan yang terdiri dari: Saling Percaya (*Mutual Trust*), Integritas (*Integrity*), Peduli (*Care*) dan Pembelajar (*Learner*).

3.1.3 Logo dan Arti Logo PT PLN (Persero)

a. Logo PT PLN (Persero)

Dalam sebuah perusahaan pastinya mempunyai logo yang merupakan sebagai ciri atau identitas bagi perusahaan. Dengan demikian logo dan arti dari perusahaan PT PLN (Persero), sebagai berikut :

Gambar 3.1
Logo PT PLN (Persero)



Sumber : www.plnjaya.com

b. Arti logo PT PLN (Persero)

Arti logo Logo perusahaan PT PLN (Persero) merupakan gabungan dari lambang perusahaan dari nama perusahaan namun baik lambang maupun nama perusahaan, masing-masing dapat ditampilkan secara terpisah (berdiri sendiri). Logo PT PLN (Persero) sebagai identitas perusahaan yang

standar akan mampu meningkatkan citra perusahaan sebagai perusahaan berkelas dunia, khususnya dimata masyarakat Indonesia.

Bentuk lambang perusahaan PT PLN (persero) merupakan perpaduan tiga elemen dasar yang tidak terpisahkan yaitu terdiri dari bidang persegi panjang vertical, petir atau kilat dan tiga gelombang sinusoida. Gambar lambang perusahaan diartikan sebagai berikut:

1. Bidang persegi panjang vertical melambangkan bahwa PT PLN (Persero) merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Warna kuning melambangkan keagungan Tuhan Yang Maha Esa, serta agungnya kewajiban PT PLN (Persero). Menggambarkan pencerahan dan semangat yang menyala-nyala yang dimiliki tiap insane yang berkarya di PT PLN (Persero).
2. Petir atau kilat melambangkan tenaga listrik, yang terkandung didalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan. Petir mengartikan kerja cepat dan tepat para insane PT PLN (Persero) dalam memberikan solusi terbaik bagi para pelanggannya. Warna merah darah melambangkan keberanian dalam menghadapi tantangan perkembangan jaman, kedewasaan dan kedinamisan gerak laju perusahaan dalam

melaksanakan tugas untuk mencapai sasaran pembangunan.

Gambar gelombang melambangkan gaya rambat energi listrik; dinamika konservasi segala macam tenaga (energy) menjadi tenaga listrik. Artinya adalah bahwa pelaksanaan tugas PT PLN (Persero) harus serempak dalam tiga bidang yaitu pembangkitan, penyaluran, dan distribusi tenaga listrik. Warna biru laut melambangkan kesetiaan dan pengabdian pada tugas untuk menuju dan mencapai kemakmuran dan kesejahteraan rakyat Indonesia. Keandalan yang dimiliki insan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi para pelanggannya.

3.1.4 Struktur PT PLN (Persero) DISJAYA AP Condet

Struktur organisasi perusahaan merupakan suatu gambaran yang menunjukan suatu pekerjaan yang harus dilakukan oleh setiap bagian atau anggota. Struktur organisasi PT.PLN (Persero) DISJAYA AP Condet meliputi unsur pimpinan, unsur pengawasan, unsur pelaksana, selain itu ada juga control intern yang berada di bawah serta tanggung jawab langsung kepada konsumen, dapat dilihat secara keseluruhan bahwa susunan organisasi di PT PLN (Persero) DISJAYA AP Condet, sebagai berikut:

Struktur Organisasi PT.PLN (Persero) DISJAYA AP Condet pemimpin utama dipegang oleh seorang Manajer AP Condet yang bertanggungjawab terhadap AP Condet. Manajer AP Condet membawahi lima (5) divisi utama. Antara lain. Divisi Asisten Manajer Administrasi dan Keungan (ASMAN ADKEU), divisi Asisten Manajer Pembacaan Meter (ASMAN CATER), divisi Asisten Manajer Pengendalian Losses dan JPU (ASMAN DALLOS), divisi Asisten Manajer Komersial dan divisi Asisten Manajer Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan (ASMAN SAR & PP).

Asisten Manajer Administrasi Keuangan (ASMAN ADKEU) merupakan divisi yang bertanggung jawab terhadap kegiatan operasional perusahaan yang berhubungan dengan keuangan dan administrasi . ASMAN ADKEU menaungi beberapa divisi antaralain *SPV (Supervisor)* Akutansi, *SPV* Sekertariatan (SEKUM), *SPV* Penganggara dan Kuangan, *SPV* Sumber Daya Manusia (SDM) dan Sumberdaya Pengendalian dan Pendapatan.

Asisten Manajer Pembacaan Meter (ASMAN CATER) merupakan divisi yang bertanggungjawab terhadap kegiatan pembacaan meter rekening listrik. ASMAN CATER menaungi beberapa divisi antaralain *SPV* Pembacaan Meter, AF Pembacaan Meter dan JF Pembacaan Meter.

Asisten Manajer Pengendalian *Losses* dan JPU (ASMAN DALLOS) yang bertanggungjawab terhadap pengendalian ketenagaan listrik. ASMAN DALLOS menaungi beberapa divisi antara lain *SPV* Pengendalian Losses, AF Pengendalian *Losses*, JF Pengendalian *Losses, SPV* Pengendalian PJU, JF Pengendalian PJU dan AE Penyambungan.

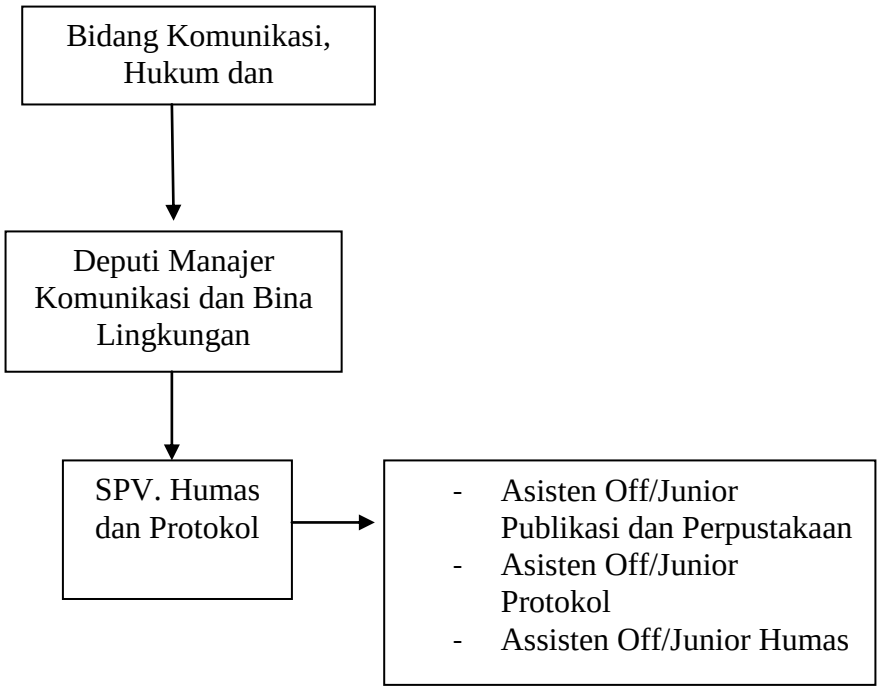
Asisten Manajer Komersial (ASMAN Komersial) yang bertanggung jawab dalam pengadaan tempat pembayaran rekening listrik. ASMAN Komesrsial menaungi beberapa divisi antaralain *SPV.*Pengelolaan Rekening, *SPV* Penagihan, AS (Asisten) Penagihan Piutang, JF Administrasi dan JF Penagihan Piutang.

Asisten Manajer Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan (ASMAN SAR & PP) yang bertanggungjawab terhadap kegiatan pemasaran produk dan jasa serta pelayanan pelanggan. AS Pemasaran, AS Tingkat Mutu Pelayanan dan AF Administrasi.

3.1.5 Struktur Divisi Humas PT PLN (Persero) DISJAYA dan Tanggerang

Struktur organisasi perusahaan merupakan suatu gambaran yang menunjukan suatu arah atau birokrasi kerja yang harus dilakukan oleh setiap bagian atau anggotanya, struktur divisi humas PT PLN (Persero) DISJAYA dan Tanggerang dapat dilihat pada gambar 3.3 sebagai berikut

Gambar 3.3
Struktur Organisasi Divisi Humas
PT.PLN (Persero) DISJAYA dan Tanggerang



Sumber : Arsip PT.PLN (Persero) DISJAYA dan Tanggerang

Divisi Humas di PT.PLN (Persero) DISJAYA dan Tanggerang belum melembaga atau *State of Being* masih dibawah divisi Bidang Komunikasi, Hukum dan Administrasi yang dipimpin oleh Deputi Manajer Komunikasi dan Lingkungan yang langsung membawahi *SPV (Supervisor)* Humas dan Protokol. Humas dibantu oleh tiga divisi yaitu divisi Publikasi dan Perpustakaan, divisi Protokol dan Divisi Humas.

3.1.6 Job Description

Dalam tatanan praktisnya, masing-masing bagian memiliki *Job description* yang berbeda-beda yaitu :

A. Manajer Area Pelayanan

1. Menyusun Program pemasaran untuk meningkatkan penjualan tenaga listrik
2. Mengkoordinasi proses penyambungan dan tambah daya dengan area jaringan untuk mempercepat proses pembayaran rekening
3. Mengelola kegiatan pembacaan meter serta proses pembayaran rekening
4. Mengelola penanganan keluhan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan
5. Mengelola kegiatan tata usaha unit meliputi kepegawaian, kesekertariatan, keuangan dan pembukuan
6. Mengoptimalkan penugasan sumber daya manusai untuk memenuhi target pelayanan pelanggan dan target biaya
7. Mengelola pelaksaan OPAL

B. Asisten Manajer Administrasi dan Keuangan

1. Merencanakan dan Mengevaluasi data dari semua bidang serta menyusun dan mengajukan usulan anggaran dalam satu tahun.
2. Mengajukan permintaan tambahan alokasi tunai dan permohonan dropping
3. Mengelola dan mengendalikan anggaran
4. Mengevaluasi RAT, *cash flow* dan laporan sejenis dari system aplikasi keuangan yang digunakan
5. Mengevaluasi dan menyutujui pembayaran kepada pegawai, pensiunan maupun pihak ketiga (vendor, kas Negara, konsumen dan pensiunan.
6. Memeriksa, menganalisa, mengevaluasi dan menyetujui laporan rutin triwulan, semester dan tahunan
7. Mengevaluasi transaksi di buku harian kas/bank
8. Mengevaluasi dan menyetujui opname saldo kas
9. Mengevaluasi dan menyetujui hasil rekonsiliasi bank dengan rekening Koran tiap bulan
10. Mengevaluasi dan menyetujui hasil rekonsiliasi TUL I-06
11. Mengevaluasi dan menyetujui hasil rekonsiliasi pelunasan rekening listrik
12. Mengevaluasi dan menyetujui transaksi dan pelaporan akutansi posting/memori/jurnal (Komersial SarPP dan Akutansi)
13. Mengusulkan kebutuhan SDM

14. Mengelola administrasi kepegawaian yang meliputi mutasi, rotasi, promosi dan kenaikan berkala (regular)
15. Mengatur pelayanan kesejahteraan pegawai
16. Mengkoordinir dan mengevaluasi usulan training dari masing-masing sub bidang
17. Melakukan evaluasi dan pengukuran kompetensi pegawai
18. Mengevaluasi laporan realisasi tahunan pendidikan dan pelatihan
19. Menyetujui permohonan dan pelaporan perawatan kesehatan pegawai dan atau pension
20. Mengevaluasi dan menyetujui hasil rekonsiliasi iuran peserta , iuran pemberian kerja dan manfaat pension
21. Mengevaluasi dan menyetujui hasil rekonsiliasi PUMP, KPR, BPRP
22. Melakukan sosialisai dan menerapkan peraturan-peraturan dibidang Administrasi keuangan
23. Mengevaluasi kerja tenagan *outsourching* yang dikelola bidang Adkeu
24. Memantau dan bertanggungjawab atas pengolahan kesekertariatan rumah tanggan dan fasilitas kantor.
25. Mengevaluasi dan mengetahui perjanjian kerjasama dengan pihak ketiga
26. Menjalankan fungsi kehumasan, K2 dan program bina lingkungan

b.1 Supervisor Akutansi

1. Mengevaluasi dan menyetujui jurnal transaksi keuangan
2. Mengevaluasi buku besar per kode perkiraan
3. Menyetujui transaksi nota pmbukuan
4. Menghitung penyisihan piutang unit
5. Melakukan rekonsiliasi perkiraan hutang piutang
6. Melakukan rekonsialiasi perkiraan penjualan tenaga listrik dengan laporan penjualan dengan bidang komersial
7. Melakukan rekonsiliasi perkiraan hutang piutang BP, UJL dengan bidang SarPP
8. Melakukan rekonsiliasi perkiraan PUMP, KPR, BPRP, Iuran Peserta, Iuran Pemberi Kerja, dan Manfaat Pensiunan dengan *Supervisor* SDM
9. Melakukan rekonsiliasi perkiraan penutupan
10. Melakukan analisa dan evaluasi terhadap biaya-biaya
11. Mengevaluasi laporan-laporan: Keuangan, *Activity Base Costing*, Activa tetap dan lain-lain

b.2 Supervisor Sekertariat

1. Mengelola dokumentasi surat masuk dan keluar
2. Mengelola kebutuhan rumah tangga, peralatan, dan perlengkapan
3. Mengelola pemeliharaan gedung dan kelengkapan halaman serta kendaraan operasional

4. Mengevaluasi dan memproses tagihan pihak ketiga dan surat perintah perjalanan pegawai
5. Mengelola pembuatan surat-surat kontrak
6. Mengelola kesehatan dan keselamatan kerja dan keamanan unit
7. Menghimpun dan menyiapkan bahan penyuluhan berkaitan dengan masalah pelayanan PLN
8. Mengelola komunikasi internal dan eksternal
9. Mengkomunikasikan aturan dan kebijakan perusahaan kepada seluruh pegawai dan eksternal
10. Menyelenggarakan kegiatan protokoler internal dan eksternal
11. Melaksanakan kegiatan peduli lingkungan dan program kemitraan

b.3 Supervisor Pengendalian Anggaran dan Keuangan

1. Mengklasifikasikan data biaya dan pendapatan (denda pekerjaan, potongan-potongan pegawai)
2. Memonitor dan melaporkan pagu anggaran dan realisasinya
3. Menyiapkan usulan RAO unit
4. Membuat usulan revisi RAO sesuai kebutuhan untuk mendapatkan persetujuan
5. Memonitor penerimaan dropping uang dari Kantor Distribusi dengan alokasi tunainya
6. Menyiapkan laporan data siap bayar intern dan ekstern, mengevaluasi pembayaran serta melaporkan Realisasi Anggaran Tunai

7. Menghimpun, meyetor dan melaporkan pajak rutin
8. Membuat rekonsiliasi dan melaporkan saldo/kas bank imprest operasi
9. Mengusulkan dan memonitor realisasi permohonan Anggaran Tunai tambahan
10. Melakukan verivikasi kelengkapan berkas tagihan pihak intern dan ekstern
11. Membuat analisa anggaran operasi
12. Melakukan verifikasi kode anggaran
13. Memonitor ketersediaan anggaran

b.4 Supervisor SDM (Sumber Daya Manusia)

1. Mengidentifikasi kebutuahan SDM
2. Menyusun Rencana Kerja Anggaran Biaya Kepegawaian dan atau pensiunan
3. Merencanakan dan mengusulkan Diklat serta melakukan verifikasi realisasi HOP
4. Membuat permohonan Masa Persiapan Pensiunan dan Pensiunan Normal yang diteruskan ke Kantor Distribusi untuk diproses
5. Memonitor dan memelihara data kepegawaian
6. Melaksanakan proses pembayaran rumah sakit, apotik dan dokter
7. Memonitor potongan-potongan pinjaman pegawai dan atau pensiunan
8. Memerikas perhitungan biaya dan hak pelaksanaan cuti dan winduan pegawai serta pesangon

9. Melakukan proses administrasi Manajemen Unjuk Kerja, tindakan disiplin pegawai dan proses pemulihannya yang akan diproses dikantor Distribusi sesuai kewenangannya
10. Melakukan proses penghasilan pegawai, tunjangan, pesangon, pembayaran IPK THR, JASPORD dan biaya kepegawaian lainnya.

b.5 Supervisor Pengendalian Pendapatan

1. Memverifikasi dan melakukan rekonsiliasi Credit Nota dan Debet Nota dan Rekening Koran
2. Memverivikasi bukti penerimaan dan pengeluran Bank
3. Melakukan penyetoran pendapatan PTL ke rekening KD setiap hari (secara manual/otomatis)
4. Melakukan rekonsiliasi secara harian dan bulanan antara Credit Nota dengan rekapitulasi TUL 1-06
5. Melakukan rekonsiliasi pembayaran PTL dan non PTL melalui transfer bank
6. Menyusun dan mengirim Laporan Kiriman Uang
7. Melakukan rekonsiliasi bulanan antar Laporan Kiriman Uang dan PPJ dengan KD

C. Asisten Pembacaan Meter

1. Merencanakan jadual dan rute pembacan meter, memelhara RBM untuk keakurasian baca meter
2. Merencanakan strategi pembacaan meter untuk pencapain target kWh Jual yang telah ditepakn sesuai target kinerja
3. Merencanakan sarana dan perlengkapan untuk kelancaran
   Kegiatan pembacaan meter
4. Memantau pelaksaan pembacaan meter denga system AMR pada pelanggan tegangan tinggi

c.1 Supervisor Pembacaan Meter

1. Mempersiapakn bahan/alat kerja untuk pembacaan meter, seperti DPM, RBM
2. Menerima dan memerikas hasil pembacaan meter dari pembaca meter (pegawai/outsaourcing) untuk diproses pembuatan rekening
3. Memantau pelaksaan pencatatan angkaa kedudukan meter pada kartu meter pelanggan
4. Melakukan koreksi harian dan koreksi data pelanggan yang perlu diperhatikan
5. Melakukan pemeriksaan terhadap kognisi fisik APP pelanggan teliti dan mencatat bila ada kelainan pada alat tersebut.
6. Memeriksa kesesuaian daya, tarif, FRT, Faktor Meter, Faktor Krvh dengan data pada DPM dan membuat catatan bila ada ketidaksesuaian

7. Melakukan Pengawasan dan Pembinaan terhadap pihak ketiga jasa pembaca meter untuk meningkatkan Kwalitas Petugas Baca Meter
8. Melakukan Koordinasi dengan fungsi terkait dan mitra kerja untuk kelancaran kegiatan pembacaan meter
9. Memeriksa Berkas Tagihan Pihak ketiga
10. Menindaklanjuti keluhan baca meter
11. Membuat Lapran Kerja sesuai dengan bidang tugasnya.

c.2 AF Pembacaan Meter

1. Mempersiapkan bahan/alat kerja untuk pembacaan meter, seperti DPM, RBM
2. Menerima dan memerikas hasil pembacaan meter dari pembaca meter untuk diproses pembuatan rekening
3. Memantau pelaksaan pencatatan angka kedudukan meter pada KML
4. Melakukan pemerikasaan terhadap kondisi phisik APP pelanggan dengan teliti dan mencatatat bilamana ada kelalaian pada alat tersebut
5. Memeriksa kesesuaian daya dan tariff dengan data pada DPM da n membuat catatan bila tidak ada kesesuaian
6. Mengirim RBM-TUL II-04 bilamana pelanggan tersebut tidak dapat dibaca

D. Asisten Manajer Pengendalian Losses dan PJU

1. Mengevaluasi dan menetapkan sasaran pemerikasaan dan penerbitan pemakaian tenaga listrik berdasarkan informasi internal dan eksternal untuk Penekanan Susut Non Teknis
2. Menetapkan jenis pelanggaran sesuai aturan yang berlaku untuk menentukan besaran Tagihan Susulan
3. Melakukan kesepakatan penyelesaian berdasarkan BAP Penggunaan Tenaga Listrik pada pelanggan untuk mencapai kesepakatan penyelesaian pembayaran yang dituangkan dalam SPH yang bermaterai cukup
4. Mengelola dan memantau Laporan P2TL untuk mengetahui nilai tagihan susulan yang belum diselesaikan
5. Melakukan pemantauan terhadap pemakaian penerangan jalan umum dan pelanggan multiguna untuk menetapkan berdasarkan pemakaian tenaga listrik sesuai dengan kontrak

d.1 Supervisor Pengendalian Losses

1. Mengoperasikan aplikasi Monalisa dan aplikasi lainnya untuk evaluasi sasaran data pendukung kegiatan P2TL
2. Mengkoordinir sasaran P2TL dan diteruskan ke petugas P2TL untuk kelancaran pelaksaan tugas
3. Melakukan klarifikasi hasil temuan P2TL
4. Melakukan pemantauan pelaksanaan P2TL

5. Memantau pemakaian material dan mengelola Form Berita Acara pemerikasaan untuk menhindari penyalahgunaan

d.2 AF. Pengendalian Losses

1. Membuat dan menandatangani Berita acara hasil pelaksanaan P2TLuntuk dasar penentuan jenis temuan pelanggan
2 Mengamankan barang bukti temuan hasil P2TL untuk bahan Klarifikasi dengan pelanggan
3 Menormalkan kembali hasil temuan pada pelanggan untuk mendapatkan kWh
4 Melaksanakan Pemutusan bagi Pelanggan yang belum menyeleaikan tagihan susulan untuk menegakan aturan
5 Melaksanakan penyambuungan kembali Ex P2TL bagi pelanggan yang telah menyeleaikan Tagihan Susulan untuk mendapatkan KWh
6 Membuat laporan harian hasil pelaksanaan P2Tl untuk bahan Analisa dan Evaluasi

d.3 JF. Pengendalian Losses

1. Membuat dan menadatangani Berita Acara hasil pelaksaan P2TL untuk dasar penentuan jenis temuan pelanggaran
2. Mengamankan barang bukti temuan hasil P2TL untuk bahan klarifikasi dengan pelanggan

3. Menormalakan kembali hasil temuan pada pelangan untuk mendapatkan kWh
4. Melaksanakan Pemutusan bagi pelanggan yang belum menyelesaikan Tagihan susulan untuk menegakan aturan
5. Melaksanakan penyambungan kembali Ex P2TL bagi pelanggan yang telah menyelesaikan Tagihan susulan untuk menegakan aturan
6. Membuat laporan harian hasil pelaksanaan P2TL untuk bahan analisa dan evaluasi

d.4 Supervisor Pengendalian PJU

1. Memonitor dan memlihara data teknik PJU dan pelanggan reklame/multiguna
2. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait berkaitan dengan pengelolaan PJU dan pelanggan reklame
3. Memonitor dan mendata ulang PJU dan pelanggan baru PJU dan pelanggan reklame
4. Melakukan pengawasan dan pengendalian terhadap pemasangan baru PJU dan pelanggan reklame
5. Melakukan pemantauan pemakaian kWh pelanggan tariff p-33, P-31 dan Bisnis Potensial
6. Membuat perencanaan dan berkoordinasi dengan pihak terkait dalam menanggulangi PJU Liar
7. Membuat laporan bulanan sesuai tugas dan tanggung jawabnya

d.5 JF. Pengendalian PJU

1 Melaksanakan pemantauan data teknik PJU dan data pelanggan reklame

2 Memonitor dan mendata ulang PJU dan pelanggan Reklame yang termasuk dalam wilayahnya

3 Melakukan pengawasan dan pengendalian terhadap pemasangan PJU baru dan pelanggan baru reklame

4 Melaksanakan pemantauan dan monitoring materasi PJU dan pembenahan PJU dengan bidang terkait

5 Membuat laporan bulanan sesuai tugas dan tanggungjawabnya

d.6 AE Penyambungan

1. Melaksanakan pemantauan data teknik PJU dan data pelanggan reklame
2. Memonitor dan mendata ulang PJU dan pelanggan reklae termasuk dalam wilayahnya
3. Melakukan pengawasan dan pengendalian terhadap pemasangan PJU baru dan pelanggan baru reklame
4. Melaksanakan pemantauan dan monitoring materasi PU dan penambahan PJU dengan bidang terkait
5. Membuat laporan bulanan sesuai tugas dan tanggungjawabnya

E. Asisten Manajer Komersial

1. Merencanakan dan menyiapkan Tempat pembayaran Rekening Listrik yang representative dan berkoordinasi dengan bidang terkait serta menyiapkan Kontrak Kerjanya
2. Mengevaluasi dan mengklarifikasi kebenaran proses perhitungan tagihan listrik
3. Memeriksa dan Menganalisi Laporan Penjualan Tenaga Listrik Bulanan (TUL III-09)
4. Memeriksa dan menganalisis Laporan Piutang Pelanggan Lan Memeriksa dan menganalisis Laporan Piutang Pelanggan Lancar (TUL IV-04)
6. Memeriksa dan menganalisis Laporan Piutang Pelanggan Ragu-ragu (TUL IV-04)
7. Mengesahkan koreksi tagihan rekening listrik sesuai dengan kewenangannya
8. Menandatangani Nota Tagihan untuk tagihan rekening Listrik Pemda, ABRI, Insansi Vertikal / Non ABRI
9. Mengendalikan Proses Pengiriman Data Tagihan Rekening Listrik untuk SIP3 dan Payment Point
10. Mengevaluasi Laporan Pelunasan Tagihan Rekening Listrik (TUL V -04)
11. Mengesahkan hasil Rekonsiliasi dengan Bidang Administrasi Keuangan Negara untuk masalah Penerimaan Pelunasan Tagihan Rekening Listrik (TUL V -04)

e.1 Supervisor Pengelolaan Rekening

1 Mengkoordinir pembutan laporan pencetakan rekening per tariff dan per kode golongan

2 Mengevaluasi hasil proses perhitungan tagihan rekening listrik

3 Menkoordinir pengiriman data tagihan rekening listrik untuk tempat pembayaran

4 Mengkoordinir pengiriman data tagihan rekening listrik

5 Mengkoordinir pengiriman data koreksi dan pembatalan untuk SIP3

6 Menkoordinir pengiriman data DPH untuk SIP3

7 Mengkoordinir pengiriman data mutasi Piutang Lancar menjadi Ragu-2 (Kode Gerak 41)

e.2 Supervisor penagihan

1. Menyiapkan data piutang sesuai dengan pareto
2. Memeriksa Berita Acara Pengiriman Perintah Kerja Admin
3. Melaksanakan pencatatan dan pengarsipan surat-surat masuk dan surat keluar bidang komersial
4. Melaksanakan pengetikan laporan, nota dinas, surat-surat lainnya
5. Melaksanakan pendistribusian surat-surat yang telah di deposisikan ke supervisor terkait
6. Melakasnakan pengumpulan surat-surat untuk ditandatangani oleh asisten manajer komersial Penagihan piutang

e.3 JF Admin

1. Melaksanakan pencatatan dan pengarsipan surat-surat masuk dan surat keluar bidang komersil
2. Melaksanakan pengetikan Laporan, nota dinas, surat-surat lainnya
3. Melaksanakan pendistribusian surat-surat yang telah di deposisiskan ke supervisor terkait
4. Melaksanakan pengumpulan surat-surat untuk ditandatangani oleh Asisten Manajer Komersial

F. Asisten Manajer SAR dan PP

1. Memfasilitasi tempat pelayanan pelanggan yang representative
2. Menjamin proses pelaksanaan pelayanan dilakukan dengan baik dan lancer
3. Menandatangani Work Order Survey untuk Area Jaringan dan Bidang Terkait di Area Pelayanan
4. Mengkoordinir Negosiasi dengan pelangan/calon pelanggan untuk mengadakan kesepakatan penyambungan baru/perubahan daya /wewenang tariff sesuai batas kemenangan
5. Memeriksa BA kesepakatan dan Revisi BA Kesepakatan yang berkaitan dengan penetapan BP Natura dan Meterial Fisik

6. Memeriksa Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik Sesui dengan batas Kewenangan
7. Menandatangani Surat Persetujuan (SP) sesuai batas kewenagan
8. Mengawasi dan Memantau Pelaksanaan Penerimaan Pembayaan di fungsi Sar PP (TUL I-06)
9. Menandatangani Work Order Pelaksanaan Penyambungan /Pembongkaran Sesui dengan Kewenangan
10. Mengawasi dan memantau Pelaksanaan Penyambungan / Pembongkaran
11. Mengesahkan calon pelanggan menjadi pelanggan dan perubahan data lainya sesuai dengan batas kewenangan
12. Mengelola dan memonitor pengaduan Pelanggan

f.1. AS pemasaran

1. Melakukna pengumpulan dan evaluasi data potensi pemasaran guna informasi rencan perluasan jaringan untuk peningkatan penjualan
2. Menyusun targert penjualan tenaga listrik
3. Melaksanakan penyuluhan kepada masyrakata tentang Produk Layanan baik melalui media elektronik maupun penyuluhan secara langsung
4. Menyusun usulan standar kebutuhan pelayanan pelanggan
5. Melakukan sampling tariff
6. Mengonsep draft berita acara kesepakatan dan Revisi BA Kesepakatan yang berkaitan dengan penetapan BP NAtura dan Material fisik.
7. Menyiapkan Draft Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik

8. Memantau Pelaksanaan Hasil Survey
9. Memantau Pelaksanaan Hasil Peyambungan / Pembongkaran
10. Memonitor dan menyajikan data realisasi TMP, One Stop Service (OSS), Pelangi dan Produk Pelayanan lainnya
11. Menyiapkan Laporan untuk kepentingan Laporan Bulanan Standar pelayanan

f.2 AS.Tingkat Mutu Pelayanan

1. Menghimpun Laporan Hasil Survey untuk bahan rekomendasi lebih lanjut
2. Menghimpun Laporan Penyambungan Untuk bahan rekomendasi lebih lanjut
3. Menerima Laporan Realisasi Lama Padam (SAIDI) dan Kali Padam (SAIFI) dan Area Jaringan
4. Menghimpun Laporan Realisasi Restusi Doble Bayar
5. Menghimpun Laporan Kesalahan Baca Meter da Koreksi Rekening
6. Melaksanakan Administrasi Arsip Induk Langganan
7. Mencetak Data Hasil Peremajaan Data Induk Langganan

3.2 Tinjauan Tentang Populasi (Pelanggan Bisnis)

Pelanggan Bisnis merupakan bagian dari jenis pelanggan yang berada di PT PLN (Persero). Pelanggan dikategorikan berdasarkan daya yang diunakannya. Untuk lebih jelas lagi dapat dilihat pada tabel 3.1 sebagai berikut:

Tabel 3.1
Kategori Pelanggan Bisnis

Gol Tarif	Daya	Blok	Biaya Beban (RP/kVA)	Biaya pemakaian (Rp/kVA)
B1	s.d 450 VA	0-30 kWh	23.500	160
		> 30 kWh		395
	900 VA	0-108 kWh	26.500	420
		>108 kWh		465
	1300 VA	0-146 kWh	28.200	470
		>146 kWh		473

	2200 VA	0-254 kWh	29.200	480
		>254 kWh		518
B2	>2200 s/d 200 VA	0-100 jam	30.000	520
		>100 jam		545
B3	>200 KVA	WBP	32.500	K x 452*)
		LWBP		452

Sumber: Brosur PT PLN (Persero) DISJAYA AP Condet

3.3 Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana yang terdapat di PT PLN (Persero) DISJAYA AP Condet dapat dilihat pada tabel 3.2 sebagai berikut:

Tabel 3.2
Sarana dan Prasarana
PT.PLN (Persero) DISJAYA AP Condet

No	Nama	Jumlah	Keterengan
1	Gedung PT.PLN (Persero) DISJAYA AP Condet	1	
2	Lantai	4 lantai	
3	Bank Bukopin	1	
4	Ruang Pelayanan	1	
5	Toilet	5	
6	Mushola	1	
7	Lapangan Parkir	1	
8	ATM	2	
9	Mini Market	1	

Sumber : Arsip PT.PLN (Persero), 2010