# BAB III

# PROFIL PERUSAHAAN

## 3.1 Tinjauan Umum Perusahaan

### Sejarah Perusahaan

Perjalanan PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Awal kelistrikan di bumi parahyangan suadah ada semenjak pemerinyahan kolonial belanda masih bercokol di tanah sunda. di tahun 1905, di jawabarat khususnya kota bandung, berdiri perusahaan yang mengelola penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan publik. nama perusahaan itu ***Bandungsche electriciteit Maatschaappij (BEM)***.

Dalam perjalanannya, BEM pada tanggal 1 januari 1920 berubah menjadi perusahaan perseroan menjadi ***Gemeenschapplijk Electriciteit Bedrijf Voor Bandoeng (GEBEO)***. yang pendirinya dikukuhkan melalui akte notaris Mr.Andriaan Hendrik Van Ophuisen dengan Nomor: 213 pada tanggal 31 Desember 1949.

Setelah kekuasaan penjajahan beralih ke tangan Pemerintahan Jepang, di antara rentah waktu 1942-1945,pendistribusian tenaga listrik dilaksanakan oleh ***Djawa Denki Djigyo Sha Bandoeng Shi Sha*** dengan wilayah kerja di seluruh Pulau Jawa.

Setelah Indonesia merdeka, tahun 1957 menjadi awal penguasaan pengelolaan penyediaan tenaga listrik di seluruh tanah air yang ditangani

langsung oleh Pemerintah Indonesia.27 Desember 1957, GEBEO diambil alih oleh Pemerintaha Indonesia yang kemudian dikukuhkan lewat 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 kestuan pimpinan PLN Sejalan dengan itu, PLN Bandung pun berubah menjadi **PLN Exoloitasi XI**sebagai kesatuan BPU-PLN di Jawa Barat, di luar Jawa Barat dan Banten.

Pada tahun 1970-an dikeluarkan Peraturan Pemerintah No.18 Tahun 1972 tentang Perusahaan Umum Listrik Negara yang meyebutkan 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**.

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 cendrung mengalami peningkatan, maka keluarkalah 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 ahkirnya, 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) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat dan Banten,** di mana **wilayah kerjanya meliputi Propinsi Jawa Barat dan Propinsi Banten**

Ketenagalistrikan di Indonesia dimulai pada akhir abad ke-19, ketika beberapa perusahaan Belanda mendirikan pembangkiran tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Pengusahaan tenaga listrik untuk kepentingan umum dimulai sejak perusahaan swasta Belanda NV. NIGM memperluas usahanya di bidang tenaga listrik, yang semula hanya bergerak di bidang gas. Kemudian meluas dengan berdirinva perusahaan swasta lainnya. Setelah diproklamirkannya kemerdekaan Indonesia, tanggal 17 Agustus 1945, perusahaan listrik yang dikuasai Jepang direbut oleh pemuda-pemuda Indonesia pada bulan September 1945, lalu diserahkan kepada pemerintah Republik Indonesia. Pada tanggal 27 Oktober 1945

dibentuklah Jawatan Listrik dan Gas oleh Presiden Soekarno. Waktu itu kapasitas pembangkit tenaga listrik hanyalah sebesar 157,5 MW.

Tanggal 1 Januari 1961, dibentuk BPU - PLN (Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas. Tanggal 1 Januari 1965, BPU-PLN dibubarkan dan dibentuk 2 perusahaan negara yaitu Perusabaan Listrik Negara (PLN) yang mengelola tenaga listrik dan Perusahaan Gas Negara (PGN) yang mengelola gas. Saat itu kapasitas pembangkit tenaga listrik PLN sebesar 300 MW. Tahun 1972, Pemerintah Indonesia menetapkan status Perusahaan Listrik Negara sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara (PLN). Tahun 1990 melalui peraturan pemerintah No 17, PLN ditetapkan sebagai pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan. Tahun 1992, pemerintah mernberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan tenaga listrik Sejalan dengan kebijakan di atas, pada bulan Juni 1994 status PLN dialihkan dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero).

**Selayang Pandang**

PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten merupakan ujung tombak PLN dalam melayani pelanggan di wilayah Cimahi. Dengan luas wilayah 2.067 km², PLN Cimahi dan Banten memiliki visi sebagai perusahaan *public utility* dengan kinerja kelas dunia yang unggul, tumbuh kembang, bertumpu pada potensi insani. Sesuai visi tersebut maka komitmen PLN Cimahi dan Banten yang sesungguhnya adalah memberikan

pelayanan terbaik guna terwujudnya kepuasan pelanggan. Pelayanan dalam mendistribusikan tenaga listrik dalam jumlah dan mutu yang memadai, penjualan listrik dan pelayanan pelanggan.

Operasionalisasi tugas tersebut dikendalikan melalui unsur pelaksana yaitu sebanyak 39 area pelayanan dan jaringan (APJ) yang tersebar di seluruh penjuru Jawa Barat dan Banten , serta satu (1) area pengatur distribusi (APD). PLN Jawa Barat dan Banten memiliki sekitar 3.596.986 pelanggan (31 Maret 2010) dengan karakteristik pelanggan yang beragam, mulai golongan rumah tangga, industri, bisnis, pemerintah, sosial, serta pelanggan very important person (VIP) sampai pelanggan dengan kategori very-very important person (VVIP).

**Visi dan Misi**

Visi PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten PT.PLN (Persero) APJ Cimahi UPJ Cimahi Kota Diakui sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang Bertumbuh Kembang, Unggul, dan Terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani

Misi PLN Distribusi.Jawa Barat dan Banten PT.PLN (Persero) APJ Cimahi UPJ Cimahi Kota

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

- Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat
- Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi
- Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan

**Produk Layanan**

Peningkatan pelayanan adalah sesuatu yang didambakan oleh pelanggan, tak terkecuali untuk pelanggan Distribusi.Jawa Barat dan Banten PT.PLN (Persero) APJ  Cimahi UPJ Cimahi Kota. Kebutuhan itulah yang mengharuskan PT.PLN (Persero) APJ  Cimahi UPJ Cimahi Kota untuk merubah paradigma dari perusahaan yang berorientasi birokrasi menjadi perusahaan yang berorienstasi pada pelayanan.

Dalam rangka peningkatan pelayanan menuju world class services dan sebagai implementasi visi dan misi tersebut,  Distribusi.Jawa Barat dan Banten  PLN PT.PLN (Persero) APJ  Cimahi UPJ Cimahi Kota mengeluarkan produk-produk layanan yang berorientasi pada kepedulian dan kepuasan pelanggan.

Produk layanan tersebut terdiri dari:

1. Layanan lintas batas (Borderless services). Dengan layanan ini, pelanggan tidak hanya bisa dilayani di satu tempat yang menjadi domain pelayanan tertentu, namun pelanggan bisa menikmati pelayanan di mana saja dan kapan saja.

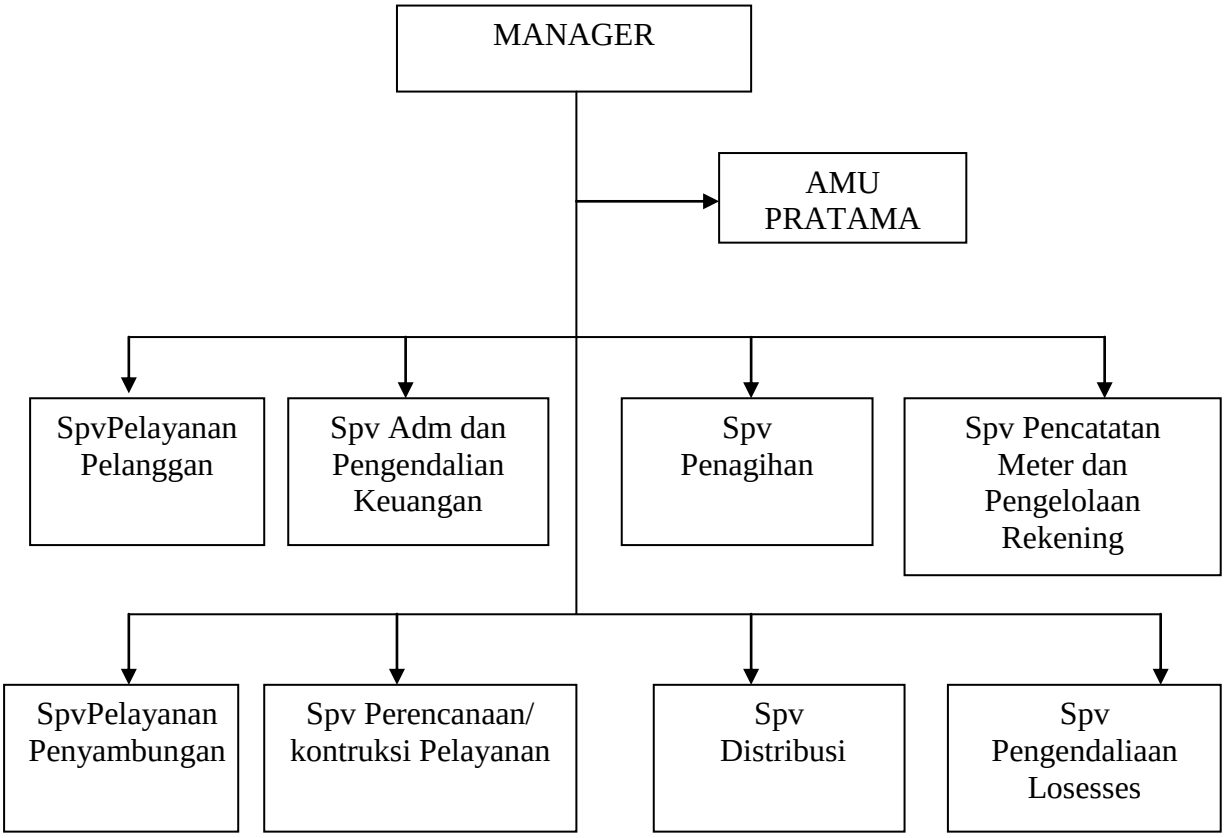
2. Gerai Layanan. Mendukung borderless services Distribusi.Jawa Barat dan Banten PT.PLN (Persero) APJ Cimahi UPJ Cimahi Kota hadir di tengah-tengah Anda dengan gerai layanan. Berada di 13 pusat perbelanjaan diharapkan menjadi alternatif dan solusi Anda yang berkaitan dengan layanan PLN.
3. Payment Point online bank (PPOB) memberikan fleksibilitas pelayanan dalam transaksi pembayaran rekening listrik dan pembayaran non rekening. Dengan itu, pelanggan tidak lagi direpotkan dengan panjangnya antrian di loket PLN.
4. Same day service (SDS) adalah produk baru Distribusi.Jawa Barat dan Banten PT.PLN (Persero) APJ Cimahi UPJ Cimahi Kota yang dapat pelayani pasang baru tambah daya yang bisa disambung pada hari yang sama.
5. Listrik prabayar (prepaid), menjadi salah satu produk andalan yang disuguhkan dengan segala kemudahan dan kelebihannya. Prepaid memberikan keleluasaan kepada pelanggan dalam menggunakan energi listrik.
6. Instan short massage service (i-SMS 8123) adalah produk pelayanan interaktif pelanggan dengan PLN. Dengan produk ini, kebutuhan pelanggan seperti informasi rekening, proses tambah daya, pasang baru dan informasi lainnya dapat diperoleh dengan mudah.
7. Call center 123 yang ditargetkan menuju contact center 123 diharapkan menjadi solusi interaktif dan komunikatif. Tidak hanya berperan sebagai

pusat layanan informasi gangguan dan keluhan pelanggan, namun sebagai pusat layanan pelanggan secara keseluruhan.

Tidak hanya produk layanan, program-program peningkatan pelayanan juga dideklarasikan guna meningkatkan citra perusahan melalui komunikasi dan publikasi baik internal maupun eksternal. Tentunya semua itu tidak akan sempurna dengan baik tanpa partisipasi Anda (pelanggan setia) untuk menggunakan berbagai produk layanan kami. Kritik dan saran sangat kami harapkan sebagai langkah perbaikan berkelanjutan dalam setiap ruang dan waktu.

## 3.2. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Distribusi.Jawa Barat dan Banten PT.PLN (Persero) UPJ Cimahi Kota Bandung.




Gambar 3.2.2 Struktur Organisasi Distribusi.Jawa Barat dan Banten

PT. PLN (Persero) UPJ Cimahi Kota

### 3.3. Deskripsi Kerja

Berisi fungsi kerja dari tiap unit pada divisi/bagian tempat PKL, yang akan mendukung pada indikasi pelaku atau pengguna, proses, aliran data dan seterusnya.

Uraian tugas PT.PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Cimahi Kota. Penyusun melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT.PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Cimahi Kota dengan uraian tugas sebagai berikut :

A. Manager

1. Mensinergikan seluruh fungsi dan unsur unit dalam mengoptimalkan sumberdaya dan kemitraan untuk memaksimalkan kinerja unit dan citra perusahaan.
2. Menjalin komunikasi dan hubungan kerja internal maupun eksternal yang efektif.
3. Mengembangkan dan memberdayakan seluruh potensi sumber daya manusia untuk meningkatkan Budaya Perusahaan (integritas, saling percaya, peduli dan pembelajar) dan *good corporate government (responsibility, accountability, fairness, dan transparency).*
4. Melaksanakan monitoring dan evaluasi atau audit internal termasuk data pengaduan, sistem informasi dan tingkat mutu pelayanan.
5. Memberikan apresiasi dan melaksanakan pembinaan sumber daya manusia.

B. Supervisor Sambungan Pelanggan

1. Melaksanakan pelayanan, pengelolaan *database* atau data induk dan pengelolaan persediaan material.
2. Melaksanakan pemeliharaan, inspeksi dan pemulihan gangguan.
3. Melaksanakan survey, perencanaan, penyambungan, perubahan, pemutusan sementara atau rampung.
4. Melaksanakan pelaporan, penanggungjawaban dan lain-lain yang berkaitan dengan sambungan pelanggan dengan tertib, ramah dan efisien berdasarkan dari fungsi yang terkait.
5. Mengelola informasi pelanggan dan informasi internal.

C. Supervisor Pelayanan Pelanggan

1. Melaksanakan pelayanan yang mudah dan nyaman bagi pelanggan melalui telepon, loket, *frontdesk, account executives, callcenter* dan lain-lain.

2. Melaksanakan pemasaran, termasuk mengkoordinir pemasaran keliling terpadu sekaligus penertiban sambungan illegal.
3. Mengelola informasi pelayanan, promosi, publikasi, sosialisasi dan penyuluhan antara lain tentang Tarip Dasar Listrik (TDL) dan Tingkat Mutu Pelayanan (TMP).
4. Melaksanakan administrasi layanan pengaduan, Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (PJBTL) atau suplemen / amandemen, penyambungan, perubahan, Tagihan Susulan (TS), Surat Pengakuan Hutang (SPH), komitmen dan lain-lain.
5. Melaksanakan pengelolaan database atau induk elektronik administrasi pelanggan atau Data Induk Langganan (DIL), dan Arsip Induk Langganan (AIL) termasuk Perubahan Data Langganan (PDL), Peremajaan Data Induk Langganan dan realisasi pemutusan sementara atau pemutusan rampung.
6. Melaksanakan pelaporan, pertanggungjawaban dan lain-lain yang berkaitan pelayanan pelanggan.

D. Supervisor Pembacaan Meter dan Pengelolaan Rekening

1. Mendapatkan angka meter pelanggan dan membuat rekening listrik (*hardcopy* atau *softcopy*) yang benar, termasuk koreksi bila ada, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai jadwal, sehingga fungsi terkait dapat melaksanakan fungsi pembukuan, penagihan dan pengawasan kredit (Tata Usaha Langganan fungsi IV, V dan VI).
2. Mendapatkan mitra kerja yang handal untuk mendukung tugas pada point 1.
3. Mendapatkan angka meter dan membuat Berita Acara Penerimaan Kwh dari sisi hulu yang benar sesuai jadwal.
4. Mengatasi permasalahan antara lain pengaduan pelanggan, kendala lapangan, DaftarPembuatan Kuitansi / Rekening Listrik (DPK), Daftar Langganan Perlu Diperhatikan (DLPD), pola pendampingan dan baca ulang selektif sinergi dengan fungsi terkait.

5. Mendapatkan informasi pemakaian, sambungan pelanggan dan lain-lain yang tidak benar seperti pemakaian tidak sah, meter macet, dan penarifan untuk diinformasikan ke fungsi terkait.
6. Mengelola administrasi sistem Rute Baca Meter (RBM) baik pembuatan baru maupun pemeliharaan, Daftar Pembacaan Meter (DPM), *Portable Data Entry* (PDE), *Portable Data Teknik* (PDT), Meter Elektronik, *Automatic Meter Reading* (AMR) dan Pembuatan Rekening (Billing).
7. Melaksanakan pelaporan seperti Rekening Per Jenis Tarif, TUL 57, TUL III-07, TUL III-09 berikut lampiran-lampiranya; pertanggungjawaban bila terjadi koreksi salah angka meter, Daftar Perbaikan Rekening (Memorial 3), Daftar Pembatalan Rekening (Memorial 4), analisa susut jarring yang berkaitan dengan pelayanan pelanggan.

E. Supervisor Pengendalian Penagihan

1. Menyediakan database piutang yang lengkap, rinci, benar dan mutakhir secara terus menerus termasuk melaksanakan rekonsiliasi bersama fungsi terkait.
2. Melaksanakan pembayaran rekening / tagihan listrik yang mudah dan nyaman, termasuk mendapatkan mitra kerja pengelola *Payment Point* / praktis yang handal.
3. Legalisasi, Surat Pemberitahuan Tagihan (SPT), Perintah Kerja Pemutusan / Bongkar, Daftar Usulan Piutang Ragu-Ragu (DUPR).
4. Mengelola pengawasan piutang / tunggakan melalui pendekatan khusus, sosialisasi, penyuluhan, kehumasan, kemitraan, sanksi biaya keterlambatan, membuat perintah kerja pemutusan sementara / rampung kepada fungsi terkait, termasuk penyelesaian piutang ragu-ragu melalui Kantor Penyelesaian dan Lelang Negara (KPPLN) dan Daftar Usulan Penghapusan Piutang Ragu-Ragu (DUPRR).

5. Melaksanakan pelaporan seperti Daftar Piutang Belum Lunas, Ikhtisar Mutasi Rekening Listrik, Daftar Perincian Piutang Ragu-Ragu.

F. Supervisor Pengendalian Keuangan dan Administrasi
   1. Melaksanakan administrasi keuangan.
   2. Melaksanakan pencatatan dan akuntansi.
   3. Melaksanakan administrasi sumber daya manusia (SDM)
   4. Melaksanakan tugas kesektretariatan dan umum.
   5. Melaksanakan pelaporan keuangan sesuai kebutuhan.
   6. Melaksanakan administrasi fasilitas dan sarana.
   7. Melakukan pengawasan hasil penjualan rekening listrik (transfer otomatis ke PLN pusat).
   8. Melakukan rekonsiliasi cash in harian bersama fungsi terkait.

G. Supervisor Distribusi
   1. Melaksanakan kinerja operasi sistem distribusi.
   2. Menyusun perencanaan operasi sistem distribusi.
   3. Melaksanakan operasi distribusi.
   4. Melaksanakan survey data teknik dan rencana anggaran belanja teknik.
   5. Melaksanakan penyambungan pasang baru dan perubahan daya pelanggan.
   6. Melaksanakan bongkar rampung.
   7. Melaksanakan pelayanan teknik gangguan.
   8. Melaksanakan pelaporan kegiatan operasi distribusi.
   9. Menyusun rencana pemeliharaan jaringan.
   10. Melaksanakan pelaporan kegiatan pemeliharaan distribusi.
   11. Melaksanakan penyuluhan ketenagalistrikan.
   12. Melaksanakan administrasi bongkar rampung.
   13. Melaksanakan penertiban pemakaian tenaga listrik.
   14. Melaksanakan administrasi gudang.

15. Melaksanakan pemulihan gangguan dan konektor, Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) bersama fungsi terkait.

H. Supervisor Penertiban

1. Meningkatnkan kinerja Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik.
2. Melaksanakan dan bertanggung jawab pada Penrtiban Pemakaian Tenaga Listrik.
3. Melaksanakan administrasi Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik.
4. Mengkoordinasikan pelaksanaan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik antar bidang.
5. Membuat laporan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik.

I. Supervisor Kantor Pelayanan

1. Meningkatkan kinerja Kantor Pelayanan.
2. Melakukan survey data teknik.
3. Melaksanakan pembacaan meter.
4. Melaksanakan pengawasan penagihan.
5. Melakukan pemeliharaan Rute Baca Meter (RBM).
6. Melakukan pemeliharaan jaringan.
7. Melaksanakan pelayanan gangguan.
8. Membuat laporan bulanan.