BAB III

PROFIL PERUSAHAAN

3.1 Sejarah PT. PLN (Persero)

Sejarah Singkat PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat Dan Banten Sejak masa penjajahan Belanda sampai awal tahun 1942, di indonesia dikenal suatu badan atau perusahaan yang menyediakan pasokan tenaga listrik milik pemerintah, daerah otonom (Gemente) atau gabungan keduanya. Di Jawa Barat khususnya Bandung, perusahaan pengelola serta penyedia tenaga listrik bagi kepentingan umum itu adalah Bandoengsche Electriciteit Maatschappij (BEM) yang berdiri tahun 1905. pada tanggal 1 Januari 1920, Perusahaan Perseroan Gemeenschpplijk Electriciteit Bedrif Voor Bandoeng (GEBEO) menggantikan BEM. Penggantian ini dikukuhkan dengan akte pendirian Notaris Mr. Andriaan Hendrik Van Ophusien – Nomor 213 tanggal 31 Desember 1919. Pada masa pendudukan Jepang antara 1942 – 1945, pendistribusian tenaga listrik dilaksanakan oleh Djawa Denki Djigyo Sha Bandoeng Shi Sha, dengan wilayah kerja diseluruh pulau Jawa.

Setelah proklamasi kemerdekaan RI, Indonesia mengalami periode perjuangan fisik sampai tibanya saat penyerahan kedaulatan RI dari Pemerintah Hindia Belanda. Tahun 1959 merupakan awal penguasaan pengelolaan perlistrikan di seluruh Indonesia oleh Pemerintah Republik Indonesia, dengan dimulainya nasionalisasi perusahaan asing di Indonesia.

Maka pada 27 Desember 1957, GEBEO diambil alih oleh Pemerintah RI dengan dikukuhkannya Peraturan Pemerintah nomor 86 tahun 1985. Peraturan pemerintah nomor 18 tahun 1959 tentang Penentuan Perusahaan listrik dan Gas Milik Belanda. Tahun 1961. Berdasarkan Peraturan Pemerintah nomor 67 dibentuk Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara (BPU – PLN) sebagai wadah kesatuan pimpinan PLN. PLN Bandung pun diganti dengan nama PLN Exploitasi XI sebagai kesatuan BPU – PLN Jawa Barat, di luar DKI Jaya dan Tangerang.

Tahun 1972, Pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah nomor 18 tahun 1972 tentang Perusahaan Umum Listrik Negara, yang menyebutkan bahwa status PLN menjadi Perusahaan Umum Listrik Negara. Kemudian mengacu pada peraturan Menteri PUTL nomor 013/PRT/1975 tanggal 8 September 1975 tentang organisasi dan tata kerja Perusahaan Umum Listrik Negara, maka PLN mengadakan reorganisasi menyangkut nama, tugas dan wilayah kerja daerah. Berdasarkan pengumuman PLN Ekploitasi XI nomor 05/DIII/Sek/1975 tanggal 14 Juli 1975, PLN Ekploitasi XI diubah namanya menjadi Perusahaan Umum Listrik Negara Distribusi Jawa Barat.

Dengan adanya peraturan pemerintah Republik Indonesia nomor 23 tahun 1994 tanggal 16 Juni 1994 maka bentuk Perusahaan Umum Listrik negara Distribusi Jawa Barat diubah lagi menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dengan sebutan PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat sejak tanggal 30 Juli 1994, sesuai akta pendirian. Selanjutnya sesuai keputusan Direksi PT. PLN (Persero) nomor

28.K/010/DIR/2001 tanggal 20 Februari 2001, PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat diubah menjadi PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat.
Kemudian, oleh karena wilayah kerjanya tidak hanya menjangkau Jawa Barat saja, tetapi juga Propinsi Banten, maka melalui Surat Keputusan PT PLN (Persero) Nomor 120.K/010/DIR/2002 tanggal 27 Agustus 2002, PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat berubah menjadi **PT. PLN (Persero) DISTRIBUSI JAWA BARAT DAN BANTEN** dan kini PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten disingkat menjadi **PT. PLN DJBB** – masih menempati bangunan lawas bernilai sejarah yang beralamat di Jl. Asia Afrika No. 63 Bandung.

Adapun Visi PT. PLN (Persero) Yaitu "Diakui sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang Tumbuh Berkembang, Unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada Potensi Insani".

Sedangkan Misi PT PLN (Persero), Yaitu :

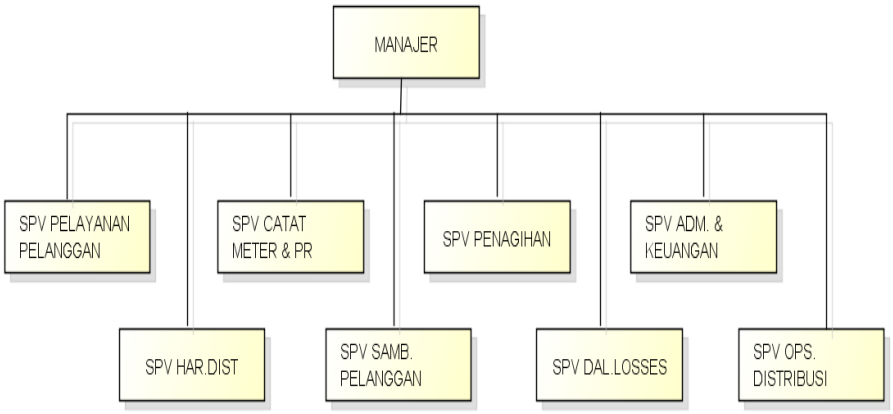
1. Melakukan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi kepada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.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

3.2 **Susunan Organisasi PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Timur**

Susunan atau struktur Organisasi merupakan suatu kerangka kerja yang memperhatikan adanya suatu pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing bagian dalam melaksanakan aktivitas perusahaan. Struktur organisasi harus disusun secara teratur sehingga menggambarkan aktivitas perusahaan secara keseluruhan, mencakup susunan dan tugas masing-masing bagian, serta hubungan yang satu dengan yang lainnya.

Struktur Organisasi yang ada dalam PT PLN (Persero) UPJ Bandung Timur, berbentuk Organisasi Fungsi karena disusun atas dasar kegiatan dari tiap-tiap fungsi sesuai dengan kepentingan perusahaan, dimana tiap-tiap fungsi/kegiatan seolah-olah terpisah berdasarkan atas bidang keahliannya. Sekalipun demikian tiap-tiap fungsi/kegiatan tidak dapat berdiri sendiri, karena antara satu fungsi dengan fungsi yang lainnya saling ketergantungan.

Dilihat dari bentuk organisasi, maka wewenang tertinggi dalam PT PLN (Persero) UPJ Bandung Timur berada pada Manajer. Manager merupakan pimpinan utama yang dibantu oleh para Supervisor dan bagian-bagiannya. Susunan organisasi PT PLN (Persero) UPJ Bandung Timur dapat dilihat dalam halaman lampiran.



Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. PLN

3.3 Deskripsi Kerja PT PLN (Persero) UPJ Bandung Timur

Berdasarkan struktur organisasi yang telah dijelaskan maka terdapatlah pembagian tugas dari Manager dan para Supervisor beserta bagian-bagiannya. Secara umum pembagian tugas pada PT PLN (Persero) UPJ Bandung Timur sudah ditentukan dalam setiap TUL (Tata Usaha Pelanggan).

Berikut penulis akan menguraikan tugas dan beberapa bagian susunan organisasi PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Timur secara khusus yang langsung berhubungan dengan Pendidikan Sistem Ganda (PSG) yang mana penulis ditempatkan, adalah sebagai berikut :

1. Manajer
    a. Memenuhi target bidang pemasaran
    b. Memenuhi target bidang efesiensi
    c. Memenuhi target mutu dan keandalan
    d. Memenuhi target pelayanan
    e. Memenuhi target kualitas SDM

2. Supervisor Pelayanan Pelanggan

Mengelola seluruh proses pelayanan pelanggan mulai kontak (berhubungan) dengan pelanggan sampai dengan menyediakan database atau data induk administrasi pelanggan dengan ramah , tertib, cepat, dan efisien berdasarkan regulasi (TDL, TUL, dan lain-lain), 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 :
    1. Telepon
    2. Loket
    3. Frontdesk
    4. Account executive
    5. Call Center
    6. Smscenter, dan lain -lain(diupayakan semaksimal mungkin untuk "one stop service")
b. Melaksanakan pemasaran, termasuk mengkoordinir pemasaran keliling terpadu sekaligus penertiban sambungan illegal.
c. Mengelola informasi pelayanan, promosi, publikasi, sosialisasi dan penyuluhan antara lain :
    1. Tarif Dasar Listrik (TDL)
    2. Tingkat Mutu Pelayanan (TMP).
d. Melaksanakan administrasi layanan :

1. Pengaduan.
2. Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (PJBTL)/ Suplemen/ Amandemen.
3. Penyambungan dan Perubahan.
4. Tagihan Susulan (TS).
5. Surat Pengakuan Hutang (SPH), Komitmen dan lain - lain.

e. Melaksanakan pengelolaan data base 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, pertanggung jawaban, dan lain -lain berkaitan dengan pelayanan pelanggan.

3. Supervisor Pencatatan Meter dan Pengelolaan Rekening (CATER)

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 jadwal, sehingga fungsi terkait dapat melaksanakan fungsi pembukuan, penagihan, dan pengawasan kredit (TUL Fungsi IV, V, dan 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 jadwal.

d. Mengatasi permasalahan antara lain :

   1. Pengaduan pelanggan.
   2. Kendala lapangan DPK DLPD.
   3. Pola pendampingan
   4. Baca ulang selektif sinergi dengan fungsi terkait

e. Mendapatkan informasi pemakaian, sambungan pelanggan, dan lain-lain yang tidak benar (pemakaian tidak sah, meter macet, pentaripan, dan lain-lain) untuk di informasikan kepada fungsi terkait.

f. Mengelola administrasi system RBM (pembuatan/pemeliharaan), DPM, PDE/PDT, Meter elektronik, AMR, SMDSM (termasuk historical pemakaian KWH), dan pembuatan rekening (Billing).

g. Melaksanakan pelaporan, antara lain :

   1. Rekening per jenis tarif, III – 07, III – 09 berikut lampiran-lampirannya dan 12 RB.
   2. Pertanggungjawaban (antara lain, jika terjadi koreksi karena salah angkameter, memo 3 dan 4, analisa susut), dan lain-lain yang berkaitan dengan pelayanan pelanggan.

4. Supervisor Pengendalian Penagihan

Mengelola seluruh fungsi pembukuan, penagihan, dan pengawasan kredit (TUL Fungsi IV, V, dan 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 antara lain :

a. Menyediakan database piutang yang lengkap, rinci, benar dan mutakhir 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), dan lain-lain (TUL fungsi VI).
d. Mengelola pengawasan piutang/tunggakan melalui pendekatan khusus (Account Executive), social (penyuluhan, kehumasan, kemitraan), sanksi Biaya Keterlambatan (BK), membuat PK pemutusan sementara/rampung (TUL VI-01 dan 03) kepada fungsi terkait, termasuk penyelesaian Piutang Ragu-Ragu melalui Kantor Pelayanan Piutang dan Lelang Negara (KP2LN) dan Daftar Usulan Penghapusan Piutang Ragu-Ragu (DUPPR).
e. 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 (antara lain : jika terjadi

koreksi karena salah angka meter, analisis susut), dan lain-lain berkaitan dengan pelayanan pelanggan.

5. Supervisor Pengendalian Losses dan Penertiban

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 ketenagalistrikan.
i. Menyusun dan mengawasi pelaksanaan pekerjaaan sesuai dengan SOP.
j. Menbuat laporan kegiatan penekanan losses dan penertiban.

6. Supervisor Penyambungan dan Pemutusan (TUSBUNG)

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 SOP.
f. Membuat laporan kegiatan pekerjaan penyambungan dan pemutusan.

7. Supervisor Pemeliharaan dan Konsruksi Distribusi Tegang Rendah (HARKON)

Melaksanakan perencanaan dan perluasan jaring distribusi TR serta melaksanakan perencanaan pemeliharaan jaringan distribusi tegangan rendah /TR, termasuk antara lain :

a. Melaksanakan kinerja pemeliharaan distribusi tegangan rendah.
b. Merencanakan perluasan jaringan distribusi tegangan rendah.
c. Melaksanakan/pengelolaan perluasan jaring distribusi tegangan rendah.
d. Merencanakan pemeliharaan jaringan distribusi tegangan rendah.
e. Melaksanakan dan mengelola pemeliharaan jaringan distribusi tegangan rendah.
f. Memutakhirkan data induk jaringan terpasang.
g. Melakukan pemantauan dan evaluasi untuk meningkatkan keandalan jaringan.

h. Menyusun dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan sesuai SOP.

i. Menbuat laporan kegiatan pemeliharaan dan perluasaan jaringan tegangan rendah.

8. Supervisor Operasi Distribusi Tegang Rendah (OPDIST)

Melaksanakan pengoperasian sistem jaringan distribusi tegangan rendah, antara lain :

a. Melaksanakan kinerja operasi distribusi tegangan rendah

f. Mengelola dan mengoperasikan jaringan distribusi tegangan rendah

g. Mengevaluasi keandalan penyaluran jaringan distribusi tegangan rendah terpasang

h. Melaksanakan pengukuran beban dan tegangan ujung SUTR secara periodik

i. Melaksanakan pemerataan beban SUTR

j. Mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan pekerjaan pelayanan gangguan tegangan rendah

k. Memantau, mengevaluasi TMP tegangan rendah

l. Melaksanakan penyambungan pasang baru/tambah daya pelanggan tegangan rendah

m. Melaksanakan administrasi gudang

n. Menyusun dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan SOP

o. Membuat laporan kegiatan pengoperasian jaringan distribusi tegangan rendah

9. Supervisor Keuangan dan Administrasi.

Melaksanakan dan mengendalikan Rekonsiliasi cash in, memutakhirankan data sistem informasi (CIS, Simkeu, Simdis, dan lain-lain), dana mitra kerja, sumberdaya lainnya dan pengelolaan sumber daya manusia antara lain :

a. Melaksanakan Administrasi Keuangan.
b. Melaksanakan Pencatatan dan Akuntansi.
c. Melaksanakan Administrasi SDM.
d. Melaksanakan Tugas Kesekretariatan dan umum.
e. Melaksanakan Pelaporan Keuangan (sesuai kebutuhan).
f. Melakukan administrasi fasilitas dan sarana.
g. Melakukan pengawasan hasil penjualan rekening (transfer otomatis ke Pusat).
h. Rekonsiliasi cash in harian bersama fungsi terkait.
i. Membuat laporan kegiatan sesuai bidang tugasnya.