BAB III

PROFIL PERUSAHAAN

3.1. Tinjauan Umum Perusahaan

3.1.1. Sejarah Singkat PT. PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten

Awal kelistrikan daerah Jawa Barat dimulai semenjak Pemerintah Kolonial Belanda masih menguasai tanah Pasundan. Sesuai dengan perkembangan zaman perusahaan tersebut menjadi PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB).

Tahap – tahap perkembangannya sebagai berikut :

1. Tahun 1905, ketika itu Jawa Barat khususnya dikota Bandung berdiri perusahaan milik pemerintah Kolonial belanda yang mengelola Penyediaan listrik yang bernama **Bandungsche Electriciteit Maatschaappij (BEM).**
2. Tahun 1920, dalam perjalanannya BEM dirubah menjadi perusahaan perseroan dengan nama Gemeenschapplijk **Electriceit Beedrjf Voor Bandoeng (GEBEO.NV),** yang dikukuhkan melalui akte notaris Mr.Andriaan hendrik Van Ophusein.
3. Tahun 1942 – 1945, setelah kekuasaan penjajahan beralih ketangan pemerintahan jepang pendistribusiaan tenaga listrik dilaksanakan oleh

   Djawa Denki Djigyo Sha Bandoeng Shi Sha dengan wilayah kerja seluruh Pulau Jawa, sedangkan untuk pembangkitan dan penyaluran dilaksanakan oleh **Seiboe Denki Djigyo Sha dan Denki Kosha**.
4. Tahun 1948, setelah berakhir pendudukan Jepang. Pengusahaan dan pendistribusian listrik di Jawa barat dikelola kembali oleh **GEBEO.NV**, sedangkan unutk pembangkitannya dikelola oleh pemerintah Republik Indonesia, yaitu oleh **PENEPETEL (Perusahaan Negara Untuk Pembangkitan Tenaga Listrik).** Selanjutnya tahun 1961, dibentuk Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara (BPU-PLN) sebagai wadah kesatuan pimpinan PLN.

5. PLN Bandung berubah menjadi **PLN Exploitasi XI** sebagai kesatuan BPU-PLN di Jawa Barat, diluar DKI Jaya dan Tangerang.
6. Tahun 1970-an, dikeluarkan Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 1972 tentang 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.**

7. Era tahun 1990-an, 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.
8. Tanggal 20 Februari 2001dikeluarkanlah keputusan Direksi PT PLN (Persero) No. 28.K/010/DIR/2001 yang menjadi landasan hukum perubahan nama PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat menjadi
   PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa barat guna memenuhi tuntutan perubahan dan perkembangan kelistrikan yang dari tahun ketahun cendrung mengalami peningkatan, dan pada 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 Propinsi Jawa Barat dan Propinsi Banten, hingga saat ini.

3.1.2 Falsafah, Visi, Misi dan Motto PT. PLN (Persero) DJBB

3.1.2.1 Falsafah PT. PLN (Persero) DJBB

Falsafah PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten yaitu " pembawa kecerahan dan kegairahan dalam kehidupan masyarakat yang lebih produktif ". Falsafah ini berisi keyakinan bahwa PT PLN DJBB (Distribusi Jawa Barat Banten) bukan hanya penyedia energi listrik akan tetapi juga berkontribusi pada pengembangan dan peningkatan kualitas kehidupan masyarakat yang produktif.

3.1.2.2 Visi PT. PLN (Persero) DJBB

Visi PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat Banten yaitu " Diakui sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang Bertumbuh-kembang, Unggul dan Terpecaya dengan bertumpu pada Potensi insani ". Untuk bisa mewujudkan visi tersebut PT PLN DJBB memberikan layanan yang mudah, terpadu, menuntaskan semua permasalahan kelistrikan. Memakai SDM (Sumber Daya Manusia) yang berkualitas dengan kompetensi yang terbaik dan siap bersaing di era kompetisi saat ini. PLN DJBB melakukan uji kompetensi yang digulirkan secara bertahap, terus menerus dan

berkesinambungan. Hal ini untuk mewujudkan memunculkan potensi insani dalam wujud wawasan aspiratif dan etika, rasa kompeten, motivasi kerja, semangat berinovatif dan semangat bekerja sama.

3.1.2.3 Misi PT. PLN (Persero) DJBB

Misi PT PLN (Persero) DJBB adalah " Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham, menjadikan tenga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat, mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi serta menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan ". Untuk melaksanakan misi tersebut PT PLN berusaha membangun dan mengoperasikan fasilitas kelistrikan yang akrab dengan lingkungan alam dan lingkungan sosial, memacu pemamfaatan energi listrik secara tepat guna dan memberikan nilai tambah bagi sektor ekonomi, berusaha secara konsisten untuk menigkatkan jangkauan pelayanan kelistrikan dan mengembangkan usaha kelistrikan dengan kebutuhan pertumbuhan ekonomi pasar yang kompotitif.

3.1.2.4 Motto PT. PLN (Persero) DJBB

Motto PT. PLN (Persero) DJBB adalah " Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik (Electricity for a Better Life) ". Dengan motto itu PT. PLN diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada masyarakat agar dapat membantu meningkatkan kesejahraaan hidup masyarakat serta untuk anak cucu dan kehidupan yang lebih baik lagi dimasa yang akan datang.

3.1.3 Produk PT. PLN (Persero) DJBB

Sesuai dengan Motto PT. PLN Listrik untuk kehidupan yang lebih baik *(Electricity for a Better Life)*, maka PT. PLN berusaha memberikan produk yaitu Listrik yang merupakan bagian dari upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta memberikan jasa pelayanan yang baik.

Visi PLN

a. Mempertahankan posisi sebagai *Market Leader*
b. Mewujudkan perusahaan setara kelas dunia
c. Sumber daya manusia yang profesional

d. Aktivitas usaha yang akrab lingkungan

Misi PLN

a. Memberikan kontribusi dalam pembangunan nasional
b. Melakukan usaha sesuai dengan kaidah ekonomi yang sehat
c. Memperhatikan kepentingan *stake Holder*
d. Menjaga kualitas produk
e. Memuaskan pelanggan

3.1.4. Filosofi

Filosofi adalah landasan utama sebagai keayakinan untuk mewujudkan visi dan misi perusahaan. Landasan filosofi PLN UBD Jawa Barat adalah :

" mempunyai komitmen yang tinggi terhadap kepentingan pelanggan dengan menjadi SDM sebagai Sumber Daya penting perusahaan."

3.1.5. Landasan Tujuan Pembangunan Ketenagalistrikan

UU RI Nomor 15 tahun 1995

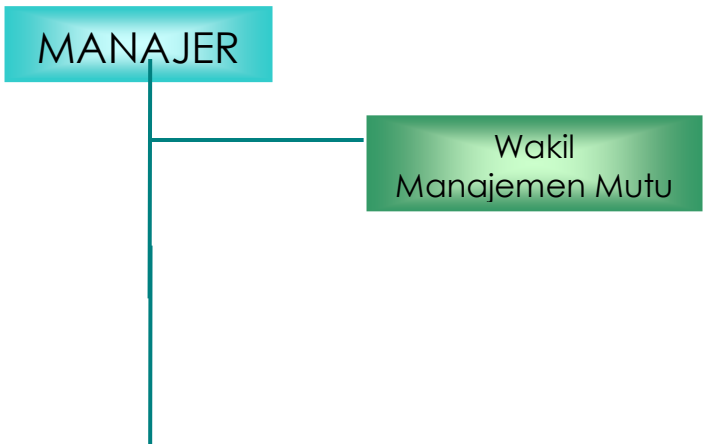
Pasal 2 : " Pembangunan ketenagalistrikan asas mamfaat, asas adil dan merata, asas kepercayaaan diri sendiri dan kelestarian lingkungan hidup."

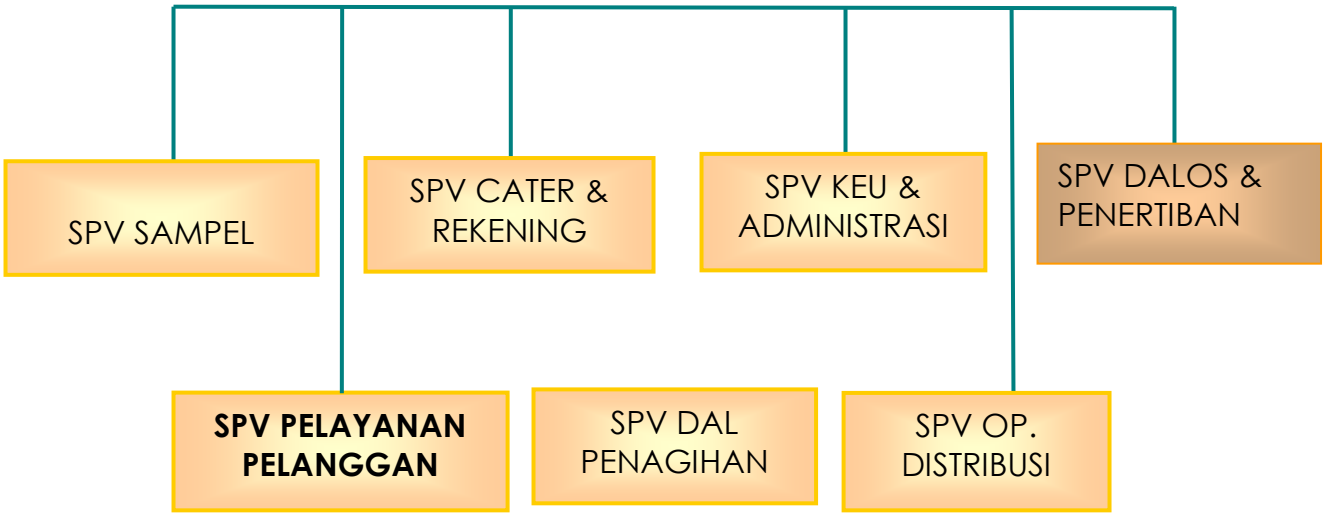
Pasal 3 : " Pembangunan ketenagalistrikan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat secara adil dan merata serta mendorong peningkatan kegiatan ekonomi."

3.2. Struktur Organisasi

STRUKTUR ORGANISASI PT PLN (PERSERO)

UPJ CIJAWURA





Gambar 3.1
Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) UPJ Cijawura

3.3. Deskripsi Kerja

Manajemen Puncak memastikan tanggung jawab dan wewenang masing masing fungsi ditetapkan melalui uraian tugas sesuai Struktur Organisasi perusahaan maupun dengan uraian tugas pokok yang mengacu pada SK GM No.003.K/021/GM.DJBB/2004, tanggal 7 Januari 2004 tentang Pola Organisasi dan Uraian Fungsi Organisasi Jenjang Ketiga Pada Unit Pelayanan dan Jaringan (UPJ), Unit Pelayanan TT/TM (UP TT/TM) dan Unit Jaringan (UJ) di Lingkungan PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.

1. Manajer

   Bertanggung jawab atas susut, Piutang dan Kepuasan Pelanggan sesuai batas wewenang, disamping kinerja unit lainnya.

   Manajer memastikan :

   a. Mensinergikan seluruh fungsi dan unsur unit dalam mengoptimalkan sumber daya dan kemitraan untuk memastikan Kinerja Unit dan Citra Perusahaan
   b. Menjalin komunikasi dan hubungan kerja internal dan eksternal yang efektif serta mengembangkan dan memberdayakan seluruh potensi SDM untuk meningkatkan Budaya Perusahaan (Integritas, Saling Percaya, Saling Peduli, dan Pembelajar) dan *Good Corporate Government* (*Responsibility,*

Accountability, Fairness, dan *Transparancy*)

c. Melengkapi pengaturan lebih lanjut (yang belum diatur oleh KD), melaksanakan monitoring dan evaluasi / audit internal, termasuk data pengaduan, system informasi, dan Tingkat Mutu Pelayanan (TMP)
d. Memberikan apresiasi dan melaksanakan pembinaan SDM

2. Supervisor Sambungan Pelanggan

Fungsi Utama:

Kecepatan Realisasi Perintah Kerja (PK) SP antara lain:

Pemeliharaan SP: Inspeksi, ganti berkala, pemulihan gangguan, konektor (loskontak & asimetris, bersama Supervisor Distribusi),

TUL.I.09/10 (PB/PD) VI.01/03 (Putus/Bongkar)

Kebenaran database SP (DIL.S) dengan dokumen / laporan realitas lapangan KP berkaitan dengan Sambungan Pelanggan.

a. Meningkatkan kinerja Sambungan Pelanggan
b. Melaksanakan Penyambungan PB/PD (pemasangan SL s/d APP)
c. Melaksanakan Pemutusan Sementara
d. Melaksanakan Bongkar Rampung
e. Melaksanakan Pemeliharaan APP
f. membuat Laporan Kegiatan Sambungan Pelanggan

3. Supervisor Pelayanan Pelanggan

Fungsi Utama: mengelola seluruh proses pelayanan pelanggan mulai kontak (hubungan) dengan pelanggan sampai dengan menyediakan database ata ta induk administrasi pelanggan dengan ramah, tertib, cepat dan efisien berdasarkan regulasi (TDL, TUL, dll), informasi dari fungsi terkait, informasi pelanggan, masyarakat, dan / atau informasi internal untuk meningkatkan pendapatan dan kepuasan pelanggan, a.l. :

a. Melaksanakan pelayanan yang mudah dan nyaman bagi pelanggan melalui telepon, loket, *frontdesk*, *account executives*, *call center*, dll (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, a.l. TDL dan TMP
d. Melaksanakan administrasi layanan pengaduan, PJBTL (Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik) / suplemen / amandemen, penyambungan, perubahan TS (Tagihan Susulan), SPH (Surat Pengakuan Hutang), komitmen, dll
e. Melaksanakan pengelolaan database atau data induk elektronik administrasi pelanggan (DIL) dan Arsip Induk Pelanggan (AIL), termasuk perubahan data pelanggan (PDL), dan realisasi pemutusan sementara / rampung
f. Melaksanakan pelaporan, pertanggungjawaban, dll yang berkaitan dengan pelayanan pelanggan.

4. Supervisor Pembacaan Meter Dan Rekening

Fungsi utama: mengelola seluruh fungsi pembacaan meter dan pembuatan rekening (TUL fungsi II dan III) ditambah pembacaan meter sisi hulu 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. 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 andal untuk mendukung butir di atas
c. Mendapatkan angka meter dan membuat berita acara penerimaan kWh dari sisi hulu yang benar sesuai dengan jadual
d. Mengatasi permasalahan a.l. pengaduan pelanggan, kendala lapangan, DPK, DLPD, pola pendampingan, dan baca ulang selektif sinergi sesuai 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 historical pemakaian

kWh) dan pembuatan rekening (*billing*)

g. Mengelola administrasi system RBM (pembuatan / pemeliharaan), DPM, PDE / PDT, meter elektronik, AMR, SMDSM (termasuk historical pemakaian kWh), dan pembuatan rekening (*billing*)
h. Melaksanakan pelaporan (a.l. rekening per jenis tariff, TUL 57, III-07, III-09 berikut lampiran-lampirannya dan 12 RB), pertanggungjawaban (a.l. jika terjadi koreksi karena salah angka meter, memo 3 dan 4, analisis susut), dll berkaitan dengan pelayanan pelanggan.

5. Supervisor Pengendalian Penagihan

Bertanggung jawab untuk 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 a.l. :

a. Menyediakan database piutang yang lengkap, rinci, benar, dan mutakhir secara terus menerus (DPP di CIS atau di DPP APJ/KD), termasuk melaksanakan rekonsiliasi dengan fungsi terkait
b. Melaksanakan pelayanan pembayaran rekening / tagihan listrik yang mudah dan nyaman, termasuk mendapatkan mitra kerja pengelola *payment point* yang andal
c. Legalisasi, SPT, dll (TUL fungsi V); PK putus / bongkar, DUPR, dll (TUL fungsi VI)
d. Mengelola pengawasan piutang / tunggakan melalui pendekatan khusus (*account Executives*), social (penyuluhan, kehumasan, kemitraan), sanksi BK, membuat PK pemutusan sementara / rampung (TUL VI-01 dan 03) kepada fungsi terkait, termasuk penyelesaian piutang ragu-ragu melalui KP2LN dan DUPPR
e. Melaksanakan pelaporan (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 yang berkaitan dengan pelayanan pelanggan

6. Supervisor Pengendalian Keuangan dan Administrasi

   Bertanggung jawab untuk melaksanakan rekonsiliasi *cash in* (bersama Supervisor Pengendalian Penagihan), ketersediaan sistem informasi (C-m@x, simkeu, simdis), dana, mitra / *outsourcing*, dan sumberdaya lainnya (dari APJ/KD) yang dibutuhkan oleh fungsi operasional. Proporsionalitas apresiasi setiap pegawai

   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. Melaksanakan administrasi fasilitas dan sarana
   g. Melakukan pengawasan hasil penjualan rekening (*transfer* otomatis ke pusat)
   h. Rekonsiliasi *cash in* harian bersama fungsi terkait

7. Supervisor Pengendalian Distribusi Tegangan Rendah (TR)

   Bertanggung jawab untuk pelaksanaan pemulihan gangguan dan konektor (loskontak dan asimetris) bersama Supervasor Sambungan Pelanggan, TMP (tegangan, padam), perluasan, dll.

   a. Meningkatkan kinerja operasi & pemeliharaan distribusi TR
   b. Menyusun perencanaan operasi sistim distribusi TR
   c. Melaksanakan operasi distribusi TR
   d. Melaksanakan survey Data Teknik dan RAB
   e. Melaksanakan pelayanan teknik gangguan
   f. Melaksanakan pelaporan kegiatan operasi distribusi TR
   g. Menyusun rencana pemeliharaan jaringan TR
   h. Melaksanakan pemeliharaan jaringan tegangan rendah s/d sambungan rumah
   i. Melaksanakan pelaporan kegiatan pemeliharaan distribusi
   j. Melakukan pemulihan gangguan dan konektor (loskontak dan asimetris), TMP (tegangan, padam), perluasan, dll bersama dengan fungsi terkait

8. Supervisor Penertiban

Bertanggung jawab untuk menertibkan sambungan ilegal, PJU ilegal dan pemakaian ilegal lainnya.

a. Menigkatkan kinerja P2TL
b. Melaksanakan dan bertanggungjawab pada P2TL
c. Melaksanakan administrasi P2TL
d. Mengkoordinasi pelaksanaan P2TL antar bidang
e. Membuat laporan P2TL

9. Wakil Manajemen Mutu

Manajer PLN UPJ Cijawura menunjuk seorang Wakil Manajemen Mutu (WMM) yang mempunyai tanggung jawab dan wewenang sebagai berikut :

a. Memastikan bahwa kegiatan proses bisnis dilaksanakan sesuai yang diperlukan Sistem Manajemen Mutu ditetapkan, diimplementasikan dan dipelihara
b. Melaporkan kepada Manajer UPJ Cijawura tentang kinerja Sistem Manajemen Mutu dan kebutuhan apapun untuk perbaikan
c. Memastikan promosi kesadaran tentang persyaratan pelanggan di UPJ Cijawura.
d. Sebagai penghubung antara PLN UPJ Cijawura dengan pihak lain dalam masalah yang berkaitan dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.