BAB I

PROFIL PERUSAHAAN

1.1 Sejarah PT. PLN (Persero)

Sejarah kelistrikan di Indonesia dari semula hingga saat ini dapat dibagi ke dalam beberapa jaman, yaitu di jaman penjajahan belanda, jaman penjajahan jepang, dan jaman setelah kemerdekaan Republik Indonesia hingga sekarang. Dalam tulisan ini, agar tidak terlalu jauh, maka sejarah dicantumkan sejak jaman penjajahan jepang.

- Perusahaan Listrik di Jaman Jepang

Dalam perang dunia ke dua semua perusahaan lustrik di wilayah Indonesia dengan sendirinya berada di bawah pengawasan tentara jepang, antara lain perusahaan listrik belanda yang berada dibawah oleh angkatan darat jepang, dijadikan perusahaan listrik jepang dengan nama sebagai berikut :

- Jawa denki jigyokoska dengan kantor pusat dijakarta
- Seibu jawa denki sha di wliayah jawa barat
- Chobu jawa denki sha di wilayah jawa tengah
- Tobu jawa denki sha diwilayah jawa timur

- Perusahaan listrik setelah proklamasi kemerdekaan

Perang dunia ke dua diakhiri dengan pernyataan menyerahnya jepang kepada sekutu. Pertama-tama terjadi pada tanggal 21 september 1945 di pusat (jawa denki jigyokoska) Jakarta oleh kesatuan aksi karyawan listrik, dan dalam hari berikutnya pengambilan meluas ke daerah lainnya seperti Surabaya,

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

semarang, bandung, Yogyakarta dan berbagai kota di pulau jawa atau di luar pulau jawa.

Kesatuan aksi para karyawan perusahaan listrik di seluruh Indonesia berhasil mengambil alih pimpinan dari penguasaan jepang secara keseluruhan pada pertengahan bulan oktober 1945. Perusahaan-perusahaan yang mengambil alih dari penguasa jepang kemudian oleh aksi kesatuan aksi karyawan perusahaan listrik diserahkan kepada departemen pekerjaan umum dan tenaga di Jakarta.

Tanggal 27 oktober 1945, dengan dikeluarkannya ketetapan pemerintah no 1 SD/1945, merupakan hari dan tangggal yang sangat bersejarah bagi karyawan listrik yang telah diperoleh melalui perjuangan. Dalam salah satu persetujuan hasil konferensi meja bundar di negeri belanda antara lain ditetapkan kembali bahwa kecuali perusahaan listrik milik pemerintahaan (lands waterkracht bedrijven atau LWB), semua perusahaan listrik dikembalikan pada pemiliknya sebelum perang yaitu perusahaan listrik belanda seperti NV. ANIEM, NV. GEBEO, NV. OGEM dan lain-lain.

Setelah penyerahan kedaulatan dari pemerintahan belanda ke pemerintahan republic Indonesia serikat yang kemudian menjadi Negara kesatuan republik Indonesia,perusahaan listrik beroprasi di Indonesia adalah perusahaan listrik asing atau belanda antara lain NV. ANIEM,NV. GEBEO,NV. OGEM dan lain-lain kecuali pembangkit tenaga listrik yang semula LWB tetap dikuasai pemerintah republik Indonesia dengan nama PLN. Panupetel atau direksi pembangkitan yang bernaung dibawah direktorat jendral ketenagaan kementrian PUT.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

- Nasionalisasi Perusahaan Listrik Indonesia

Tuntutan nasionalisasi perusahaan listrik belanda merupakan salah saytu program organisasi buruh (SELGI) non-vaksentral. Pelaksanaan nasionalisasi terhadap perusahaan lisrik NV. OGEM untuk Jakarta dan Cirebon terjadi pada tanggal 1 januari 1945 untuk NV. ANIEM serta terjadi pada tanggal 1 november 1945 untuk pelistrikan diwilayah jawa timur dan jawa tengah. Setelah kedua perusahaan listrik di nasionalisasikan, maka terbentuk "Penuditel" di mana sebagai pusatnya adalah direksi distribusi dan "Penupetel" dengan pusatnya adalah direksi pembangkkitan,, yang mana keduanya berada di bawah direktorat jendraal ketegangan kementrian PUT.

Pada tahun 1957, karena tuntutan kembalinnya irian barat menjadi sengketa dan menimbulkan bentrokan senjata, maka semua perusahaan listrik yang masih berada dalam kendali perusahaan asing segera diambil alih oleh karyawan, kemudian diserahkan kepada pemerintahaan republic Indonesia. Untuk pengelolaan seanjutnya pemerintah membantu dewan direksi yang angggotanya terdiri dari direktur pendumental, direktur penupetel, direktur eks. NV. GEBEO, direktur eks NV. ANIEM dan sekjen PUT yang bertindak sebagai ketua direktur.

Perkembangan Organisasi Perusahaan Listrik Negara Hinggga Sekarang Sebagai tindak lanjut dari bentuknya dewan direktur, maka untuk mempersatukan pengelolaan kelistrikan di seluruh Indonesia yang semula terdiri dari PENUDITEL,PENUPETEL dan eks Perusahaan listrik yang diambil alih tahun 1957, maka pemeriktahan kemudian membentuk suatu wadah badan pimpinan umum perusahaan listrik (BPU PLN) yang dibentuk berlandaskan pada undang –

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

undang no. 19 tahun 1960 dengan keputusan mentri PUT No. 16/I/PO tanggal 20 mei 1961.

Pada tahun 1965 struktur organisasi perusahaan listrik Negara di seluruh wilayah Indonesia ditetapkan menjadi 14 kesatuan wilayah dengan cabang – cabang yang terdiri dari :

1. 12 PLN Eksploitasi Distribusi
2. 1 PLN Ekspolitasi Pembangkitan
3. 1 PLN GAS

Selanjutnya pada tahun 1965 dengan peraturan PUT No. 9/PRT/1964, maka BPU PLN dibekukan dan dengan peraturan No. 1/PRT/1965, maka kedua perusahaan listrik dan gas ini dipecah menjadi :

1. Perusahaan Listrik Negara (PLN)
2. Perusahaan Gas Negara (PGN)

Berdasarkan peraturan menteri pekerjaan umum dan tenaga listrik No. 1/PRT/1969 tangggal 21 januari 1965 dan PP No. 19 tahun 1965, diadakan reorganisasi PLN di mana BPU-PLN di hapus dan di tingkat daerah dibentuk susunan organisasi PLN yang disebut perusahaan listrik eksploitasi di mana untuk jawa barat kecuali tangerang, bogor, sukabumi, dan banten. Perusahaan listrik Negara yang didirikan dengan PP No. 19 tahun 1956 jo, PP No. 11 tahun 1965 dan PP No. 33 tahun 1970 ditegaskan statusnya menjadi suatu perusahaan umum (perum), sebagaimana termaksud dalam pasal 2 ayat (2) UU No. 9 tahun dengan nama Perusahaan lIstrik Negara. Dengan adanya PP RI No. 23 tahun 1994 pada tanggal 16 juli 1994 tentang pengalihan bentuk perum listrik Negara distribusi

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

jawa barat berubah menjadi PT. PLN (persero) distribusi jawa barat sejak tanggal 30 juli sesuai akte pendirian.

Berdasarkan kebijakan pemerintah tentang restrukturisasi di tubuh PLN, maka melalui keputusan direksi PT. PLN (persero) No. 28 K/010/DIR/2001, PT. PLN (persero) distribusi jawa barat berubah menjadi unit bisnis distribusi jawa barat dan banten, yang mulai beralaku sejak tanggal 20 pebuarai 2001. Pada saat ini PT. PLN(persero) distribusi jawa barat dan banten mempunyai 15 (lima belas) cabang dan 1 (satu) bengkel distribusi, salah satunya adalan PT. PLN (persero) Unit Pelayanan Jaringan Bandung Selatan. Dibawah Area Pelayanan Jaringan Bandung, terdapat Unit Pelayanan Jaringan yaitu antara lain : Unit Pelayanan Jaringan Bandung Barat, Unit Pelayanan Jaringan Bandung Timur, Unit Pelayanan Jaringan Bandung Utara, Unit Pelayanan Jaringan Bandung Selatan, Unit Pelayanan Jaringan Kopo, Unit Pelayanan Jaringan Cijarua, dan Unit Pelayanan Jaringan Ujung Berung, dan pada tahun 2003 disyahkan pula pembentukan Unit Pelayanan Priangan sebagai unit pelayanan khusus pada jenjang ketiga PT. PLN (persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.

1.1.1 Visi dan Misi Perusahaan PT.PLN (Persero)

- VISI PT.PLN (Persero)

  "*Diakui Sebagai Persuhaan Kelas Dunia Yang Bertumbuh Kembang, Unggul, dan Terpercaya dengan Bertumpu Potensi Insani*"

- Konsekuensi Visi Terhadap Strategi Perusahaan

  - Mewujudkan kinerja perusahaan dengan kualitas setaraf kelas dunia dalam usaha bisnis kelistrikan.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

- Berfokus pada peningkatan kualitas proses secara terus menerus untuk memperoleh hasil yang maksimal.
- Membangun lingkungan kerja yang memungkinkan anggota perusahaan mentransformasikan potensi mereka menjadi kinerja perusahaan yang dihargai tinggi

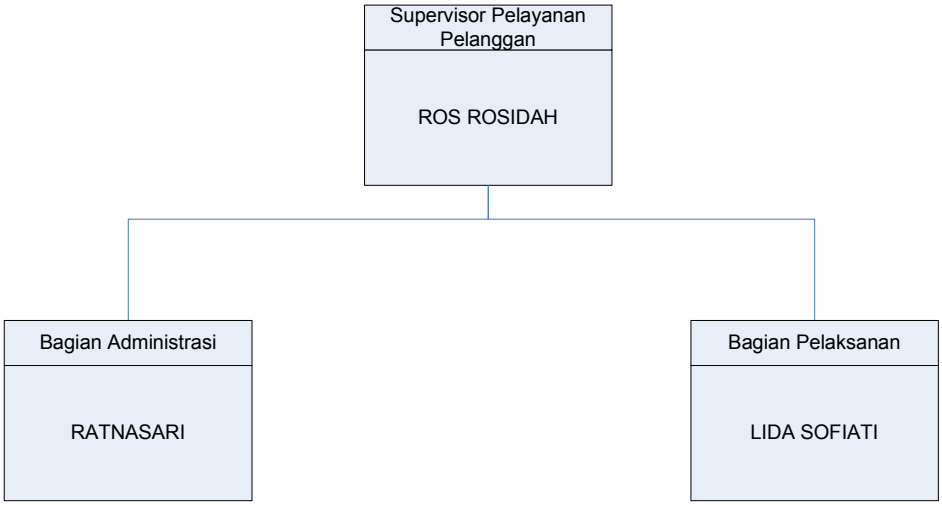
➢ MISI PERUSAHAAN

- Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain terkait yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, karyawan, dan pemegang saham
- Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- Menguapayakan agar tenaga listrk menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

1.2 Struktur Organisasi

Berikut ini adalah struktur organisasi Supervisor Pelayanan Pelanggan pada PT. PLN (persero) Unit Pelayanan Jaringan Bandung Selatan yang bersumber dari dokumen arsip kepegawaian antara lain :

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional



Gambar I-1 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero)

Bagian Supervisor Pelayanan Pelanggan

1.3 Deskripsi Kerja

Seperti struktur organaisasi yang digambarkan diatas Supervisor Pelayanan Pelanggan bertanggung jawab dalam perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian pelayanan pelanggan. Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana disebutkan diatas, Supervisor Pelayanan Pelanggan mempunyai fungsi sebagai berikut :

- Supervisor Pelayanan Pelanggan
  1. Bertanggung jawab atas penerimaan pembayaran Biaya Penyambungan (BP) / Uang Jaminan Langganan (UJL), Penyambungan Sementara, Biaya perubahan, Tagihan Susulan dan Biaya Lainnya.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

2. Menjamin atas kebenaran Perubahan Data Pelanggan dan hasil Peremajaan Data Induk Pelanggan (DIL).
3. Mengelola Arsip Induk Pelanggan (AIL) dan UJL.
4. Mengelola informasi dan penyuluhan PB / PD / layanan lainnya yang berhubungan dengan sambungan tenaga listrik kepada calon pelanggan, pelanggan dan masyarakat.
5. Mengendalikan, memonitor proses pelaksanaan Perintah Kerja (PK).
6. Kehumasan.

- Bagian Administrasi

1. Memeriksa kwitansi pembayaran yang berhubungan dengan pelaksanaan PB/PD, penyambungan sementara, perubahan tarif, ganti nama pelanggan, balik nama pelanggan, P2TL dan perubahan lainnya.
2. Mengelola Administrasi pelanggan.
3. Pelaksanaan dan pengendalian penagihan atas piutang pelanggan dan usulan penghapusan piutang ragu-ragu.

- Bagian Pelaksanaan

1. Informasi pelayanan, pelayanan pasang baru, perubahan daya dan layanan lainnya,
2. Rencana penjualan.
3. Melaksanakan promosi penjualan tenaga listrik.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

4. Mengendalikan pelayanan PB/PD, penyambungan sementara, perubahan tarif, ganti nama pelanggan, balik nama pelanggan, P2TL dan perubahan lainnya serta pengaduan pelanggan yang berhubungan dengan sambungan tenaga listrik.
5. Melaksanakan pengumpulan data potensi pasar dan informasi pengembangan jaringan distribusi.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

Created with
nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional