Bab III

Profil Perusahaan

3.1 Tinjauan Umum Perusahaan

PT. PLN (Persero) adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang terbesar di Indonesia. PT. PLN (Persero) bergerak dibidang energi listrik yang bertanggungjawab untuk memenuhi dan mengontrol kebutuhan akan listrik di negara Indonesia.

3.1.1 Sejarah Singkat PLN

Sejarah 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 Electricitieit 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 di seluruh 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 dikukuhkan Peraturan Pemerintah Nomor 86 tahun 1958 j.o Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 1959 tentang penentuan Perusahaan Listrik dan GasMilik Belanda. Tahun 1961, berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 67 dibentuk Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara (BPU-PLN) sebagai wadah kesatuan Pimpinan PLN. PLN Bandungpun diganti dengan namaPLN Exploitasi XI sebagai kesatuan BPU – PLN di Jawa Barat, diluar 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 Mentri PUTL Nomor 013 / PRT / 1957 tanggal 8 September 1957 tentang organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Umum Listrik Negara, maka PLN mengadakan reorganisasi menyangkut nama, tugas dan wilayah kerja daerah. Berdasarkan Pengumuman PLN Exploitasi XI Nomor 05 / DIII / Sek / 1975 tanggal 14 Juli 1975, PLN Exploitasi 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 Baerat diubah lagi menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dengan sebutan PT PLN (Persero)Distribusi Jawa Barat sejak tanggal 30 Juli 1994, sesuai akte 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, 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 hingga saat ini.

3.1.2 Visi, Misi dan Moto Perusahaan

Visi

Diakui sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang Bertumbuh-kembang, Unggul dan Terpercaya dengan bertumpu pada Potensi insani.

Penjabaran :

a. **Diakui**

   Mencerminkan cita-cita untuk meraih pengakuan dari pihak luar yang menunjukkan bahwa PLN pantas dipandang sebagai Perusahaan Kelas Dunia.

b. **Kelas Dunia**

1. Menunjukkan kinerja yang melebihi ekspektasi pihak-pihak yang berkepentingan.
2. Memberikan layanan yang mudah, terpadu, dan tuntas dalam berbagai masalah kelistrikan.
3. Menjalin hubungan kemitraan yang akrab dan setara dengan pelanggan serta mitra usaha Nasional dan Internasional.
4. Bekerja dengan pola pikir prima (*Mindset of Excellence*).
5. Diakui oleh pelanggan dan mitra kerja sebagai perusahaan yang mampu memenuhi standar mutakhir dan paling baik.

c. **Bertumbuh-kembang**

1. Antisipatif terhadap perkembangan lingkungan usaha dan selalu siap menghadapi berbagai tantangan.
2. Secara konsisten menunjukkan kinerja yang lebih baik.

d. **Unggul**

1. Menjadi yang terbaik dalam bisnis kelistrikan dan memenuhi tolok ukur mutakhir dan terbaik.
2. Memposisikan diri sebagai Perusahaan yang terkemuka dalam percaturan bisnis kelistrikan dunia.
3. Mengelola usaha dengan mengedepankan pemberdayaan potensi insani secara maksimal.
4. Meningkatkan kualitas proses, sistem, produk, dan pelayanan secara berkesinambungan.

e. **Terpercaya**

1. Memegang teguh etika bisnis yang tertinggi.
2. Menghasilkan kinerja terbaik secara konsisten.
3. Menjadi Perusahaan pilihan.

f. **Potensi Insani**

1. Keberhasilan perusahaan lebih ditentukan oleh kesadaran anggota perusahaan untuk memunculkan seluruh potensi mereka dalam wujud wawasan aspiratif dan etikal, rasa kompeten, motivasi kerja, semangat belajar inovatif dan semangat bekerja sama.
2. Potensi insani diperkaya dengan kompetensi yang terbentuk dari pengetahuan substantial, pengetahuan kontekstual, keterampilan, kemampuan, pengalaman, dan jenjang kerja sama.

Konsekuensi Visi terhadap strategi korporat :

a. Mewujudkan kinerja Perusahaan dengan kualitas setaraf kelas dunia dalam usaha bisnis kelistrikan.
b. Berfokus pada peningkatan kualitas proses secara terus-menerus untuk memperoleh hasil yang maksimal.
c. Membangun lingkungan kerja yang memungkinkan anggota perusahaan mentransformasikan potensi mereka menjadi kinerja Perusahaan yang dihargai tinggi.

Misi

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

   Konsekuensi terhadap strategi korporat :

   1. Mencari dan memanfaatkan peluang usaha secara berkesinambungan di bidang bisnis kelistrikan dan usaha lain yang terkait.
   2. Mengembangkan budaya pelayanan.
   3. Menerapkan prinsip-prinsip penyelenggaraan perusahaan yang baik (*good corporate governance*).
   4. Anggota Perusahaan perlu menyadari bahwa bisnis kelistrikan adalah bagian dari upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
   5. Berusaha secara konsisten untuk meningkatkan jangkauan pelayanan kelistrikan.

b. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.

   Konsekuensi terhadap strategi korporat :

   1. Mengembangkan dan menjalankan bisnis kelistrikan sesuai dengan harapan dan aspirasi masyarakat.

2. Mengembangkan usaha kelistrikan yang selaras dengan kebutuhan pertumbuhan ekonomi di pasar yang kompetitif.

c. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.

Konsekuensi terhadap strategi korporat :

1. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam kegiatan produktif.
2. Memacu pemanfaatan energi listrik secara tepat guna dan memberikan nilai tambah bagi sektor ekonomi.
3. Menjadi pelopor dalam membangun masyarakat yang sadar dan cinta lingkungan.

d. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

Konsekuensi terhadap strategi korporat :

1. Membangun dan mengoperasikan fasilitas kelistrikan yang akrab dengan lingkungan alam dan lingkungan sosial.
2. Menjaga dan memelihara semua fasilitas kelistrikan sehingga tidak mencemari lingkungan.

Moto

Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik (*Electricity for a Better Life*)

3.1.3 Kekuatan Perusahaan

Dengan diberlakukannya kembali Undang-undang Ketenagalistrikan No. 15 / 1985, maka PLN masih tetap memegang monopoli dalam bisnis retail ketenagalistrikan di Indonesia. Sehubungan hal tersebut maka PLN dituntut untuk lebih meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat, disamping pula bertanggungjawab terhadap pengembangan ke depan sistem ketenagalistrikan di Indonesia.

Dalam menghadapi tantangan dan konsisi ke depan yang terus berubah, maka beberapa hal dibawah ini merupakan unsur kekuatan PLN DJBB yang harus terus dipelihara, dioptimalkan dan bahkan dikembangkan.

Kekuatan itu adalah :

a. SDM yang berpengalaman di bidang distribusi tenaga listrik.
b. Infrastruktur jaringan komunikasi data dan teknologi informasinya
c. Unit-unit Pelayanan yang telah mennyebar dan menjangkau ke pelosok, meliputi 15 APJ, 96 UPJ dan 191 KP.
d. Menguasai pangsa pasar distribusi tenaga listrik, dengan jumlah pelanggan saat ini sebesar 7,64 juta pelanggan (22 %) dari total jumlah pelanggan PLN secara nasional
e. Kepercayaan masyarakat dan lembaga/instansi lainnya yang cukup tinggi kepada PLN sebagai pengusaha tenaga listrik yang berpengalaman.

f. Infrastruktur jaringan kelistrikan yang cukup luas sebagai berikut :

1. Jaringan Tegangan Menengah (JTM) 34.014 Kms
2. Jaringan Tegangan Rendah (JTR) 64.604 Kms
3. Gardu Distribusi 31.422 buah
4. Trafo 32.252 buah dengan total kapasitas 6.528 MVA
5. Desa berlistrik mencapai 6494 desa (99,4%) dari 6.533 desa yang ada.

3.1.4 Produk dan Layanan

Dalam menjual produknya (energi listrik), PLN tidak memiliki kewenangan dalam menetapkan harga jual produknya, melainkan sepenuhnya merupakan kebijakan Pemerintah yang dituangkan melalui Keputusan Presiden (KEPPRES). Harga jual tenaga listrik sampai saat ini masih mengacu pada Tarif Dasar Listrik (TDL) tahun 2003 ditetapkan melalui KEPPRES No. 89 Tahun 2002 tanggal 31 Desember 2002.

Berdasarkan peruntukannya maka TDL 2003 terbagi dalam 8 Golongan Tarif yaitu:

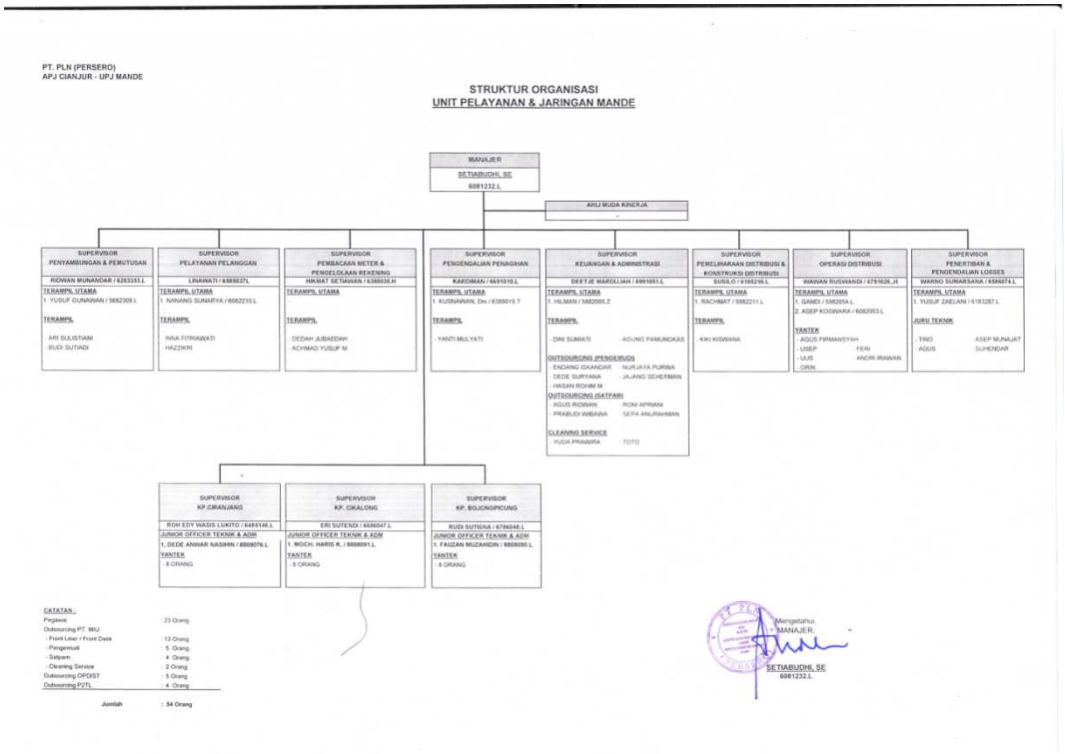
Tarif Sosial (S)	:	untuk kepentingan Sosial
Tarif Rumah Tangga (R)	:	untuk kepentingan Rumah Tangga
Tarif Bisnis (B)	:	untuk kepentingan Bisnis
Tarif Industri (I)	:	untuk kepentingan Industri

Tarif Publik (P)	:	untuk kepentingan Kantor Pemerintah dan Penerangan Jalan Umum
Tarif Multiguna (M)	:	untuk kepentingan sambungan sementara / Multiguna
Tarif Traksi (T)	:	untuk keperluan jaringan angkutan Traksi (KRL) PT KAI
Tarif Curah (C)	:	untuk pemanfaatan secara curah

Layanan yang disediakan oleh PLN pada dasarnya meliputi beberapa produk layanan, di antaranya:

a. Pelayanan Sambungan Baru dan Perubahan Daya : di Kantor PLN maupun PT Pos.
b. Pelayanan Penjualan Rekening Listrik : Di setiap *payment point online*.
c. Pelayanan Pengaduan Gangguan.
d. Pelayanan Informasi Pelanggan, melalui telepon 123, sms, website dsb.
e. Pelayanan Dana Talangan Tagihan Listrik, bekerjasama dengan Bank.
f. Pelayanan kelistrikan lainnya.

3.2. Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 3.1 Struktur Organisasi

keteranagan : untuk melihat lebih jelas melihat gambara struktur organisai ada di lampiran.

3.3. Deskripsi Kerja

1. Manajer Unit Pelayanan dan Jaringan

Tanggung jawab:

Bertanggungjawab atas peyelenggaraan fungsi pelayanan kepada pelanggan melalui pengembangan inovasi sistem pelayanan, peningkatan pemasaran, pembacaan meter, kepemilikan dan pengelolaan APP, penagihan dan

administrasi serta keuangan untuk target kinerja pengusahaan (terrmasuk penurunan piutang) dan kepuasan pelanggan.

Tugas Pokok:

a. Menetapkan rencana kerja dan anggaran UPJ.
b. Menetapkan pola operasional pelayanan guna menjamin kepuasan pelanggan.
c. Menetapkan pola dan memonitor pelaksanaan pembacaan/ catat meter sehingga tercapai akurasi yang tinggi.
d. Merencanakan prakiraan kebutuhan tenaga listrik untuk diinformasikan kepada UPT.
e. Mengupayakan peningkatan pemasaran dan memonitor usaha peningkatan penjualan TL (pendapatan).
f. Menetapkan pola operasional dan memonitor pelaksanaan penagihan, dengan sasaran tunggakan rekening seminimal mungkin menuju nol (0) rupiah dan nol (0) lembar.
g. Melaksanakan sanksi atas piutang pelanggan.
h. Melakukan analisa dan evaluasi kinerja UPJ.
i. Melaksanakan pembinaan SDM ke arah usaha peningkatan profesionalisme dan kompetensi.
j. Mengelola administrasi dan keuangan UPJ.
k. Menerbitkan *work order* untuik disampaikan kepada UPT.

2. Seksi Pelayanan Pelanggan (PP) dan pemasaran

Tanggung jawab:

Bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan kepada pelanggan melalui pengembangan inovasi sistem pelayanan, peningkatan pemasaran, untuk meningkatkan pendapatan dalam rangka pencapaian target kenerja pengusahaan dan kepuasan pelanggan.

Tugas pokok:

a. Menyusun pola operasional pelayanan pelanggan guna menjamin kepuasan pelanggan dan memonitor pelaksanaannya.
b. Menyusun prakiraan kebutuhan tenaga listrik dan menginformasikan kepada manajer UPJ.
c. Mengupayakan peningkatan pemasaran dan memonitor usaha peningkatan penjualan TL (pendapatan).
d. Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pelanggan.
e. Bertanggung jawab terhadap Data Induk Langganan (DIL).
f. Bertanggung jawab atas mutasi Perubahan Data Langganan (PDL).
g. Bertanggung jawab atas pembukuan langganan.
h. Mengendalikan pencetakan rekening listrik.
i. Melaksanakan proses administrasi tindak lanjut penyelesaian P2TL.
j. Menyiapkan laporan pelayanan dan program pemasaran.
k. Menyiapkan WO untuk pasang, bongkar, dan pemeliharaan alat ukur.

3. Seksi Pembacaan Meter dan Pengelolaan Rekening

Tanggungjawab

Bertanggungjawab atas penyelenggaraan kegiatan pembacaan meter dengan melaksanakan dan mengendalikan kegiatan pembacaan meter serta membina petugas baca meter dengan sasaran akurasi baca meter.

Tugas pokok

a. Menyusun rencana dan mengendalikan pembacaan meter.
b. Melaksanakan baca meter untuk pelanggan potensial.
c. Mengkoordinir pelaksanaan tugas-tugas pembacaan meter.
d. Mengawasi pelaksanaan input data pemakaian energi listrik pelanggan ke dalam komputer.
e. Menyusun anggaran biaya pembacaan meter pelanggan.
f. Melaksanakan pemeliharaan RBM yang ada dan pembuatan RBM baru.
g. Menginformasikan / menindaklanjuti hasil baca meter yang tidak normal.
h. Menginformasikan peralatan APP yang rusak kepada UPJ/ fungsi terkait.
i. Melakukan evaluasi hasil kegiatan pembacaan meter.
j. Bertanggungjawab terhadap akurasi hasil baca meter.
k. Melakukan pembinaan petugas baca meter baik intern maupun pihak ketiga.
l. Membuat laporan kegiatan pembacaan meter.

4. Seksi Pengendalian Penagihan

Tanggungjawab:

Bertanggungjawab atas penyelenggaraan dan pengendalian kegiatan penagihan, pelayanan pembayaran rekening serta penekanan piutang pelanggan menuju ke tingkat nol (0) rupiah dan nol (0) lembar.

Tugas pokok:

a. Menyusun pola penagihan rekening yang memudahkan pelanggan dan memonitor pelaksanaannya.
b. Menyusun anggaran biaya operasional penagihan (*fee* pihak ketiga, pemutusan / penyambungan,dll).
c. Menyelenggarakan dan mengendalikan proses pembuatan, pendistribusian rekening dan pengawasan / pembinaan *payment point*.
d. Bertanggungjawab atas pelayanan pembayaran rekening bulan berjalan maupun tunggakan, piutang ragu-ragu usulan penghapusan, koreksi rekening, restitusi, dan lainnya.
e. Mencari metoda dan mengajukan usulan penagihan piutang pelanggan untuk menekan rasio piutang ke tingkat nol (0) rupiah dan nol (0) lembar.
f. Menyiapkan proses administrasi atas sanksi piutang pelanggan dan *work order* kepada UPT.
g. Melakukan evaluasi kegiatan penagihan untuk menemukan metode yang efektif dan efisien.
h. Membuat laporan kegiatan penagihan secara berkala.

5. Seksi keuangan dan administrasi

Tanggungjawab:

Bertanggungjawab atas penyusunan anggaran, pengelolaan keuangan dan akuntansi, penyelenggaraan kesekretariatan dan rumah tangga kantor, pengelolaan SDM dan penyelenggaraan kegiatan kehumasan.

Tugas pokok:

a. Menyusun rencana anggaran biaya dan pendapatan dan laporan keuangan (Laba Rugi dan neraca).
b. Melaksanakan pengelolaan keuangan baik pengeluaran dan pemasukan serta pajak sesuai prosedur.
c. Melaksanakan transaksi dengan pihak ketiga sesuai dengan kewenangannya.
d. Mengelola dan mengembangkan SDM sesuai kompetensinya.
e. Mengelola kesekretariatan, rumah tangga kantor, administrasi hukum dan kehumasan.
f. Mengendalikan penggunaan sumber daya.

6. Seksi Sambungan Pelanggan

Tanggungjawab:

Bertanggungjawab atas terlaksananya perencanaan penyambungan baru, perubahan daya, pemutusan sementara dan bongkar rampung, sesuai target kinerja pengusahaan dan kepuasan pelanggan.

Tugas pokok:

a. Merencanakan penyambungan baru, perubahan daya, pemutusan sementara, dan bongkar rampung.
b. Menetapkan penyambungan baru dan perubahan daya.
c. Merencanakan kebutuhan material untuk penyambungan baru.
d. Melaksanakan pemutusan sementara sampai dengan bongkar rampung.
e. Mengelola *up-dating rayon card.*
f. Membuat laporan pelaksanaan penyambungan, pemutusan sementara, dan bongkar rampung untuk bahan pembuatan PDL.
g. Bertanggungjawab atas pemeliharaan alat ukur dan MCB.

7. Seksi Distribusi

Tanggungjawab:

Bertanggungjawab atas konstruksi, operasi, dan pemeliharaan jaringan, pelaksanaan P2TL plus dan penyambungan.

Tugas pokok:

a. Bertanggungjawab atas data pengukuran tegangan dan beban.
b. Bertanggungjawab atas pelaksanaan survei data teknik untuk penyambungan baru dan perubahan daya.
c. Bertanggungjawab atas pelaksanaan survei jaringan untuk perluasan.
d. Mengendalikan pelaksanaan konstruksi dan pemeliharaan jaringan dan gardu distribusi.
e. Menyiapkan SOP untuk pengoperasian jaringan dan gardu distribusi.
f. Mengendalikan operasi jaringan dan piket serta melaksanakan P2TL.