BAB III

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PRAKTEK

UNIKOM

3.1 Sejarah Singkat PT.PLN (Persero) APJ Garut UP Garut Kota

Sejarah masa penjajahan Belanda sampai permulaan tahun 1942 di Indonesia telah dikenal suatu badan perusahaan yang menyediakan tenaga listrik, baik milik pemerintah daerah otonom (*Gemente*) maupun swasta ataupun patungan antara pemerintah dan swasta.

Di Jawa barat khususnya kota Bandung, perusahaan yang mengelola penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum yaitu *Bandoengsche Electriciteit Maatschappij* (BEM), yang didirikan perusahaan perseroan *Gemeenschappelijk Electritet Bedrijf Voor Bandoeng* (GEBEO) yang menggantikan BEM dengan akte pendirian notaries Mr. Adrian Hendrik Van Ophuisen,No 213 tanggal 31 Desember 1919.

Pada masa penjajahan jepang (1942-14945), pendistribusian tenaga listrik dilaksanakan oleh *Djawa Denki Djigyo Sha Bandoeng Shi Sa* dengan wilayah kerja di seluruh pulau jawa.

Setelah proklamasi kemerdekaan Republik Indonesia tanggal 17 Agustus 1945, di Indonesia mengalami periode perjuangan fisik sampai tibanya saat penyerahaan kedaulatan Republik Indonesia dari pemerintah Hindia Belanda.

Pada tahun 1957 merupakan titik tolak dan awal dari pengelolaan dan penguasaan perlistrikan di seluruh Indonesia yang dikuasai oleh pemerintah

Republik Indonesia, karena pada tahun 1957 tersebut dimulai nasionalisasi perusahaan asing di Indonesia.

Maka pada tanggal 27 Desember 1957 GEBEO diambil alih oleh pemerintah yang dikukuhkan dengan Peraturan Pemerintah No.18 tahun 1959 tentang Penentuan Perusahaan Listrik dan Gas milik Belanda yang pada tahun 1961 berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 67 tahun 1961 dibentuk badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara (BPU-PLN), sebagai wadah kesatuan pimpinan PLN. Kemudian istilah PLN Bandung diganti dengan nama PLN Eksploitasi IX sebagai kesatuan BPUPLN di Jawa Barat kecuali DKI Jaya dan Tangerang. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 18 tahun 1972 tentang Perusahaan Umum Listrik Negara, menyebutkan bahwa status PLN jadi Perusahaan Umum Listrik Negara.

Berdasarkan Peraturan Menteri PUTL No. 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 di daerah. Kemudian berdasarkan Pengumuman PLN Eksploitasi XI No. 05 / DIII / Sek / 1975 tanggal 14 Juli 1975, PLN Eksploitasi XI diubah namanya menjadi Perusahaan Umum Listrik Negara Distribusi Jawa Barat.

Dengan adanya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 23 tahun 1994 tanggal 16 Juni 1994 tentang pengalihan bentuk Perusahaan Umum Listrik Negara menjadi Perusahaan Perseroan (PERSERO), maka bentuk Perusakaan Umum Listrik Negara Distribusi Jawa Barat menjadi Perusahaan Perseroaan

(PERSERO) dengan sebutan PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat sejak 30 Juli 1994 sesuai dengan akte pendiriannya.

PT.PLN (Persero) Distribusi jawa Barat mempunyai wilayah kerja di daerah Propinsi Jawa Barat yaitu meliputi 15 cabang diantaranya Bandung, Cimahi, Majalaya, Garut, Tasikmalaya, Cirebon, Purwakarta, Bogor, Sukabumi, Cianjur, Sumedang, Karawang, Banten, Bekasi dan Depok serta satu unit pengatur Distribusi. Dengan adanya restrukturisasi pada tingkat koorporat yang dampaknya terus bergulir sampai ke PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat.

Sejalan dengan kebijaksanaan restrukturisasi sector ketenagalistrikan dan dalam rangka optimasi *Corporate Gain* serta penyusunan organisasinya berdasarkan *Value Chain*, sehingga tugas pokok dan susunan organisasi seperti yang telah ditetapkan dengan keputusan Direksi Perusahaan Umum Listrik Negara No. 153.K / 023 / DIR / 1993 perlu disempurnakan lagi disertai perubahan status dan nama menjadi PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat dengan meliputi wilayah kerja cabang-cabang PLN, Unit Pelayanan Pelanggan, Unit pelayanan jaringan. Ranting dan kantor juga diseluruh wilayah propinsi Jawa Barat dengan diterbitkannya Surat Keputusan Direksi No. 28.K / 010 / DIR / 2001 tentang Organisasi PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat tanggal 20 Februari 2001, bahwa Organisasi PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat berubah menjadi ***Strategic Business Unit*** (SBU) dengan nama **PT.PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat**, adapun Unit Organisasi dibawahnya menjadi wewenang *General Manager* (GM) SBU.

Berdasarkan Keputusan Direksi PT.PLN (Persero) Nomor 120.K / 010 / DIR / 2002 tanggal 27 Agustus 2002 tentang Nama Unit Bisnis di Lingkungan PT.PLN (Persero), telah ditetapkan sebutan nama menjadi **PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten**.

Berdasarkan Keputusan General Manager PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten No. 003.K / 021 / GM.DJBB / 2002 tanggal 1 Oktober 2002 tentang Nama Organisasi dan Sebutan Jabatan Struktural Lapis Pertama pada Unit Organisasi Jenjang Kedua di Lingkungan PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.

Maka PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Cabang Garut berubah menjadi **PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Pelayanan dan Jaringan Garut**.

3.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi perusahaan merupakan suatu gambaran yang menunjukan suatu pekerjaan yang harus dilakukan oleh setiap bagian atau anggota sesuai dengan tugas, tanggung jawab dan wewenangnya.

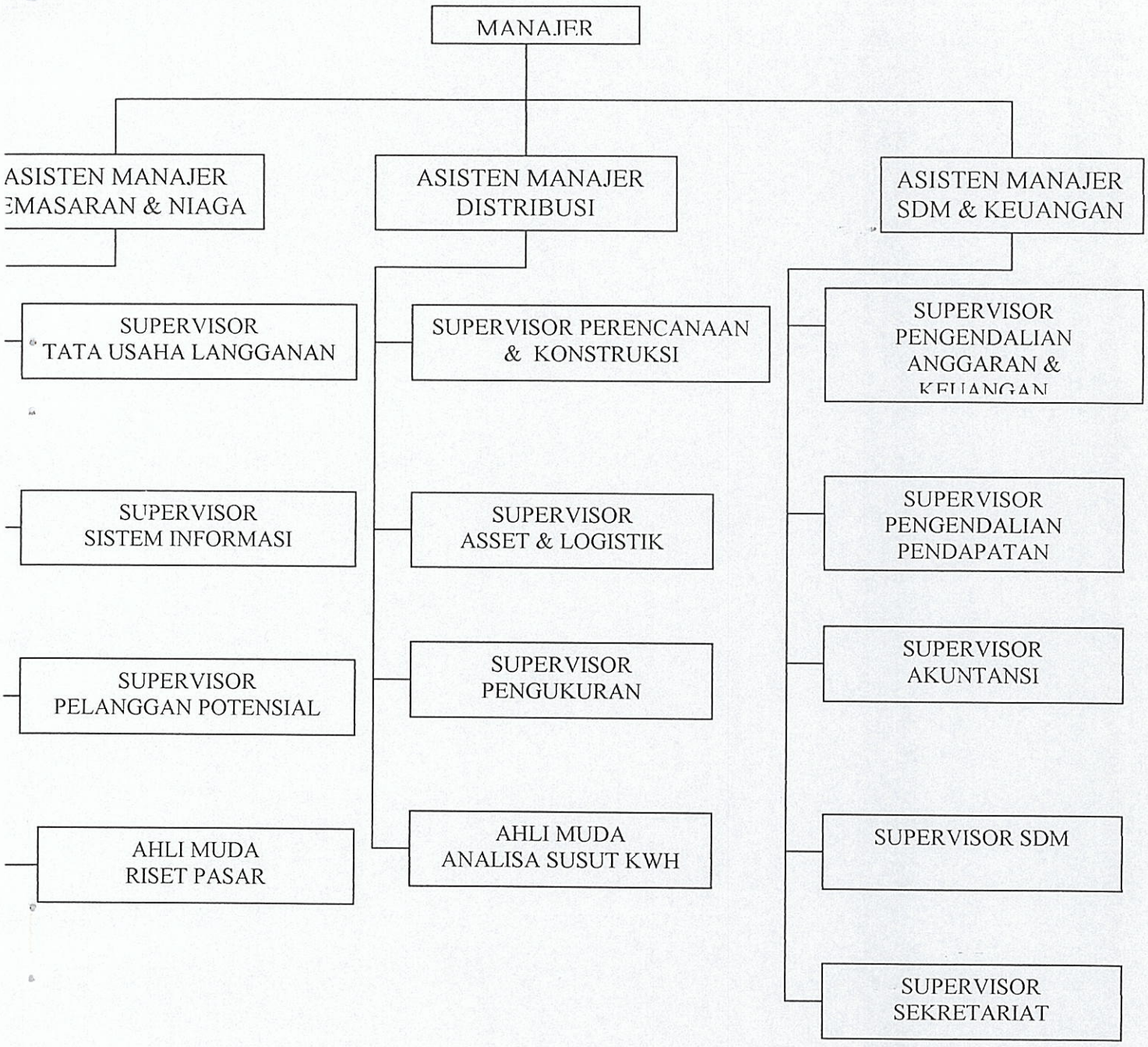
Struktur organisasi pada Area dan Jaringan Garut dan Unit Pelayanan Garut Kota tempat dimana penulis melakukan kerja prakteknya dapat dilihat sebagai berikut :

Gambar 3.1

STRUKTUR ORGANISASI

PT.PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA BARAT DAN BANTEN

AREA PELAYANAN DAN JARINGAN GARUT



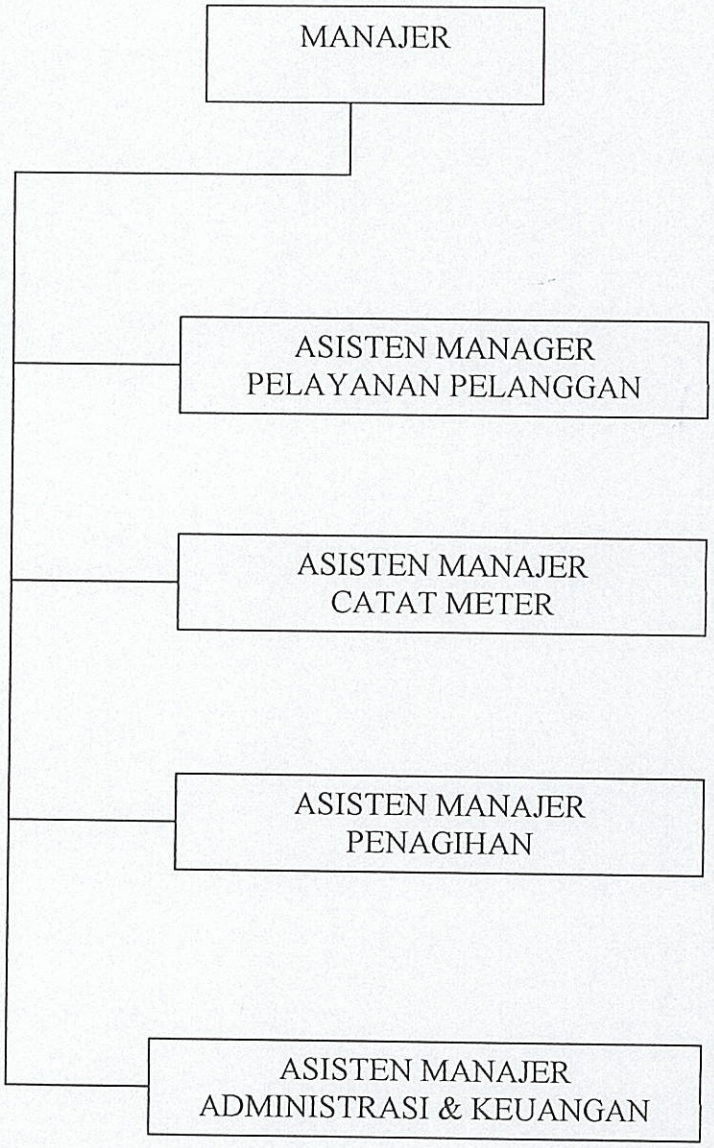
Sumber : Data PT.PLN (Persero) APJ Garut

Gambar 3.2

STRUKTUR ORGANISASI

PT.PLN (PERSERO) APJ GARUT

UNIT PELAYANAN GARUT KOTA



Sumber : Data PT.PLN (Persero) APJ Garut
Unit Pelayanan Garut Kota

3.3 Uraian Tugas

Tugas adalah sekumpulan unsur yang merupakan usaha pokok yang dikerjakan karyawan dalam memproses bahan kerja menjadi hasil kerja dengan alat kerja dan dalam kondisi jabatan. Sedangkan pengertian jabatan menurut Undang-Undang Nomor 1974 tentang Pokok-pokok kepegawaian pasal 17 ayat (1) adalah "kedudukan yang menunjukan tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak seseorang karyawan dalam rangka satuan organisasi".

Tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatu atas penugasan jabatan. Sedangkan wewenang adalah hak dan kekuasaan yang dimiliki untuk melaksanakan jabatan. Hak adalah kekuasaan yang dimilki akibat jabatan, untuk berbuat atau tidak berbuat, untuk memilki, menolak, memperoleh sesuatu dan sebagainya.

Jumlah jenis dan jenjang dari jabatan-jabatan di PLN didasarkan pada prinsip tugas dibagi habis, baik dilihat dari unit organisasi secara keseluruhan maupun kesatuan-kesatuan kerja yang berada dalam unit organisasi yang bersangkutan.

Jenis jabatan terdiri atas jabatan structural dan jabatan fungsional. Jabatan fungsional dibagi ke dalam jabatan fungsional ahli dan jabatan fungsional lainnya.

A. Jabatan Struktural

Jabatan Struktural adalah jabatan yang sec ara tegas ada dalam bagan susunan organisasi. Penentuan jabatan struktural didasarkan pada tujuan, fungsi dan peranan organisasi yang bersangkutan. Jabatan struktural terdiri atas :

1. Jabatan Manajerial yang meliputi Manajer Atas, Manajer Menengah, Manajer Dasar.
2. Jabatan Penyeliaan yang meliputi Penyelia Atas, Penyelia Menengah, Menyelia Dasar.

B. Jabatan Fungsional

1. Fungsional Ahli

Fungsional Ahli yaitu jabatan penentuannya didasarkan pada kebutuhan, dukungan, proses pemikiran dan atau keahlian yang spesifik dengan memperhatikan kesinambungan, keserasian beban kerja suatu kerja dari suatu organisasi. Jabatan fungsional ahli terdiri dari : Ahli Utama, Ahli Utama Madya, Ahli Utama Muda, Ahli I, Ahli II, Ahli Madya I, Ahli Madya II, Ahli Muda I, Ahli Muda II.

2. Jabatan Fungsional Lainnya (Jabatan Terampil)

Jabatan Terampil yaitu jabatan yang penentuannya didasarkan kepada kebutuhan pelaksanaan tugas operatif, dari jabatan structural dan fungsional.

3. Analisa Jabatan

Analisa Jabatan didefinisikan sebagai suatu proses, teknik dan metode penelitian untuk memperoleh data jabatan mengolahnya menjadi informasi jabatan, dan menjadikannya untuk berbagai klepentingan program, kelembagaan, kepegawaian, dan ketatalaksanaan. Analisa jabatan akan dapat menghasilkan susunan jabatan di setiap unit kerja organisasi, dan jumlah pemangku jabatan.

3.3.1 Uraian Tugas Unit Pelayanan Pelanggan (UPP)

Berikut merupakan pemaparan dari ikhtisar setiap jabatan yang ada pada kantor Unit Pelayanan Garut Kota

1. Manajer Unit Pelayanan

Bertanggung jawab atas penyelenggaraan fungsi pelayanan kepada pelangggan, peningkatan pemasaran, pembacaan meter, penagihan serta administrasi dan keuangan untuk pencapaian target kinerja pengusahaan termasuk penurunan piutang dan kepuasan pelanggan.

2. Asisten Manajer Pelayanan Pelanggan

Bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan kepada pelanggan melalui pengembangan inovasi sistem pelayanan, peningkatan pemasaran untuk pencapaian target kinerja pengusahaan dan kepuasan pelanggan.

3. Asisten Manajer Pembacaan Meter

Bertanggung jawab atas penyelenggaraan kegiatan pembacaan meter dengan melaksanakan, mengendalikan kegiatan pembacaan meter dan membina petugas baca meter serta akurasi hasil baca.

4. Asisten Manajer Penagihan

Bertanggung jawab atas penyelenggaraan dan pengendalian kegiatan penagihan, pelayanan pembayaran rekening serta penekanan piutang pelanggan untuk pencapaian target tunggakan.

5. Asisten Manajer Administrasi dan Keuangan

Bertanggung jawab atas penyusunan anggaran, pengelolaan keuangan dan akuntansi, penyelenggaraan kesekretariatan dan rumah tangga kantor, pengelolaan Sumber Daya Manusia, dan penyelenggaraan kegiatan kehumasan.

3.3.2 Uraian Tugas Bagian Pembacaan Meter (CATER)

Berikut merupakan jabatan-jabatan yang ada di bagian CATER yang dilengkapi dengan uraian tugas, kewajiban dan tanggung jawab pokok.

1. Koordinator Pembacaan Meter

a. Menyusun rencana kerja Pembacaan Meter sesuai dengan rencana kerja Bagian Pelayanan Pelanggan sebagai pedoman kerja.

b. Membagi tugas kepada bawahan pada Pembacaan Meter dalam rangka pelaksanaan tugas.

c. Mengawasi dan mengkoordinir kegiatan pembacaan meter yang di kantor APJ atau kantor UPP.

d. Memonitor kegiatan pembacaan meter melalui laporan untuk pembinaan.

e. Melakukan pemeriuksaan *sampling* hasil pembacaan meter yang dilaksanakan APJ atau UPP.

f. Memonitor keluhan pelanggan yang diterima untuk upaya penyelesaian.

g. Memeriksa / mengevaluasi hasil pembacaan meter.

h. Membuat laopran berkala sesuai bidang tugasnya.

i. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai dengan bidang tugas dan tanggung jawab.

2. Juru Utama Proses data Entry

a. Memasukan data pembacaan meter dari PDE ke komputer.

b. Mengeluarkan data Pembacaan Meter dari Komputer ke disket

c. Membuat kode lokasi baru untuk pelanggan baru

d. Mengadakan perputaran para pembaca meter

e. Membagi pembaca meter langganan besar dan pelanggan kecil

f. Mengadakan koreksi daftar yang perlu diperhatikan

g. Membandingkan data historical dengan hasil pembacaan meter

h. Mengevaluasi laporan dari petugas pembaca meter

i. Membuat laporan berkala sesuai dengan bidang tugasnya

j. Melaksanakan tugas lainnya yang diperintahkan oleh atasan sesuai dengan bidang tugas dan tanggung jawabnya.

3. Juru Utama Penataan Data Pelanggan

a. Menata / memelihara perangkat lunak PDE agar selalu siap untuk dipergunakan

b. Menata / memelihara perangkat keras PDE agar selalu siap untuk dipergunakan

c. Menata / memelihara data historical penggunaan daya aliran listrik pelanggan

d. Membuat rute baca meter dalam peta digitasi dan memutahirkan rute baca meter

e. Memelihara perangkat lunak kWh elektronik, perangkat lunak *pre pain* meter perangkat lunak *remote reading* agar selalu siap untuk dipergunakan

f. Membuat laporan berkala sesuai dengan bidang tugasnya

g. Melaksanakan tugas lainnya yang diperintahkan oleh atasan sesuai dengan bidang tugas dan tanggung jawabnya

4. Juru Pemeliharaan dan Perekamann Data Pelanggan

a. Memelihara perangkat lunak PDE agar selalu siap untuk dipergunakan

b. Memelihara perangkat keras PDE agar selalu siap untuk dipergunakan

c. Memelihara Data Historikal penggunaan daya aliran listrik pelanggan

d. Membuat laporan berkala sesuai dengan bidang tugasnya

e. Melaksanakan tugas lainnya yang diperintahkan oleh atasan sesuai dengan bidang tugas dan tanggung jawabnya

5. Juru Pembacaan Meter Pelanggan

a. Mempelajari prosedur ddan pedoman pembacaan stand kWh meter

b. Melaksanakan pembacaan stand kWh meter pelanggan sebagai bahan pembuatan rekening

c. Mencatat dan melaporkan kelainan-kelainan penggunaan dan keluhan yang ditemui sebagai bahan / dasar pelaksanaan operasi penertiban aliran listrik

d. Memelihara peralatan pembacaan meter sehingga selalu siap untuk dipergunakan

e. Membuat laporan berkala sesuai dengan bidang tugasnya

f. Melaksanakan tugas lainnya yang diperintahkan oleh atasan sesuai dengan bidang tugas dan tanggung jawabnya

6. Juru Pembuatan dan Modifikasi Data Rute Baca Meter

a. Membuat rute baca meter dalam peta digitasi

b. Memutahirkan data rute baca meter

c. Memelihara peta rayon pelanggan

d. Memelihara perangkat lunak kWh elektronik

e. Memelihara perangkat lunak *remote reading*

f. Membuat laporan berkala sesuai dengan bidang tugasnya

g. Melaksanakan tugas lainnya yang diperintahkan oleh atasan sesuai dengan bidang tugas dan tanggung jawabnya

3.4 Kegiatan Yang Dilakukan Selama Kerja Praktek

Kegiatan yang dilakukan selama kerja praktek di PT.PLN (Persero) APJ Garut UP Garut Kota di Bagian Pembaca Meter dari tanggal 4 Agustus 2003 sampai dengan 4 September 2003 adalah sebagai berikut :

a. Memberikan informasi kepada pelanggan yang akan mendaftarkan diri untuk pemasangan baru energi listrik.

b. Melayani pelanggan yang akan mendaftarkan diri untuk pemasangan baru energi listrik.

c. Memberikan informasi kepada pelanggan yang akan melakukan mutasi daya.

d. Melayani pelanggan yang melakukan mutasi daya.

e. Memberikan informasi data stand pemakaian kWh meter kepada pelanggan.

f. Menerima pengaduan ketidaksesuaian antara tagihan rekening listrik dengan energi yang digunakan.

g. Membuat Berita Acara Pengaduan ketidaksesuaian antara tagihan rekening listrik dengan energi yang digunakan.

h. Mencetak Berita Acara Pengaduan Pelanggan karena ketidaksesuaiannya tagihan rekening listrik dengan energi yang digunakan.

i. Memberikan informasi kepada pelanggan mengenai besarnya tagihan rekening listrik pada bulan yang sedang berjalan.

j. Melayani pelanggan yang terlambat membayar tagihan rekening listrik.

k. Melakukan pembacaan meteran listrik ke rumah pelanggan.

3.5 Masalah Yang Dihadapi

Pelaksanaan kegiatan pekerjaan adalah untuk pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, untuk itu kegiatan tersebut tidak terlepas dari adanya

masalah-masalah. Begitu pula dengan pelaksanaan proses penghitungan tagihan rekening listrik di Bagian Pembacaan Meter (CATER) PT.PLN (Persero) APJ Garut UP Garut Kota tidak sedikit masalah yang ditemui.

Adapun masalah yang ditemui dan dialami dalam peningkatan pelayanan terhadap pelanggan adalah sebagai berikut :

a. Terjadinya kesalahan / ketidaksamaan angka kWh yang tercantum pada rekening listrik dengan kenyataan penunjukan pada alat kWh meter yang ada di pelanggan sampai saat ini masih saja terjadi dan cenderung sudah menjadi asset pekerjaan yang memerlukan Sumber Daya Manusia rutin yang menangani masalah tersebut, apabila rutinitas ini terus dibudayakan, maka bukan suatu yang tidak mungkin para pencatat meter memliki pola piker yang salah. Pada akhirnya akan terbentuk sumber daya cater yang kurang tangguh yang akan mengakibatkan hasil baca meter yang kurang bisa dipertanggung jawabkan. Padahal apabila kesalahan ini bisa diantisipasi dari awal pencatatan yang benar sesuai ketentuan yang berlaku, tentunya ini dapat memperkecil tingkat kesalahan yang pada akhirnya keluhan pelanggan berkurang dan sumber daya PT.PLN (Persero) sendiri tidak terlalu disibukan lagi dengan berbagai macam urusan keluhan pelanggan, sementara citra perusahaan di mata masyarakat tentunya akan semakin baik.Dalam pelaksanaan pembacaan meter yang dilakukan oleh petugas yang ditunjuk oleh PT.PLN (Persero) mengalami beberapa masalah dibidang Sumber Daya Manusia yang melaksanakan pembacaan meter ke setiap pelanggan. Berikut beberapa masalah yang

dihadapi dalam bidang SDM, yang diantaranya : Pengrekrutan petugas yang tidak melalui seleksi, kurangnya pemahaman petugas terhadap lokasi / rute pembacaan meter, usia yang beragam dimana usia yang sudah tidak produktif masih digunakan, masih kurangnya ketelitian petugas dalam membaca meteran listrik, insentif yang diterima oleh petugas masih kurang memadai.

b. Dalam melaksanakan proses pembacaan meteran listrik harus berdasarkan kepada prosedur-prosedur yang telah ditentukan, tetapi masih terdapat faktor-faktor yang menghambat dalam pelaksanaannya yaitu meteran yang tidak terbaca akibat terkuncinya rumah pelanggan, adanya anjing galak di rumah pelanggan, pemasangan kWh yang terlalu tinggi, jumlah konsumen yang tidak merata pada setiap lokasi sehingga mempengaruhi waktu pembacaan meter, jumlah pelanggan yang tidak merata untuk setiap pembaca meter.

3.6 Usulan Pemecahan Masalah

Untuk membatasi berbagai masalah perlu adanya penanganan yang lebih serius serta berusaha mencari jalan penyelesaiannya. Dari segi apa unsur itu timbul, sehingga dalam menjalankan aktifitas hendaknya dilakukan sesuai dengan perintah peraturan yang berlaku dengan penuh tanggung jawab.

Kesuksesan pelaksanaan kerja akan berjalan dengan lancar apabila semua berjalan sesuai program dan perencanaan yang telah ditentukan sebelumnya.

Peninjauan secara langsung oleh Kepala Seksi pembacaan Meter (CATER) terhadap pelaksanaan kerja petugas akan lebih efektif apabila disertai dengan pemberian pengarahan oleh Kepala Seksi CATER. Hal ini dimaksudkan agar setiap kesalahan yang dilakukan oleh petugas dapat segera teratasi dan diberikan jalan keluarnya.

Selain peninjauan terhadap pelaksanaan pekerjaan, petugas juga memerlukan adanya pengakuan, penghargaan, baik itu berupa pujian dari pimpinan terhadap hasil karyanya yang telah dicapai maupun pemberikan insentif yang layak bagi petugas. Hal ini penting karena pengakuan dan penghargaan dari pimpinan akan menimbulkan semangat kerja sehingga dapat memotifasi petugas untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan sebaik-baiknya.

Pemberian pengarahan dan pengetahuan kelistrikan kepada petugas pembaca meter juga perlu diterapkan untuk dapat memberikan penjelasan kepada pelanggan apabila pelanggan memerlukan suatu informasi mengenai pelayanan kelistrikan baik itu mutasi daya, cara penghitungan rekening listrik, dan lain-iain.

Adapun upaya-upaya yang dilakukan oleh Kepala Seksi Pembacaan Meter (CATER) PT.PLN (Persero) APJ Garut UP Garut Kota

dalam usaha mengatasi masalah-masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan pembacaan meteran listrik yaitu sebagai berikut :

a. Melakukan pembinaan terhadap petugas pembaca meter secara periodik antara lain dengan cara memberikan pendidikan dan latihan tentang tata cara membaca meter, etika baca meter, penerapan sanksi terhadap pembaca meter yang melakukan pelanggaran peraturan. Selain itu juga para petugas pembaca meter diberikan pendidikan kelistrikan untuk dapat memberikan. Membina kebersamaan dengan membentuk sistem kerja yang terpadu juga penting dilaksanakan dengan cara tidak menyalahkan satu sama lain dan selalu berusaha berbuat lebih baik lagi.

b. Untuk mengatasi faktor yang menghambat pelaksanaan pembacaan meter ke setiap rumah pelanggan maka dibuatkan suatu surat pemberitahuan kepada setiap pelanggan tentang jadwal pembacaan meter maka diharapkan para pelanggan dapat berada di tempat dan mendampingi petugas pembaca meter dalam melaksanakan tugasnya. Sementara untuk pemasangan kWh yang terlalu tinggi maka petugas pembaca meter dapat melaporkan hal tersebut kepada sumber daya manusia PT.PLN (Persero) untuk dapat menurunkan pemasangan kWhnya, PT.PLN (Persero) harus bisa membagi jumlah konsumen yang merata pada setiap petugas pembaca meter sehingga waktu pembacaan meter dapat selesai tepat waktu dan dapat diselesaikan secara baik.