UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

# BAB III

# TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN

## 3.1 Sejarah Singkat PT.PLN (PERSERO)

### A. Pada Masa Penjajahan Belanda

Sejak masa penjajahan belanda sampai permulaan tahun 1942 di Indonesia telah dikenal suatu badan atau perusahaan yang menyediakan tenaga listrik, baik milik pemerintah maupun daerah Otonom (Germente) maupun swasta ataupun patungan antara pemerintah dan swasta.

Di Jawa Barat (khususnya kota Bandung) perusahaan yang mengolah, menyediakan tenaga listrik untuk kepentingan umum, yaitu Bandoensche Electriceteit Mastschappij (BME),yaitu berdiri pada tahun 1905.

Di Jawa Barat (khususnya kota Bandung) perusahaan yang mengolah, menyediakan tenaga listrik untuk kepentingan umum, yaitu Bandoensche Electriceteit Mastchappij (BME), yaitu berdiri pada tahun 1905.

Pada tanggal 1 Januari 1920 berdirilah perusahaan perseroan Gemeenschappijk Electriceteit Bedrijt Voor Bandoeng (GEBEO) yang menggantikan BEM dengan akte pendirian Notaris MR.Adrian Hendrik Van Ophusen No.213 tanggal 31 Desember 1919.

### B. Pada Masa Penjajahan Jepang

Pada masa penjajahan jepang (1942-1945) pendirian tenaga listrik dilaksanakan oleh Djawa Denkisha Bandoeng Shisa dengan waktu kerja diseluruh pulau jawa.

## C. Pada Masa Setelah Proklamasi Kemerdekaan Sampai Dengan Sekarang

Setelah proklamasi kemerdekaan RI tanggal 17 Agustus 1945, Indonesia RI dari pemerintahan Hindia Belanda, Tahun 1951merupakan titik tolak dan pengolahan dan penguasaan pelistrikan diseluruh Indonesia, karena tahun tahun tersebut dimulai dengan adanya nasianalisasi perusahaan asing di Indonesia, maka pada tanggal 27 Desember 1957 GEBEO diambil alih oleh pemerintah RI dan dikukuhkan dengan peraturan Pemerintah RI No.86 tahun yo,peraturan pemerintah No.18 tahun 1959 tentang penentuan perusahaan dan gas milik Belanda yang pada tahun 1961 dibentuk badan pimpinan umum perusahaan listrik Negara, berdasar peraturan Mentri PUTL No. 031/PRT/73tanggal 9 Desember 1975 tentang organisasi dan tata kerja perusahaan umum listrik Negara, maka PLN mengadakan melakukan reorganisasi menyangkut nama, tugas dan wilayah kerja di daerah, kemudian berdasarkan pengumuman PLN Exploitasi XI No. 15/DIII/1975.

PLN Exploitasi diubah menjadi Perusahaan Umum Listrik Negara Distribusi Jawa Barat, Dengan adanya peraturan pemerintah RI No. 23 tahun 1994 tanggal 16 Juni 1994 tentang pengalihan bentuk perusahaan umum Listrik Negara menjadi perusahaan perseroan dengan sebutan PT.PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Barat sejak tanggal 30 Juli 1994 sesuai akte pendirian PT.PLN distribusi Jawa Barat.

## 3.2 Struktur Organisasi PT.PLN (Persero) Unit BIsnis Distribusi Jawa Barat Cabang Bandung UPP Cijawura

Sistem tata Usaha langganan (TUL) yang meliputi kegiatan pelayanan kepada pelanggan atau kepada calon pelanggan dan masyarakat lainnya baik dengan system manual maupun dengan system komputeryang membutuhkan tenaga listrik serta hal-hal yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik yang terdiri dari:

1. Pelayanan pelanggan.
2. Pelayanan pembacaan meter.
3. Pelayanan pembuatan rekening.
4. Pelayanan pembukuan pelanggan.
5. Pelayanan penagihan.
6. Pelayanan pengawasan kredit.

## 3.3 Uraian Tugas (Job Description)

**a) Pelayanan pelanggan**

1. Memberikan informasi tentang hal-hal yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik kepada calon pelanggan dan masyarakat lain.
2. Menangani permintaan penyambungan baru, perubahan daya, penyambungan sementara, perubahan tariff, perubahan nama pelanggan, balik nama pelanggan dan perubahan lainnya serta pengaduan pelanggan yang berhubungan dengan pembelian penyambungan tenaga listrik.
3. Merekam, membuat dan mengarsipkan berkas setiap permintaan tersebut diatas secara tertib dan teratur pada media perekam yang disediakan.

4. Menerusakan berkas-berkas tersebut diatas kepada fungsi yang terkait.
5. Memberikan pelayanan pembayaran biaya penyambungan, uang jaminan pelanggan, tagihan susulan, biaya penyambungan sementara, biaya perubahan dan biaya lain yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
6. Menyiapkan atau mencetak kwitansi penerimaan pembayaran sebagaimana dimaksudkan diatas dan menyiapkan atau mencetak perintah kerja yang berhubungan dengan pelaksanaan pemasangan, perbaikan, perubahan dan pembongkaran sambungan tenaga kerja.
7. Menyiapkan dan mencetak perubahan data pelanggan
8. Memantau dan menyelesaikan pelayanan permintaan tersebut diatas.
9. Memelihara data induk pelanggan.
10. Melakukan koordinasi dengan fungsi lainnya yang terkait.
11. Membuat laporan dalam bidangnya.

**b) Pelayanan Pembacaan Meter**

1. Merencanakan pembacaan meter.
2. Mempersiapkan pembacaan meter.
3. Melakukan pembacaan dan pencatatan angka kedudukan meter,sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.
4. Menyampaikan surat pemberitahuan kepada pelanggan yang tidak berhasil dilakukan pembacaan meter.

5. Menyampaikan segi pemberitahuan hasil pembacaan meter kepada pelanggan yang pembacaan meternya menggunakan Portable Data Entry (PDE).
6. Pelaksanaan pembacaan khusus sehubungan dengan adanya pengaduan dan penyambungan baru.
7. Melakukan perhitungan pemakaian tenaga listrik.
8. Melakukan perekaman hasil pembacaan meter.
9. Menyerahkan atau mengirimkan hasil pembacaan meter kepada fungsi pembuatan rekening.
10. Melakukan pemeriksaan dan perbaikan hasil pembacaan meter.
11. Melakukan pengawasan dan pembinaan pembacaan meter.
12. Mencatat dan menindak lanjuti laporan pembacaan meter.
13. Melakukan koordinasi dengan fungsi lainnyayang terkait.
14. Membuat laporan sesuai dengan bidangnya.

c) **Pelayanan Pembuatan Rekening.**

1. Merencanakan jadawal pembuatan rekening listrik.
2. Merencanakan jumlah pelanggan yang harus dibuatkan rekening listriknya.
3. Menerima dan menindak lanjuti perubahan data pelanggan dan angka stand meter hasil pembacaan meter.
4. Melakukan pembuatan rekening listrik dan daftar rekening listrik serta rekapitulasinya.

5. Membubuhkan data pengesahan rekening listrik.
6. Mencocokkan jumlah pelanggan yang dibuat rekening listriknya antara yang direncanakan dengan yang dibuat dan antara yang dibuat dengan daftarnya.
7. Mengirimkan rekening listrik dan daftar rekening listrik kefungsi penagihan.
8. Melakukan koordinasi dengan fugsi lainnya yang terkait.
9. Membuat laporan sesuai dengan bidagnya.

**d) Pelayanan Pembukuan Pelanggan.**

1. Merencanakan piutang pelanggan dan uang jaminan pelanggan yang akan dicatat.
2. Menerima data piutang pelanggan dan uang jaminan pelanggan untuk ditindak lanjuti.
3. Melaksanakan pencatatan mutasi dan saldo piutang pelanggan.
4. Melaksanakan pencatatan mutasi dan saldo uang dan jaminan pelanggan.
5. Melaksanakan pengendalian piutang pelanggan, uang jaminan pelanggan, dan biaya keterlambatan.
6. Melaksanakan pemeriksaan fisik piutang pelanggan.
7. Melakukan koordinasi dengan fungsi yang terkait.
8. Membuat laporan sesuai dengan bidangnya.

e) **Pelayanan Penagihan.**

1. Melaksanakan peningkatan pelayanan penagihan dan penerimaan pembayaran piutang pelanggan.
2. Menerima dan menyiapkan piutang pelanggan dan daftarnya.
3. Menyiapkan nota tagihan atas piutang pelanggan yang menjadi beban APBN/APBD/KEDUTAAN/PERWAKILAN NEGARA ASING.
4. Megirim piutang piutang pelanggan serta daftarnyakepada pelaksanaan penerimaan pembayaran (Bank,Koperasi,Lokal PLN,dst).
5. Melaksanakan penagihan dan pelayanan penerimaan pembayaran piutang pelanggan.
6. Menerima piutang pelanggan dari tempat pembayaran.
7. Mengirim rekening listrik yang diperbaiki dan menerima kembali rekening listrik perbaikan.
8. Memproses piutang pelanggan menjadi piutang ragu-ragu.
9. Memantau dan mengawasi pelaksanaan penagihan dan pelayanan penerimaan pembayaran piutang pelanggan ditempat-tempat pembayaran secara tertib dan teratur.
10. Memantau dan mengawasi rekening listrik uyang harus dilunasi dan yang belum dilunasi di tempat-tempat pembayaran.
11. Melakukan pemeriksaan fisik rekening listrik yang belum dilunasi ditempat-tempat pembayaran.
12. Melakukan koordinasi dengan fungsi yang terkait.
13. Membuat laporan sesuai dengan bidangnya.

**f. Pelayanan Pengawasan Kredit**

1. Merencanakan pemutusan semetara, penyambungan kembali dan pemutusan rampung.
2. Merencanakan penghapusan piutang ragu-ragu.
3. Menerima daftar dari segi pemberitahuan rekening listrik serta daftar kwitansi rupa-rupa yang belum lunas dari fungsi penagihan.
4. Menerima data dan daftar piutang ragu-ragu dari fungsi penagihan.
5. Melaksanakan pemutusan sementara, penyambungan kembali serta pembongkaran rampung.
6. Melakukan penyelesaian terhadap penghapusan piutang ragu-ragu.
7. Memantau dan mengawasi pelaksanaan pemutusan sementara, penyambungan kembali serta pembongkaran rampung.
8. Melakukan pengawasan terhadap pemghapusan piutang ragu-ragu.
9. Bekerja sama dengan fungsi yang terkait, melaksanakan pemutusan sementara, penyambungan kembali dan pemutusan rampung.
10. Bekerja sama dengan fungsi yang terkait malaksanakan pemeriksaan saldo piutang pelanggan.
11. Membuat laporan sesuai dengan bidangnya.

## 3.4 Hal-hal Yang Dilakukan Saat Kerja Praktek Dan Hasil Yang Diproleh Setelah Kerja Praktek Selesai.

### A. Kegiatan Yang Dilakukan Pada Saat Kerja Praktek.

Selama melaksanakan kerja praktek di PT.PLN (PERSERO) Rayon Cijawura penulis banyak melakukan kegiatan-kegiatan yang belum pernah pnulis lakukansebelumnya, hari pertama kerja praktek penulis melakukan pengenalan lingkungan kantor dan langsung ditempatkan dibagian lahtah.

Dalam hari selanjutnya penulis melakukan beberapa kegiatan yang diberikan oleh pembimbing dan oleh pegawai lainnya untuk memasukan data-data rekening listrik yang telah dilunasi oleh pelanggan.

Keiatan yang diikuti dan yang dilakukan oleh penulis setiap hari waktu kerja praktek adalah sebagai berikut:

a) **Apel Pagi**

Apel pagi adalah kegiatan rutin yang wajib dilaksanakan oleh setiap karyawan dan karyawati PT.PLN Rayon Cijawura dan penulis juga mengikuti apel pagi tersebut.

b) **Pengarsipan Perubahan Data pelanggan (PDL).**

Perubahan data pelanggan merupakan daftar yang dipergunakan untuk mencatat data pelanggan yang mau merubah data, seperti tambah daya,ganti nama, pasang baru,perubahan tarif,dll.

c) **Pemasaran keliling (SARLING).**

Pemasaran keliling merupakan pelayanan pelanggan dimana petugas PLN yang di tunjuk langsung untuk terjun kelapangan untuk melaksanakan sarling, tempat untuk melaksanakan sarling biasanya ditentukan olehpetugas survey pelanggan, sarling bertujuan untuk mempermudah pelanggan dalam pelaksanaan pasang baru, tambah

daya,dll agar tidak melalui calo yang mengatas nama kan PLN dan langsung nyala.

Disana pelanggan bisa langsung minta informasi dan mengajukan permohonan dimana syaratnya sebagai berikut:

1. Foto Copy KTP
2. Rekening Listrik Bulan Sebelumnya.

Sarling dilakukan semingu lima kali hanya hari jum'at saja yang tidak diharuskan sarling.

d) **Pengisian kartu-kartu dan daftar-daftar.**

1. Daftar berita acara serah terima pengawasan alat pengukur dan pembatas (APP) 1 Phase.
2. Daftar rekening listrik yang lunas/belum lunas.

   Daftar ini dibuat untuk membuat data rekening listrik pelanggan yang telah lunas / dan belum lunas.
3. Daftar K-7 (Bukti Setoran Bank).

   Daftar ini dibuat untuk mendata setoran pembayaran rekening listrik yang dikeluarkan Bank dan hasil penagihan langsung disetorkan ke Bank.
4. Kartu Induk Langganan.

   Daftar ini berisi tentang No, Kontrol, Kontrak, Gardu tiang, Alamat,Dll (TUL 1-09).
5. Kartu perintah kerja sabungan rumah, tariff pesta, Dll.
6. Pembuatan Daftar UMKL.

**B. Masalah Yang Di Hadapi.**

Dalam melaksanakan kerja praktek (KP) selama satu bulan di PT.PLN (PERSERO) Rayon Cijawura banyak masalah yang penulis hadapi antara lain, dalam mengisi table yang datanya banyak kadang penulis suka keliru dan tertukar antara No.kontrol dengan No.Kontrak.

**C. Pemecahan Masalah.**

Dalam pemecahan masalah tersebut penulis banyak bertanya dan minta pengarahan pada karyawan yang memberikan tugas tersebut. untuk menghindari keterlambatan waktu dalam pembuatan dan pencetakan table dan surat-surat tersebut, penulis dan pegawai secara bergantian mengoprasikan computer menurut pekerjaan mana yang lebih penting atau lebih diperlukan pada saat itu.

## 3.5 Hasil Kerja Praktek (KP).

Hasil yang didapat oleh penulis selama melaksanakan kerja praktek (KP) adalah penulis dapat mengenal lingkungan kerja dan system yang diterapkan dalam suatu perusahaan, penulis juga mendapat banyak pengalaman yang selama ini belum didapat oleh penulis mengenai struktur organisasi perusahaan, dan tata cara kerja didalam suatu perusahaan

Dan penulis juga banyak mengenal software apa saja yang digunakan oleh perusahaan pada saat ini khususnya di **PT.PLN (PERSERO) UNIT DISTRIBUSI JAWA BARAT CABANG BANDUNG UPP CIJAWURA.**