BAB III

OBJEK PENELITIAN

3.1 Sejarah PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten

Awal Listrik di Bumi Parahyangan sudah ada semenjak Pemerintah Kolonial Belanda masih bercokol di tataran tanah Sunda. Di tahun 1905, di Jawa Barat khususnya kota Bandung, berdiri perusahaan yang mengelola penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan publik. Nama perusahaan itu Bandungsche Electriciteit Maatschaappij (BEM). Dalam perjalanannya, BEM pada tanggal 1 Januari 1920 berubah menjadi Perusahaan Perseroan menjadi Gemeenschapplijk Electriciteit Bedrijf Voor Bandoeng (GEBEO) yang pendiriannya dikukuhkan melalui akte notaris Mr. Andriaan Hendrik Van Ophuisen dengan Nomor: 213 pada tanggal 31 Desember 1949.

Setelah kekuasaan penjajahan beralih ke tangan Pemerintah Jepang, di antara rentah waktu 1942 - 1945, pendistribusian tenaga listrik dilaksanakan oleh Djawa Denki Djigyo Sha Bandoeng Shi Sha dengan wilayah kerja di seluruh Pulau Jawa.

Setelah Indonesia merdeka, tahun 1957 menjadi awal penguasaan pengelolaan penyediaan tenaga listrik di seluruh tanah air yang ditangani langsung oleh Pemerintah Indonesia. 27 Desember 1957, GEBEO diambil alih oleh Pemerintah Indonesia yang kemudian dikukuhkan lewat Peraturan Pemerintah No. 86 Tahun 1958 j.o. Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 1959.

Selanjutnya, di tahun 1961 melalui Peraturan Pemerintah No. 67 dibentuk Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara (BPU-PLN) sebagai wadah kesatuan pimpinan PLN. Sejalan dengan itu, PLN Bandung pun berubah menjadi PLN Exploitasi XI sebagai kesatuan BPU-PLN di Jawa Barat, di luar DKI Jaya dan Tangerang.

Pada tahun 1970-an dikeluarkan Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 1972 tentang Perusahaan Umum Listrik Negara yang menyebutkan status PLN menjadi 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.

Memasuki era 1990-an, dengan adanya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 23 Tahun 1994 pada tanggal 16 Juni 1994, 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.

Untuk memenuhi tuntutan perubahan dan perkembangan kelistrikan yang dari tahun ke tahun cenderung mengalami peningkatan, maka keluarlah Keputusan Direksi PT PLN (Persero) No. 28.K/010/DIR/2001 tanggal 20 Februari 2001 yang menjadi landasan hukum perubahan nama PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat menjadi PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat.

Pada akhirnya, dengan mengacu pada Keputusan Direksi PT PLN (Persero) No. 120.K/010/DIR/2002 tanggal 27 Agustus 2002, PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat berubah lagi namanya menjadi PT PLN

(Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, di mana wilayah kerjanya meliputi Propinsi Jawa Barat dan Propinsi Banten, hingga saat ini.(www.pln.ac.id & www.intranet-pln.co.id)

3.1.1 Visi dan Misi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten

Visi dari PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten adalah :

"Diakui sebagai Perusahaan kelas Dunia yang bertumbuh - kembang, Unggul dan Terpecaya dengan bertumpu pada Potensi Insani".

Penjabaran dari visi PT. PLN (Persero) DJBB adalah sebagai berikut:

A. Diakui

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

B. Kelas Dunia

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

C. Bertumbuh-kembang

a. Antisipatif terhadap perkembangan lingkungan usaha dan selalu siap menghadapi setiap tantangan.
b. Secara konsisten menunjukkan kinerja yang lebih baik.

D. Unggul

a. Menjadi yang terbaik dalam bisnis kelistrikan dan memenuhi tolak ukur mutakhir dan terbaik.
b. Memposisikan diri sebagai perusahaan yang terkemuka dalam percauran bisnis kelistrikan dunia.
c. Mengelola usaha dengan mengedepankan pemberdayaan potensi insani secara maksimal.
d. Menigkatkan kualitas proses, system, produk, dan pelayanan secara berkesinambungan.

E. Terpecaya

a. Memegang teguh etika bisnis yang tertinggi.
b. Menghasilkan kinerja yang terbaik secara konsisten.
c. Menjadi perusahaan pilihan.

F. Potensi Insani

a. 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.

b. Potensi insani yang diperkaya dengan kompetensi yang terbentuk dari pengetahuan substansial, pengetahuan kontekstual, keterampilan, kemampuan, pengalaman, dan jenjang kerja sama.

Adapun misi dari PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten adalah :

a. Melakukan bisnis kelistrikan dan bidang usaha terkait yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan, karyawan dan pemegang saham.
b. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk menigkatkan kualitas kehidupan manusia.
c. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

3.1.2 Filosofi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten

Filosofi adalah landasan utama sebagai keyakinan untuk mewujudkan misi dan visi perusahaan, landasan filosofi PT. PLN (Persero) DJBB "mempunyai komitmen yang tinggi terhadap kepentingan pelanggan dan menjadikan sumber daya manusia sebagai sumber daya penting perusahaan".

3.1.3 Tujuan Perusahaan

Tujuan PT. PLN (Persero) DJBB dalam melakukan restrukturisasi ini adalah pertama untuk meningkatkan efisiensi dan kedua kepuasan pelanggan menigkat dapat diuraikan untuk jangka pendek, menegah dan jangka panjang, sebagai berikut:

A. Jangka Pendek

a. Mempercepat pemulihan kesehatan keuangan.

b. Membentuk Unit Pelayanan Pelanggan (UPP) sebanyak 76 Unit migrasi dari rating/ rayon yang ada, dan sebagai pilot proyek ditetapkan 2 unit yaitu UPP Bandung Timur dan UPP Padalarang.

c. Membentuk unit Pelayanan Jaringan (UPJ) sebanyak 15 unit migrasi dari wie Cabang (bag. Distribusi dan bag. Konstruksi).

d. Pilot proyek dalam mendirikan UPP dan UPJ yaitu Cabang Bandung, Cabang Majalaya, Cabang Cimahi (BMC) koordinasi oleh tim BMC.

e. Menyiapkan 1 unit Arena Bandung Raya, Bandung Baleendah, Cimahi dan Sumedang.

f. Menyiapkan PT PLN (Persero) DJBB menjadi UBD dengan organisai yang baru, rangkaian ulang bisnis, Proses mekanisme niaga persiapan SDM dan IT.

B. Jangka Menengah

a. Meningkatkan kesehatan keuangan perusahaan.

b. Melaksanakan proses transformasi organisasi melalui pembentukan 1 area yang membawahi UPJ-UPJ se-Bandung Raya.

c. Menyiapkan UPP baru sesuai dengan perkembangan yang ada.

d. Menyiapkan 4 area lainnya yaitu Bogor, Karawang / bekasi, Cirebon dan Banten.

e. Memperdayakan SDM dan IT untuk rekayasa ulang Bisnis Proses mekanisme niaga dan sistem manajemen yang terpadu.

C. Jangka Panjang

a. Menigkatkan kesehatan keuangan perusahaan yang siap menyongsong era kompetensi

b. Melaksanakan proses transformasi organisasi melalui:

- Pembentukan 5 area yang membawa UPJ-UPJ
- Pembentukan 15 unit Pelayanan Pelanggan
- Pembentukan 84 unit Pelayanan pelanggan

c. Memperdaya SDM dan IT untuk rekayasa.

3.1.4 Gambar dan Arti Lambang PT. PLN (Persero)

Setiap perusahaan senantiasa dilengkapi dengan lambang perusahaan. Lambang mempunyai arti penting karena lambang merupakan identitas bagi setiap perusahaan. Lambang perusahaan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten dapat dilihat sebagai berikut:

Gambar 3.1

Lambang PT. PLN (Persero) DJBB



Sumber : Company Profile PT PLN (Persero) Distribusi jawa Barat dan Banten

Arti Lambang dan Warna PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.Lambang Petir/kilat telah lama digunakan oleh PT PLN (Persero) dan satuannya. Penggunaan Lambang PT PLN menrutut surat keputusan No. 13/DIR/1976 adalah:

A. Gambar lambang PLN tercantum dalam suatu bidang datar terdiri dari :

a. Berwarna kuning keemasan

b. Berbentuk segi empat, berskala ukuran lebar panjang = 3:4

c. Tanpa tulisan listrik negara adapun tulisan lain didalamnya.

B. Gambar atau lambang PLN terdiri dari:

a. Petir atau Kilat yang berbentuk atas tebal dan meruncing disebelah berwarna merah darah dan memotong atau menembus ketiga garis gelombang.

b. Tiga buah gelombang yang terbentuksinusoida (dua setengah perioda), berwarna biru laut, tersusun secara sejajar dalam arah mendatar, terletak di tengah-tengah segi empat pada dasar kuning keemasan.

C. Gambar atau Lambang diartikan sebagai berikut:

a. Petir atau kilat melambangkan tenaga listrik yang terkandung di dalamnya.

b. Gelombang yang digunakan dalam lambang PLN karena segala macam tenaga (energi) dapat dinyatakan sebagai gelombang (cahaya listrik, akuistik, dll).Kegiatan PLN antara lain mencakup konversi segala macam tenaga (energi) menjadi listrik.

c. Tiga buah gelombang sejajar diartikan 3 sikap karyawan PLN dalam melaksanakan tugas negara bekerja keras, bergerak cepat dan bertindak tepat. Arti yang lain bahwa pelaksanaan distribusi tenaga listrik harus serempak.

D. Warna lambang diartikan sebagai berikut:

a. Warna Kuning keemasan melambangkan keagungan Tuhan Yang Maha Esa, serta agungnya kewajiban PLN.

b. Warna Merah darah melambangkan keberanian dan dinamika dalam melaksanakan tugas untuk mencapai sasaran pembangunan.

c. Warna Biru laut melambangkan kesetiaan dan pengabdian pada tugas untuk menuju dan mencapai kemakmuran dan kesejahteraan rakyat Indonesia seperti dinyatakan dalam Peraturan Pemerintah No. 18 tahun 1972.

3.1.5 Kegiatan Divisi Humas PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten

Dalam menyelenggarakan kegiatannya, seorang PR terbagi menjadi dua yaitu: Internal Public Relations dan Eksternal Public Relations. Untuk menyentuh public internal dan public eksternal, terdapat beberapa kegiatan Internal dan Eksternal yang dikelola fungsi kehumasan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat&Banten, diantaranya:

1. Kegiatan Internal Humas
   a. Penerbitan Buletin internal 'SINERGI'

      Bulletin Internal berisikan kegiatan-kegiatan internal yang dilakukan PT PLN (Persero) DJBB, yang berfungsi sebagai sarana untuk menyebarkan informasi seputar kebijakan, persoalan dan informasi aktivitas perusahaan lainnya yang perlu untuk diketahui oleh internal perusahaan (karyawan), terutama untuk menjangkau publik karyawan di berbagai bagian/divisi.

   b. Kegiatan Coffee Morning

      Coffee Morning adalah kegiatan rutin yang diselenggarakan oleh suatu unit kerja PT PLN (Persero) DJBB, berupa komunikasi dua arah untuk

berdialog, dalam rangka menyamakan persepsi, konsepsi, dan koordinasi untuk melakukan langkah selanjutnya. Waktu pelaksanaannya satu bulan sekali setiap tanggal 17.

c. Intranet

Media internal yang menyediakan informasi mulai dari kebijakan dan persolan perusahaan, serikat pekerja, budaya perusahaan dan aktifitas perusahaan sehari-hari, selain itu juga informasi buku, karya tulis, laporan koleksi perpustakaan DJBB.

d. Kegiatan Perpustakaan

Perpustakaan berfungsi sebagai sarana yang menyediakan beragam referensi yang bermanfaat bagi seluruh keluarga besar PT PLN (Persero) DJBB. Koleksi referensi tidak hanya terbatas pada masalah kelistrikan, tapi juga menyediakan referensi tentang pengetahuan umum *(common sense)*, fiksi maupun non fiksi.

e. Kegiatan Protokoler

Kegiatan protokoler sering dilakukan oleh Humas PT. PLN (Persero) DJBB, seperti upacara bendera, pelantikan, rapat kerja atau pertemuan-pertemuan resmi lainnya dan penerimaan tamu-tamu penting. Selain itu Humas membantu menyediakan beragam sarana yang dibutuhkan pada setiap kegiatan-kegiatan acara PT. PLN DJBB untuk kelancaran acara.

f. E-mail Internal *(Local Area Network)*

Sarana untuk pertukaran informasi diantara karyawan, manajemen maupun antar karyawan dengan manajemen tentang berbagai hal yang

menyangkut informasi kebijakan, persolan dan aktifitas perusahaan sehari-hari. E-mail internal ini bertujuan untuk membangun keterbukaan komunikasi dan informasi daiantara karyawan, manajemen, dan antara manajemen dengan karyawan sehingga dapat lebih mengetahui aktifitas perusahaan sehari-hari.

g. Kegiatan Dokumentasi

Kegiatan Dokumentasi merupakan kegiatan menyusun, mengevaluasi, menyimpan informasi yang berkenaan dengan beragam kegiatan baik yang sedang maupun telah berlangsung. Dokumentasi yang dilakukan oleh Humas PT. PLN DJBB meliputi pemotretan, video shooting, rekaman-rekaman kaset tentang PT. PLN DJBB dan kelistrikan baik itu dengan sasaran internal maupun eksternal public.

2. Kegiatan Eksternal Humas

a. *News* (berita), Iklan Layanan Masyarakat (Media Cetak) dan Spot Iklan (radio)

Merupakan bentuk penyebaran informasi yang berkaitan dengan produk layanan kelistrikan maupun kebijakan perusahaan yang ada kaitannya dengan kepentingan pelanggan/ masyarakat dengan memanfaatkan media massa (cetak dan elektronik).

b. Temu pelanggan

Membangun komunikasi dua arah yang bersifat langsung (tatap muka) dan interaktif dengan pelanggan, sehingga penyebaran informasi dapat

diterima langsung oleh pelanggan dan umpan balik bisa diketahui dengan segera.

c. Kegiatan Penyuluhan

Sarana penyebaran informasi kepada pelanggan dan masyarakat dengan memanfaatkan kelompok-kelompok social yang ada di masyarakat. Seperti: Kelompok Pengajian, Rukun Warga, dll.

d. Kunjungan Silaturhmi

Kunjungan dilakukan ke instansi-instansi terkait seperti Pemda, Polres, Kejaksaan dan Pengadilan. Kunjungan ini bertujuan untuk menjalin hubungan kerjasama yang baik dengan pendekatan personal dan komunikasi yang baik.

e. Program Mengenalkan Listrik Sejak Dini

Program ini berfungsi sebagai sarana komunikasi, edukasi dan informasi untuk mengenalkan kelistrikan (proses produksi, manfaat listrik, bahaya listrik, dll.) kepada anak-anak usia dini.

f. Pengembangan Program Bina Lingkungan.

g. Pengelolaan Guntingan Koran (Kliping)

h. Situs www.pln-jabar.co.id (internet)

3.1.6 Strategi Divisi Humas PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten

1. Strategi Internal Public Relations:

a. Peningkatan profesionalisme SDM Public Relations

b. Peningkatan organisasi dan tata kerja

c. Optimalisasi anggaran kehumasan

d. Peningkatan peran Public Relations dalam meningkatkan pelayanan pelanggan

e. Peningkatan publikasi, komunikasi dan penyebaran informasi aktifitas perusahaan

2. Strategi Eksternal Public Relations:

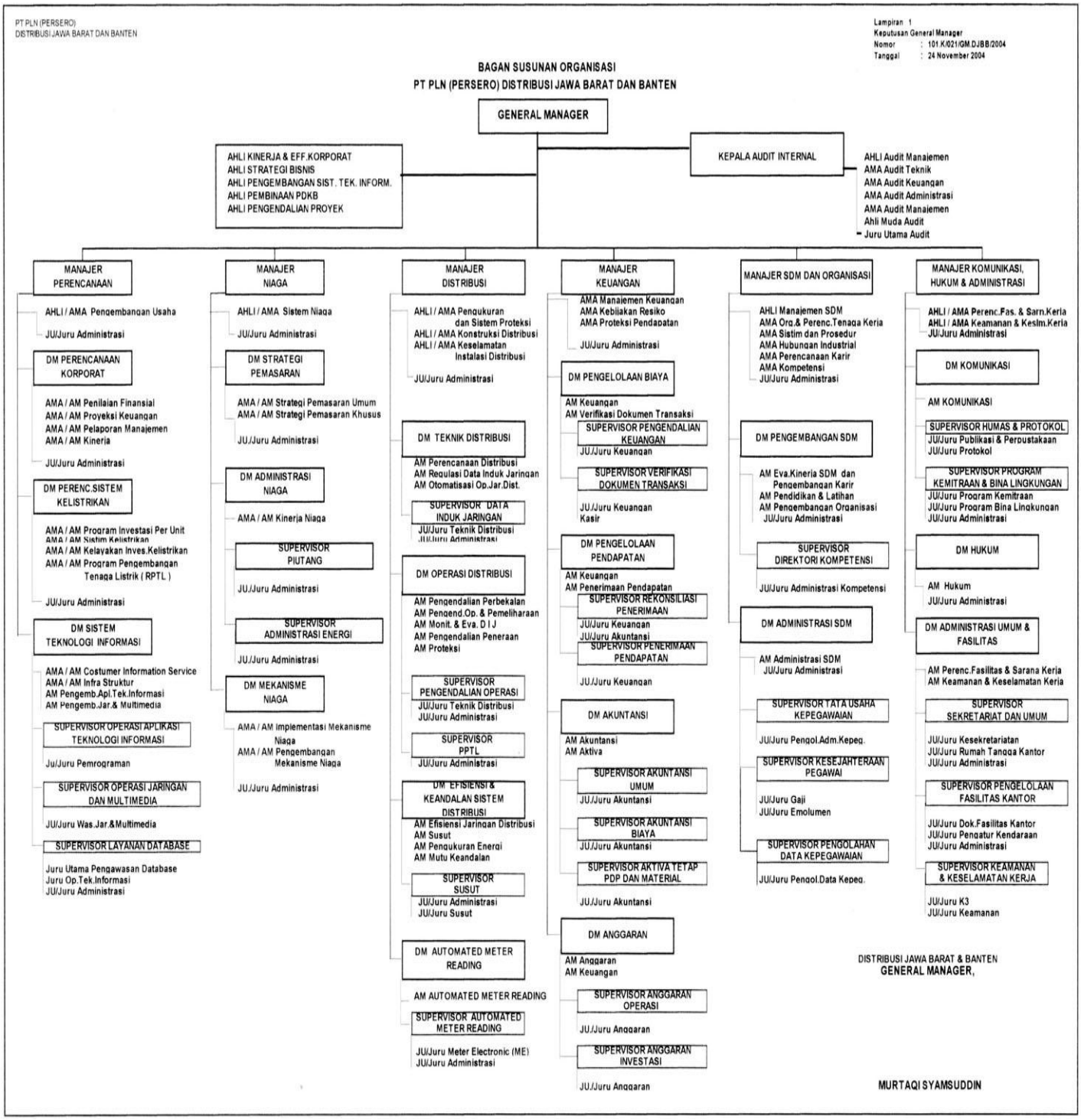
1. Peningkatan hubungan kelembagaan
2. Peningkatan hubungan dengan media massa (cetak/elektronik)
3. Optimalisasi komunikasi dan publikasi perusahaan
4. Peningkatan komunikasi pelanggan/masyarakat
5. Peningkatan hubungan dengan eksternal publik lainnya
6. Peningkatan kemudahan akses informasi dan komunikasi
7. Optimalisasi program PUKK dan Bina Lingkungan sebagai pembentuk citra positif perusahaan

3.1.7 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten

Struktur organisasi perusahaan merupakan suatu gambaran yang menunjukkan suatu pekerjaan yang harus dilakukan oleh setiap bagian atau anggota. Gambar struktur organisasi PT PLN (Persero) Distribusi Jawa barat dan Banten dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 3.2

Struktur Organisasi PT PLN DJBB



Sumber : Company Profile PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten

Struktur organisasi PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat merupakan organisasi garis, fungsional, dan staf jenjang manajemen, meliputi unsur pimpinan, unsur pengawas dan unsur pelaksanaan, selain itu ada juga kontrol intern yang berada dibawah serta tanggung jawab langsung kepada pimpinan dapat dilihat secara keseluruhan bahwa susunan organisasi di PT PLN (Persero) Unit Bisnis Jawa Barat sebagai berikut:

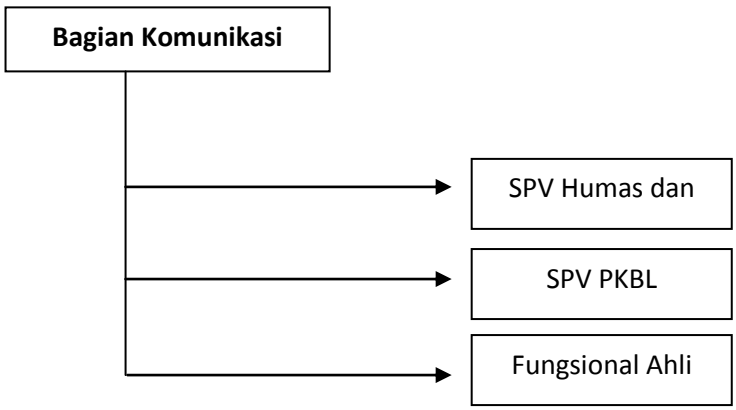
a. Unsur pimpinan adalah General Manajer
b. Unsur pembantu pimpinan meliputiPerencanaan dan pengembangan usaha
    1) Distribusi
    2) Niaga
    3) Keuangan
    4) Organisasi dan SDM
    5) Administrasi, Hukum dan Komunikasi
c. Unsur Perusahaan, Meliputi
    1) Cabang/Unit
    2) Area

3.1.8 Struktur Humas PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten

Struktur Humas PT. PLN (Persero) DJBB adalah sebagai berikut:

Gambar 3.3

Struktur organisasi Humas PT. PLN (Persero) DJBB



Sumber: Company Profile PT. PLN (Persero)
Distribusi Jawa Barat dan Banten

Bagian Komunikasi PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten membawahi 3 (tiga) bagian yaitu Bagian Humas dan protokol, Bagian PKBL, dan Fungsional Ahli.

Bagian Humas dan Protokol tugasnya adalah melaksanakan kegiatan hubungan internal dan eksternal. PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten termasuk didalamnya mengurus kegiatan upacara rutin, sedangkan PKBL merupakan singkatan dari Program Kemitraan dan Bina Lingkungan tugasnya melaksanakan pengembangan program bina lingkungan (*Community Development*) program ini merupakan salah satu bentuk kegiatan yang bertujuan

untuk membangun dukungan dan partisipasi masyarakat untuk turut menjaga keamanan dan keselamatan aset PLN yang terpasang di banyak tempat. Program ini diwujudkan dalam bentuk pemberian bantuan sosial-keagamaan bagi masyarakat, dan yang terakhir adalah fungsional ahli tugasnya membanu melaksanakan kegiatn hubungan eksternal dan internal tersebut sesuai dengan keahliannya.

3.1.9 Job Description

Dalam tataran praktisnya, masing-masing bagian memiliki Job Description yang berbeda-beda, yaitu sebagai berikut:

A. General Manager (GM)

a. Pemimpin PT PLN (Persero) distribusi Jawa Barat dan Banten.
b. Membentuk Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) yang membawahi Unit Jaringan (UJ).
c. Menetapkan Formasi Jabatan dan Informasi Tenaga Kerja Manajer Bidang dan Kepala Audit Internal.
d. Menetapkan formasi jabatan dan formasi kerja Manajer Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) dan Area Pengatur Distribusi (APD).

B. Bidang Perencanaan

a. Menyusun Rencana Pengembangan tenaga Listrik (RUPTL), Rencana Jangka Panjang Perusahaan (RPJ), dan Rencana Kerja Anggaran Perusahaan (RKAP).
b. Menyusun rencana pengembangan sistem ketenagalistrikan.

c. Menyusun sistem manajemen kinerja unit-unit kerja.
d. Menyusun metode evaluasi kelayakan investasi dan melakukan penilaian finansialnya.
e. Mengembangkan hubungan kerjasama dengan pihak lain dan penyandang dana, baik secara bilateral maupun multilateral.
f. Menyusun rencana pengembangan sistem teknologi informasi.
g. Menyusun rencana pengembangan aplikasi sistem informasi.
h. Mengendalikan aplikasi-aplikasi teknologi informasi.
i. Menyiapkan SOP pengelolaan aplikasi sistem informasi.
j. Menyusun laporan manajemen.
k. Menyusun rencana pengembangan usaha baru serta penetapan pengaturannya.

C. Bidang Niaga

a. Menyusun ketentuan dan strategi pemasaran.
b. Menyusun rencana penjualan energi dan rencana pendapatan.
c. Mengevaluasi harga jual listrik.
d. Menghitung biaya penyediaan tenaga listrik.
e. Menyusun strategi dan pengembangan pelayanan pelanggan.
f. Menyusun ketentuan data induk pelanggan (DIL) dan data induk saldo (DIS) serta kontrak jual beli tenaga listrik.
g. Mengkaji pengelolaan pencatatan meter dan menyusun rencana penyempurnaannya.

h. Mengkoordinasikan pelaksanaan penagihan kepada pelanggan tertentuantara lain TNI/POLRI dan instansi vertikal.

i. Melakukan pengendalian DIS dan opname saldo piutang.

j. Menyusun konsep kebijakan sistem informasi pelayanan pelanggan.

k. Menyusun mekanisme interaksi antar unit pelaksanaan.

l. Menyusun laporan manajemen.

D. Bidang Distribusi

a. Menyusun rencana pengembangan sistem jaringan distribusi dan membina penerapannya.

b. Menyusun strategi pengoperasiannya dan pemeliharaan jaringan distribusi dan membina penerapannya.

c. Menyusun SOP untuk penerapan dan pengujian peralatan distribusi, serta SOP untuk operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi.

d. Menyusun desain standard konstruksi jaringan distibusi dan perlatan kerjanya serta membina penerapannya.

e. Mengevaluasi susut energi listrik dan gangguan pada sarana pendistribusian tenaga listrik serta saran perbaikannya.

f. Menyusun metode kegiatan konstruksi dan administrasi pekerjaan serta penerapannya.

g. Menyusun kebijakan manajemen jaringan distribusi dan kebijakan manajemen perbekalan distribusi serta membina penerapannya.

h. Menyusun pengembangan sarana komunikasi dan otomatisasi operasi jaringan distribusi.

i. Menyusun regulasi untuk penyempurnaan data induk jaringan (DIJ).

j. Memantau dan mengevaluasi data induk jaringan.

E. Bidang keuangan

a. Mengendalikan aliran kas pendapatan dan membuat laporan rekonsiliasi keuangan.

b. Mengendalikan anggaran investasi dan operasi serta rencana aliran kas pembiayaan.

c. Melakukan analisis dan evaluasi laporan keuangan unit-unit serta menyusun laporan keuangan konsolidasi.

d. Menyusun dan menganalisa kebijakan resiko dan penghapusan aset.

e. Melakukan pengelolaan keuangan.

f. Menyusun laporan manajemen dibidangnya.

F. Bidang SDM dan Organisasi

a. Menyusun kebijakan pengembangan organisasi dan mengelola pelaksanaannya.

b. Menyusun kebijakan manajemen sumber daya manusia dan mengelola pelaksanaannya.

c. Menyusun kebijakan pengembangan sumber daya manusia dan mengelola pelaksanaannya.

d. Mengkaji usulan pengembangan organisasi dan pengembangan sumber daya manusia.

e. Menyusun laporan manajemen dibidangnya.

G. Bidang komunikasi, Hukum dan Administrasi

a. Menyusun kebijakan pengembangan organisasi dan mengelola pelaksanaanya.
b. Menyusun kebijakan dan mengelola fasilitas kerja, sistem pengamanan dan manajemen kantor.
c. Menyusun kebijakan K3, lingkungan dan community development.
d. Menyusun kebijakan administrasi.
e. Menyusun dan mengkaji produk-produk hukum dan peraturan-peraturan perusahaan.
f. Memberikan advokasi dalam bisnis energi listrik dan ketenagakerjaan.
g. Menyusun standard fasilitas kantor.
h. Mengelola aset tanah dan bangunan serta sarana kerja.
i. Mengelola kesekretariatan dan rumah tangga kantor induk.
j. Menyusun laporan manajemen dibidangnya.

H. Audit Internal

a. Menyusun program kerja pemeriksaan tahunan, sesuai program kerja perusahaan.
b. Melaksanakan audit internal, meliputi keuangan, teknik, manajemen dan operasional.
c. Memonitor tindak lanjut temuan hasil audit internal.
d. Menyusun laporan manajemen.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Desain Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode deskriptif, dimana peneliti hanya menggambarkan suatu karakteristik objek yang diteliti. Krisyantono dalam bukunya Teknik Praktis Riset Komunikasi menjelaskan bahwa :

Jenis riset ini bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau objek tertentu, Periset sudah mempunyai konsep dan kerangka konseptual. (Krisyantono, 2008:67).

Sedangkan metode deskriptif adalah menafsirkan, dan menuturkan data yang ada kemudian dianalisis sebagai mana dikemukakan oleh Jalaludin Rakhmat dalam metode penelitian komunikasi “Metode deskriptif bertujuan melukiskan secara sistematis fakta dan cermat “. (Rakhmat, 1997:22)

Melalui metode ini, peneliti menggambarkan masalah berdasarkan data relevan serta menafsirkan data-data sebagai suatu proses analisa untuk mencari relevansi antara variabel penelitian, dan mendeskripsikan fakta dan data tantang bagaimana strategi Humas PT PLN DJBB dalam program sosialisasi web and call center dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

3.2.2.1 Studi Pustaka

Studi pustaka yaitu, mencari sumber dari literatur atau referensi lain yang relevan untuk meperoleh konsep atau teori yang diperlukan. Studi pustaka merupakan satu cara mendapatkan sumber dengan cara menemukan sumber tepat dari suatu spesialis tertentu.

Dalam melengkapi data yang mendukung dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dan mencari informasi dari buku-buku. Selain itu untuk mendukung penelitian ini, peneliti juga menggunakan artikel dari website yang isinya berhubungan dengan penelitian ini.

3.2.2.2 Studi Lapangan

a. Observasi

Observasi adalah suatu teknik pengumpulan data dengan cara melihat dan mendengar berbagai kegiatan yang menyangkut kepada suatu kegiatan tertentu. Cara observasi dilakukan peneliti untuk menunjang data yang telah ada. Observasi penting dilakukan agar dalam penelitian tersebut data-data yang diperoleh dari wawancara dan sumber tertulis dapat di analisis nantinya dengan melihat kecenderungan yang terjadi melalui proses dilapangan.

b. Wawancara

Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Wawancara

digunakan bila ingin mengetahui hal-hal dari responden secara lebih mendalam serta jumlah responden sedikit. (Riduwan, 2006:56)

Teknik pengambilan data dengan menggunakan Tanya jawab langsung kepada Humas PT.PLN, serta orang-orang yang dianggap mempunyai data dan dapat dijadikan sumber informasi tentang penelitian ini, dengan tujuan untuk mengumpulkan data atau informasi tentang opini, persepi, pengalaman dan perasaan.

c. Internet Searching

Penelusuran data online menurut Burhan Bungin adalah :

> "Tata cara melakukan penelusuran data melalui media online seperti internet atau media jaringan lainnya yang menyediakan fasilitas online, sehingga memungkinkan peneliti dapat memanfaatkan data informasi online yang berupa data maupun informasi teori, secepat atau semudah mungkin dan dapat dipertanggung jawabkan secara akademis".(Bungin,2008:148)

d. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi dapat berupa tulisan, gambar atau karya-karya monumental seseorang.

3.2.3 Teknik Penentuan Informan

a) Informan

Informan (narasumber) penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi (data) banyak mengenai objek yang sedang diteliti, dimintai informasi mengenai objek penelitian tersebut. Lazimnya informan atau narasumber penelitian ini ada dalam penelitian yang subjek penelitiannya

berupa “kasus” (satu kesatuan unit), antara lain yang berupa lembaga atau organisasi atau institusi (pranata) sosial.

Pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Kriyantono, dalam buku Teknik Praktis Riset Komunikasi, Teknik purposive sampling teknik ini mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria tertentu yang dibuat peneliti berdasarkan tujuan penelitian. (Kriyantono, 2007:154)

Penelitian ini menggunakan *purposive sampling* karena informan menjadi sumber informasi yang mengetahui tentang penelitian yang sedang diteliti. Dengan pertimbangan bahwa merekalah yang paling mengetahui informasi penelitian.

Di antara sekian informan tersebut, ada yang disebut narasumber kunci (*key informan*) seorang ataupun beberapa orang, yaitu orang atau orang-orang yang paling banyak menguasai informasi (paling banyak tahu) mengenai objek yang sedang diteliti tersebut.

Informan kunci dalam penelitian ini adalah Staf Humas PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, Staf Humas PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten yang memiliki peranan untuk mensosialisasikan program Web and Call Center, diharapkan mampu memberikan pernyataan yang objektif seputar Program Web and Call Center dan seputar sosialisasi mengenai program Web and Call Center. Peneliti memilih dua orang staf humas PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten. Dapat dilihat seperti tabel dibawah ini:

Tabel 3.1

Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1	Bpk Denny Darniawan	Deputi Manager Mekanisme Niaga
2	Mbak Dyah Ayu Palupi	Staff Bagian Komunikasi

Sumber : Analisis Peneliti, Juli 2012

b) Key Informan

Didalam penelitian ini, peneliti mengambil 2 orang narasumber / informan kunci (*Key Informan*), Yaitu orang-orang yang paling banyak tahu mengenai objek yang sedang diteliti tersebut. Informan kunci dalam penelitian ini berjumlah 2 orang Untuk lebih jelasnya informan kunci (*Key Informan*) dapat dilihat pada Tabel 1.4 berikut ini :

Tabel 3.2

Key Informan

No	Nama	Pengguna
1.	Titin Mustikawati	Pengguna Web and Call Center
2.	Ardiana	Pengguna Web and Call Center

Sumber : Analisis Peneliti, Juli 2012

3.2.4 Teknik Analisa Data

1. Pengumpulan data dilakukan oleh peneliti saat melakukan observasi awal sehingga pada tahap penelitian akhir dilakukan dengan mengumpulkan berbagai macam mengenai sosialisasi yang dilakukan oleh *public relations* PT. PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten.

2. Klasifikasi data yaitu proses penelitian, proses penyederhanaan data kasar yang berasal dari catatan tertulis lapangan penelitian, membuat ringkasan, penggolongan dan kualifikasi jawaban informan atau penelitian kembali catatan yang diperoleh setelah melakukan penelitian.
3. Analisis data yaitu penyususnan penyajian kategori jawaban dalam tabel, gambar atau kecenderungan dari informan disertai analisis awal terhadap berbagai temuan data di lapangan sebagai proses awal dalam pengolahan data.
4. Proses akhir analisis penelitian dan pembahasan yang didasarkan pada berbagai teori yang digunakan, dimana di dalamnya ditentukan oleh suatu kepastian mengenai aspek teori dan kesesuaian dengan fakta hasil penelitian dilapangan.

3.2.5 Uji Keabsahan Data

Uji keabasahan data dalam penelitian kualitatif meliputi beberapa pengujian.Uji keabsahan data ini di perlukan untuk menentukan efektif atau tidaknya suatu kegiatan atau data yang di laporkan peneliti dengan apa yang terjadi sesungguhnya di lapangan.

Cara pengujian suatu data atau kepercayaan terhadap hasil penelitian menurut sugiyono di lakukan dengan perpanjangan peningkatan ketekunan dalam penelitian triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negative,dan membercheck.(2005:270)

1. Triangulasi data di artikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.Triangulasi sumber di lakukan

dengan cara mengecek data yang telah di peroleh melalui beberapa sumber.Triangulasi teknik di lakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik berbeda.Misalnya data di peroleh dengan wawancara lalu di cek dengan observasi, dokumentasi atau kuisioner. Triangulasi waktu di lakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda (Sugiyono 2005 :270-274).Pada penelitian ini triangulasi data di lakukan dengan cara perbandingan jawaban yang di sampaikan oleh informan utama dengan informan kunci untuk mendapatkan data yang cocok dan sesuai.

2. Diskusi dengan teman sejawat teknik ini dilakukan dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang di peroleh dalam bentuk diskusi denan tema sejawat.Pemeriksaan sejawat berarti pemeriksaan dilakukan dengan jalan mengumpulkan rekan-rekan sebaya yang memiliki pengetahuan umum yang sama tentang apa yang sedang di teliti, bersama mereka peneliti dapat me review persepsi pandangan dan analisis yang sedang di lakukan. (Moleong, 2007 : 334).
3. Memberchek, proses pengecekan data yang di peroleh peneliti kepada pemberi data.Tujuan memberchek adalah untu mengetahui seberapa jauh data yang di peroleh sesuai dengan apa yang di berikan oleh pemberi data sehingga informasi yang di peroleh akan di gunakan dalam penelitian laporan sesuai dengan apa yang di maksud sumber data atau informan (Sugiyono, 2010 : 129-130).

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, tepatnya dibagian Komunikasi(Humas). Yang beralamat di Jl. Asia Afrika No. 63 Bandung. Telepon (022) 4230747, web www.pln.co.id , Fax 4230822 .

3.3.2 Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan dalam kegiatan penelitian ini kurang lebih selama 6 bulan, yaitu mulai dari bulan Februari 2012 sampai dengan bulan Juli 2012. Adapun waktu penelitian ditampilkan dalam tabel :

Tabel 3.3

Tabel Jadwal Penelitian

Kegiatan	Februari 2012				Maret 2012				April 2012				Mei 2012				Juni 2012				Juli 2012			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
• Persiapan																								
Pengajuan judul																								
Acc judul																								
persetujuan pembimbing																								
• Pelaksanaan																								
BAB I dan bimbingan																								
ACC BAB I																								
Seminar UP																								
BAB II dan Bimbingan																								
ACC BAB II																								
BAB III dan bimbingan																								
ACC BAB III																								
• Penelitian Lapangan																								
Wawancara Penelitian																								
Wawancara untuk kelengkapan data																								
• Penyelesaian Laporan																								
BAB IV dan Bimbingan																								
ACC BAB IV																								
BAB V dan Bimbingan																								
ACC BAB V																								
Kelengkapan keseluruhan draft																								
Pendaftaran dan Pelaksanaan sidang																								

Sumber : Dokumen Pribadi peneliti, 2012