BAB III

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PRAKTEK

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN
UNIKOM

3.1 Sejarah Perusahaan

Sejak 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 Electriciteit Bedrijf* (BEM) yang berdiri tahun 1905. Pada tanggal 1 Januari 1920, Perusahaan Perseroan *Gemeenschapppijk Elektriciteit Bedrijf Voor Bandoeng* (GEBEO) menggantikan BEM. Penggantian ini dikukuhkan dengan akte pendirian Notaris Mr.Andrian Hendrik Van Ophuisen-No.213 tanggal 31 Desember 1919. Pada masa pendudukan Jepang antara 1942-1945, pendistribusian tenaga listrik dilaksanalan oleh *Djawa Denki Djigyo 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 Pemerintahan Hindia Belanda. Yahun 1957 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 No.86 tahun 1958 j.o Peraturan Pemerintah No. 18 tahun 1959 tentang Penentuan Perusahaan Listrik dan Gas Milik Belanda. Tahun 1961, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 67 dibentuk

Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara (BPU-PLN) di Jawa Barat, diluar DKI Jaya dan Tangerang.

Tahun 1972, Pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah No.18 tahun 1972 tentang *Perusahaan Umum Listrik Negara*, yang menyebutkan bahwa status PLN menjadi Perusahaan Umum Listrik Negara. Kemudian, mengacu pada 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 daerah. 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.

Dengan adanya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 23 tahun 1994, maka bentuk Perusahaan Umum Listrik Negara Distribusi Jawa Barat diubah lagi menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dengan sebutan PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat sejak tanggak 30 Juli 1994, sesuai akte pendirian. Selanjutnya, sesuai Keputusan Direksi PT PLN (Persero) No. 28.K/010/DIR/2001, PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat diubah menjadi PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat.

Sejalan dengan kebijaksanaan restruktiurisasi sektor ketenaga listrikan dan dalam rangka optimasi *Corporate Gain* serta pengumuman 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) Jawa Barat dan Baten, 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 Organisai dibawahnya menjadi wewenang *General Manager (GM) Strategic Business Unit.*

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

Maka PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten cabang Sumedang berubah menjadi PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ dan UPJ Sumedang.

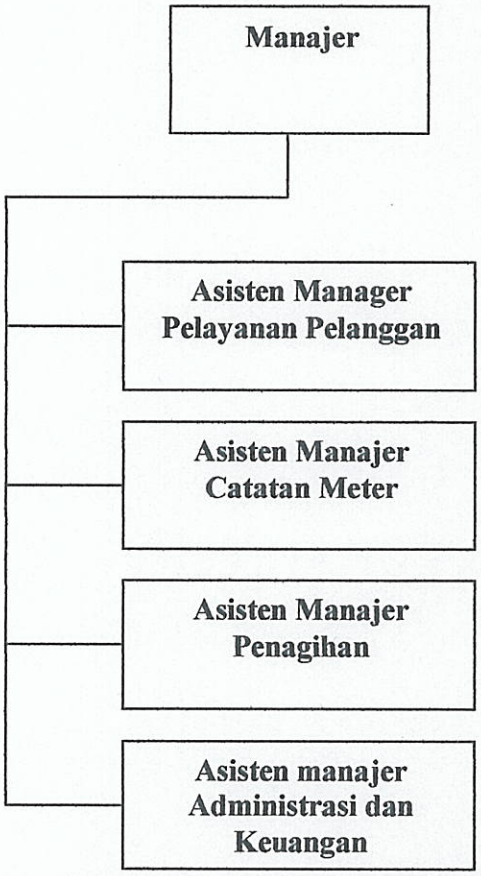
Visi : Diakui menjadi perusahaan kelas dunia yang berkembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani.

Misi :

1. Melakukan bisnis kelistrikan dan bidang usaha terkait yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan, karyawan dan pemegang saham.

2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan manusia.
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

3.2 Struktur Organisasi



Gambar 2. Struktur Organisasi UPJ Sumedang Kota

3.2.1. Uraian Tugas

Tugas adalah sekumpulan unsur yang merupakan unsur yang pokok yang dikerjakan karyawan dalam memproses bahan kerja menjadi hasil/kerja dengan alat kerja mdan dalam kondisi jabatan. Sedangkan pengertian jabatan menurut Undang-Undang No.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 dimiliki akibat jabatan, untuk berbuat,untuk memiliki, menolak, memperoleh sesuatu atau sebagainya.

Jumlah jenis dan jenjanag dari jabatan-jabatan di PLN didasarkan pada prinsip tugas dibagi habis,baik dilihatdari unit organisasi yang bersangkutan.

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

A. Jabatan Struktural

Jabatan struktural adalah jabatan yang secara tegas 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 atas.
2. Jabatan penyeliaan yang meliputi penyelia atas, penyelia menengah, penyelia 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 dari suatu organisasi.

Jabatan fungsioanal 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 Terampilan)

   Jabatan terampil yaitu jabatan yang penentuannya didasarkan kepada kebutuhan pelaksanaan tugas operatif dardi jabatan struktural dan fungsional.

3. Analisa Jabatan didefinisikan sebagai suatu proses, teknik dan metode penelitian untuk memperoleh data jabatan mengolahnya menjadi informasi jabatan dan menjadikannya untuk berbagai kepentingan program, kelembagaan, kepegawaian, dan ketata laksanaan. Analisa jabatan akan dapat menghasilkanm susunan jabatan disetiap unit kerja organisasi dan jumlah pemangku jabatan.

3.2.2. Uraian Tugas Unit Pelayanan Pelanggan (UPP)

Berikut merupakan pemaparan dari ihktisar setiap jabatan yang ada pada kantor Unit Pelayanan Sumedang Kota.

1. Manajer Unit Pelayanan

   Bertanggung jawab atas penyelenggaraan fungsi pelayanan kepada pelanggan, peningkatan pemasaran, pembacaan meter, penagihan serta administrasi dan keuangan untuk pencapaian target kinerja perusahaan 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 perusahaan 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 akutansi, penyelengaran kesekretariatan dan rumah tangga, pengelolaan sumber daya manusia dan penyelenggaraan kegiatan kehumasan.

3.2.3. Uraian Tugas Bagian Pembacaan Meter (CATER)

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

1. Koordinator Pembacaan Meter
   a. Menyusun renncana kerja Pembacaan Meter sesuai dengan rencana kerja Bagian Pelayanan Pelanggan sebagai pedoman kerja.
   b. Membagi tugas kepada bawahan pada Pembacaan Meter dalam rangka pelayanan tugas.
   c. Mengawasi dan mengkoordinir kegiatan pembacaan meter yang di kantor UPJ.
   d. Memonitor kegiatan Pembacaan Meter melalui laporan untuk pembinaan.

e. Melakukan pemeriksaan *sampling* hasil pembacaan meter yang di laksanakan UPJ

f. Memonitor keluhan pelanggan yang diterima untuk upaya penyelesaian

g. Memeriksa / mengevaluasi pembacaan meter

h. Membuat laporan berkala sesuai bidang tugasnya

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

2. Juru Utama Proses Data Entry

a. Memasukkan Data Pembacaan Meter dari PDT ke komputer.

b. Menyimpan Data Pembacaan Meter ke database

c. Membuat kode lokasi baru untuk pelanggan baru

d. Mengadukan perputaran para pembaca meter

e. Membagi pembaca meter pelanggan besar dan pelanggan kecil.

f. Mengadakan koreksi daftar yang perlu diperhatikan.

g. Membandingkan data histori dengan hasil pembacaan meter.

h. Mengevaluasi laporan dari petugas pembaca meter

i. Membuat laporan berkala sesuai dengan bidang usahanya

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

3. Juru Utama Penataan Data Pelanggan

a. menata / memelihara perangkat lunak PDT agar selalu siap untuk digunakan

b. Menata / memelihara perangkat keras PDT agar selalu siap untuk digunakan

c. Menata / memelihara data histori penggunaan daya aliran listrik pelanggan.Membuat rute baca meter dalam peta digitasi dan memutahirkan rute baca meter.

d. Membuat laporan berkala sesuai dengan tugasnya.

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

4. Juru Pembacaan Meter Pelanggan

a. Mempelajari prosedur dan 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 listrk.

d. Memelihara peralatan pembacaan meter sehingga selalu siap untuk dipergunakan.

e. Membuat laporan berkala sesuai dengan bidang tugasnya

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

5. Juru Pembuatan dan Modifikasi Data Rute Baca Meter

a. Membuat rute baca meter dalam peta ditigasi

b. Memutahirkan data rute baca meter

c. Memelihara peta rayon pelanggan.
d. Memelihara perangkat lunak kWH elektronik
e. Membuat laporan berkala sesuai dengan bidang tugasnya
f. Melaksanakan tugas lainya yang diperintahkan oleh atasan sesuai dengan bidang tugas dan tanggung jawabnya.

3.3. Proses Kegiatan dalam Pembacaan Meter

Untuk menghitung besarnya pemakaian listrik oleh pelanggan setiap bulannya petugas yang ditunjuk oleh PT.PLN (Persero) melakukan pencatatan meter kealamat pelanggan. Petugas yang melaksanakan pembacaan meter mempunyai kaitan erat dengan fungsi pelayanan pelanggan dan pembuatan rekening. Berikut proses-proses kegiatan yang ada dalam fungsi pembacaan ini dapat dikelompokkan sebagai berikut :

A. Pembentukan Regu / RBM

Untuk melaksanakan pencatatan meter pelanggan dilapangan,dibentuk regu pembacaan berdasarkan Area Baca Meter, Rute Baca Meter, dan Hari Baca

Setiap regu pembaca dari suatu area diawasi oleh seorang pengawas :

Proses pembentukan regu / RBM tersebut adalah sebagai berikut :

1. Bagian pembentukan rekening menyerahkan Daftar Pembacaan Meter (DPM) ke dalam sistem, lalu sistem mengelompokkan pembacaan meter dan membuat daftar pembacaan meter yang tekah dikelompokkan tersebut untuk diserahkan ke sistem dan petugas baca meter.
2. Dari Daftar Pembacaan Meter apabila diperlukan surat pemberitahuan pembacaan meter, maka sistem akan membuat surat pemberitahuan tersebut.

3. Dari surat pemberitahuan dibuatkan Berita Acara Pembacaan Meter, setelah itu DPM dan Surat Pemberitahuan disertai Berita Acara Pembacaan Meter diserahkan ke Bagian Pembacaan Meter.



B. Pengisian Stand Meter

Setelah dilakukan pembacaan meter dilapangan oleh petugas pembaca meter kemudian hasil pembacaan meter tersebut dimasukan ke kantor PT.PLN (Persero) untuk dihitung besarnya pemakaian kWH meter pelanggan.

Untuk menjaga keakuratan data pembaca meter yang dimasukan terlebih dahulu dilakukan Sistem Manajemen data Stand Meter sehingga dapat dibedakan menjadi pemakaian normal atau abnormal. Secara umum proses pengisian stand meter tersebut adalah sebagai berikut :

1. Bagian Pembacaan Meter menyerahkan DPM hasil pembacaan meter ke dalam sistem dan sistem akan mencatat kedudukan stand meter tersebut.
2. Dari hasil pencatatan kedudukan stand meter diperiksa hasil pencatatan dan disimpan balam file DPK.
3. Kemudian dilakukan penghitungan pemakaian kWH disimpan dalam file hasil perhitungan pemakaian tersebut.

3.3.1 Persiapan Pembacaan Meter

Sebelum pelaksanaan pembacaan meter dilapangan Daftar Pembacaan Meter (DPM) disiapkan untuk masian-masing pembaca meter perhari. Untuk memperlancar dan mempermudah pelaksanaan serta pengawasan pembacaan meteran harus disiapkan.

Tetapi untuk cabang PLN yang sudah menggunakan PDT maka langkah persiapannya adalah sebagai berikut :

1. Menyiapkan PDT yang berisi data langganan yang siap dibaca, petugas pembaca perhari oleh Pengawasan Baca meter
2. penyerahan PDT kepada petugas pembaca meter, dilakukan dengan menandatangani surat tanda terima, sebagai pertanggung jawaban dipetugas pembacaan meter.
3. Untuk pelanggan tertentu atas pertimbangan pimpinan harus disiapkan Berita Acara Pembaca Meter yang harus ditanda tangani oleh petugas pembaca meter dan langganan.
4. Hasil dari pembacaan meter akan diproses oleh bagian pembuatan rekening atau bagian pengolahan data.

3.3.2. Pelaksanaan Pembacaan Meter

Dalam melaksanakan pembacaan meter setiap petugas harus membawa antara lain : kartu identitas pembaca meter, surat tugas, PDT, kartu meter pelanggan, pemberitahuan untuk pelanggan bila ada. Pembacaan angka kedudukan meter dilakukan dengan melihat angka meter dirumah pelanggan masing-masing dan pembacaan meter tersebut dapat disaksikan oleh pelanggan yang bersangkutan.

Untuk pembacaan meter yang dilakukan dengan menggunakan PDT maka hasil pembacaan angka kedudukan meter di *entry*kan pada PDT sesuai dengan data / identitas / nomor kontrak pelanggan yang datanya telah di *Download* sebelumnya.

Hasil pembacaan angka kedudukan meteran pelanggan baik menggunakan PDT atau manual harus dicatat dikartu meter pelanggan yang ada pada setiap pelanggan.

Sedangkan untuk pelanggan tertentu menurut dengan pertimbangan pimpinan dapat dibuatkan berita acara pembacaan meter yang ditanda tangani oleh petugas pembaca meter dan pelanggan atau yang mewakili.

Apabila dalam pelaksanaan pembacaan meter terdapat hambatan kelancaran dalam pembacaan meter, maka pembaca dapat memberi pesan sebagai berikut : meter didalam bangunan, bangunan tidak dihuni, ada anjing galak, rumah dikunci.

Untuk pelanggan yang tidak berhasil dibaca / dicatat angka kedudukan meternya maka akan diberikan surat pemberitahuan pembacaan angka meter yang penyampaikannya mempunyai arti sebagai pemberitahuan kepada pelanggan bahwa pembacaan / pencatatan angka kedudukan meter tidak berhasil dilakukan karena sesuatu hal maka pelanggan berkewajiban membaca dan menyampaikan sendiri angka kedudukan meternya kepada PLN dengan menggunakan surat pemberitahuan pembacaan meter dan apabila dalam waktu 2(dua) hari tidak mengirimkan angka kedudukan meternya maka penghitungan pemakaian energi listriknya akan dihitung sama dengan pemakaian lalu atau dirata-rata 3(tiga) bulan terakhir.

Hasil pembacaan angka kedudukan meter dalam bentuk DPM setelah dilakukan pemeriksaan dikirim ke bagian Pembuatan Rekening dengan daftar pengiriman yang ditanda tangani oleh pejabat yang berwenang.

Daftar pengiriman berisi rekapitulasi jumlah pelanggan dan jumlah angka kedudukan meter per daerah baca meter.

Apabila pembacaan meternya menggunakan PDT maka hasil pembacaan meter angka kedudukan meter disimpan dalam database dan pengiriman kebagian

pembuatan rekening dilengkapi dengan daftar pengiriman yang berisi rekapitulasi jumlah pelanggan dan jumlah angka kedudukan meter per daerah baca baca meter serta ditandatangani oleh pejabat yang berwenang.

3.4. Kegiatan Yang Dilakukan Selama Kerja Praktek

Kegiatan yang dilakukan selama kerja praktek di PT. PLN (Persero) UPJ Sumedang Kota di Bagian Catatan Rekening (CATER) dari tanggal 6 Juli 2004 sampai dengan 30 Juli 2004 adalah sebagai berikut :

a. Memberikan informasi pemakaian kWH meter pada pelanggan
b. Mendengar pengaduan ketidaksesuaian antara tagihan rekening listrik dengan energi yang digunakan
c. Membuatkan histori pada pelanggan yang membutuhkan.
d. Membuat monitoring pencatatan meter
e. Memberikan informasi kepada pelanggan mengenai besarnya tagihan rekening listrik pada bulan yang sedang berjalan
f. 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 Catatan Rekening PT.PLN (Persero) UPJ Sumedang 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 angka kWH meter yang ada dipelanggan sampai saat ini masih saja terjadi dan cenderung sudah menjadi asset pekerjaan yang memerlukan sumber daya manusia rutin yang menenggani masalah tersebut, apabila rutinitas ini terus dibudayakan, maka buakan suatu yang tidak mungkin para pencatat meter memiliki pola pikir 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 disibukkan lagio dengan berbagai macam urusan keluhan pelanggan. Dalam pelaksanaan pembacaan meter yang dilakukan oleh petugas yang ditunjuk PT.PLN (Persero) mengalami beberapa masalah dibidang sumber daya manusia yang melaksanakan pembacaan meteran ke setiap pelanggan. Berikut beberapa masalah yang dihadapi dalam bidang sumber daya manusia diantaranya : pengrekrutan petugas yang tidak melalui seleksi, kurangnya pemahaman petugas terhadap lokasi / rute pembacaan meter, usia yang beragam diman usia yang sudah tidak produktif masih digunakan, asih kurangnya ketelitian petugas dalam membaca meteran listrik.

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 dirumah pelanggan, pemasangan kWH yang terlalu tinggi, jumlah konsumen yang tidak merata pada setiap lokasi sehingga mempengaruhi waktu pembacaan jumlah pelanggan yang tidak merata untuk setiap pembaca meter.