BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah PT. PLN (Persero)

Listrik sudah ada di Bumi Parahyangan dimulai sejak Pemerintah Kolonial Belanda berada di Indonesia tepatnya pada tahun 1905 khususnya di kota Bandung. Perusahaan yang mengelola penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan publik bernama *Bandungsche Electriciteit Maatschaappij* (BEM).

Dalam perjalanannya, pada tanggal 1 Januari 1920 BEM berubah nama menjadi Perusahaan Perseroan bernama *Gemeenschapplijk Electriciteit Bedriif Voor Bandoeng* (GEBEO) yang pendiriannya dikukuhkan melalui akta notaris Mr. Andrian Hendrik Van Ophuisen dengan No. 123 pada tanggal 31 Desember 1949.

Tahun 1961 melalui Peraturan Pemerintah No. 67 dibentuk Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara (BPU-PLN) sebagai wadah kesatuan pimpinan PLN. Seiring dengan adanya perubahan tersebut, PLN Bandung pun berubah menjadi PLN Exploitasi XI sebagai kesatuan BPU-PLN di Jawa Barat, di luar Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta Raya dan Tangerang.

Memasuki era 1990 dengan adanya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 23 tahun 1994 pada tanggal 16 Juni 1994. Perusahaan Umum Listrik Negara Distribusi Jawa Barat berubah menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dengan nama PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat sejak tanggal 30 Juli 1994. Setelah itu dikeluarkan 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.

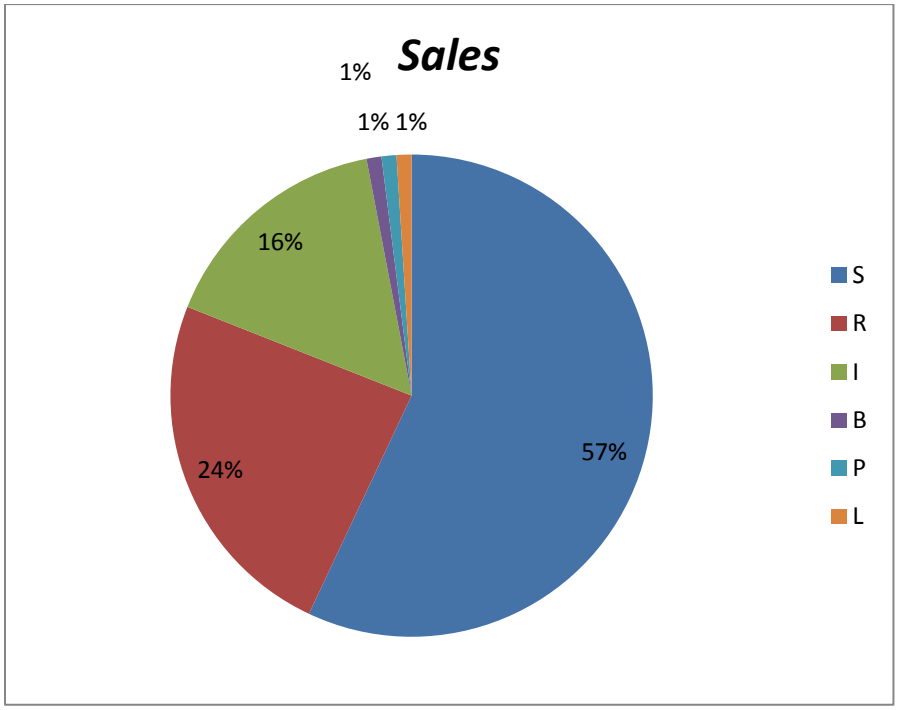
Pada akhirnya, dengan mengacu pada Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) No. 120.K/010/DIR/2002 tanggal 27 Agustus 2002, PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat berubah nama menjadi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, dimana wilayah kerjanya meliputi Provinsi Jawa Barat dan Provinsi Banten.

Pada saat ini PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten mempunyai 15 (lima belas) cabang dan 1 (satu) bengkel distribusi, salah satunya adalah PT. PLN (Persero) Area Bandung Rayon Kopo.

2.1.1 Profil Rayon Kopo

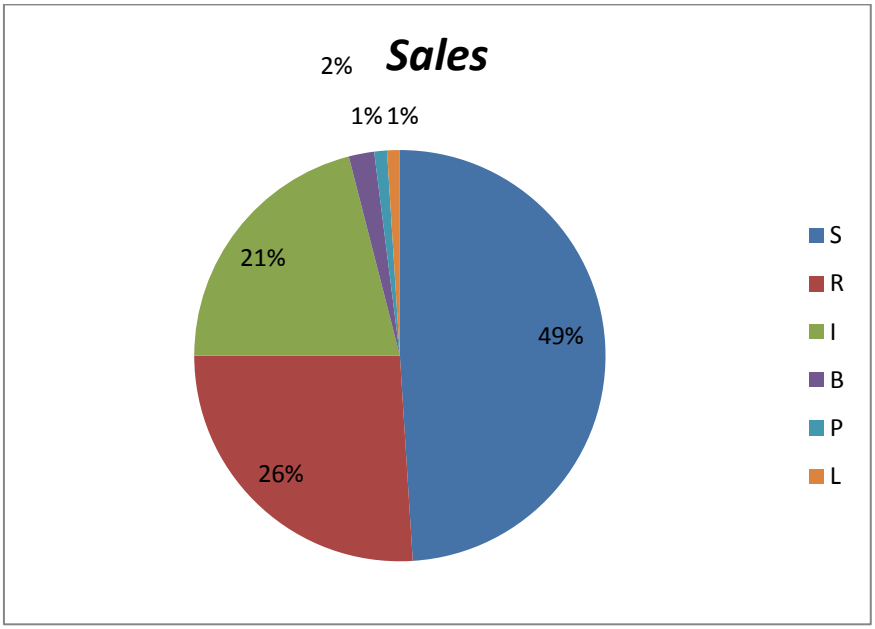
Sampai dengan tahun 2013 PT. PLN (Persero) Area Bandung Rayon Kopo melayani pelanggan di 5 kecamatan, yaitu Kecamatan Margahayu, Marga Asih, Babakan Ciparay, Bandung Kulon, dan Bojongloa Kidul. Dengan jumlah pelanggan 74.205 dan jumlah Penyulang 14 serta jumlah gardu 292 unit.

Segmentasi Pelanggan di Rayon Kopo untuk pelanggan industri (I) sebanyak 0.75%, pelanggan residensial (R) sebanyak 90.4%, pelanggan bisnis (B) sebanyak 7.13%, dan sisanya pelanggan pemerintah (P) 0.23%, pelanggan sosial (S) 1.19%, dan pelanggan BTS (L) sebanyak 0.21%. lebih jelas mengenai statistik penjualan dapat dilihat pada grafik dibawah



Gambar 2.1

Grafik kWh Jual Rayon Kopo Tahun 2013



Gambar 2.2

Grafik Rupiah Jual Rayon Kopo Tahun 2013

No	Uraian	Satuan	Volume
1	Gardu Induk	Bh	2
2	Jaringan Tegangan Menegah		
	Jumlah Penyulang	Bh	14
	Panjang	Kms	95
3	Gardu Distribusi		
	Jumlah Gardu Distribusi	Bh	320
	Kapasitas Terpasang	kVA	99,361
4	Jaringan Tegangan Rendah		
	Jumlah	Jurusan	6.198
	Panjang	Kms	4,649

5	Pelanggan		
	Pascabayar	Plg	52.104
	Prabayar	Plg	22.101
6	Pendapatan		
	kWh jual/bulan	kWh	23,613,967
	Rp pendapatan/bulan	Rp	22,443,392,750

Tabel 2.1 Data Pengusahaan Rayon Kopo

2.1.2 Visi dan Misi

Dalam menjalankan kegiatannya PLN memiliki visi dan misi serta motto yang menjadi pegangan dalam menjalankan usahanya yaitu:

Visi

Diakui sebagai perusahaan Kelas Dunia yang bertumbuh-kembang Unggul dan Terpercaya, dengan bertumpu pada potensi Insani.

Misi

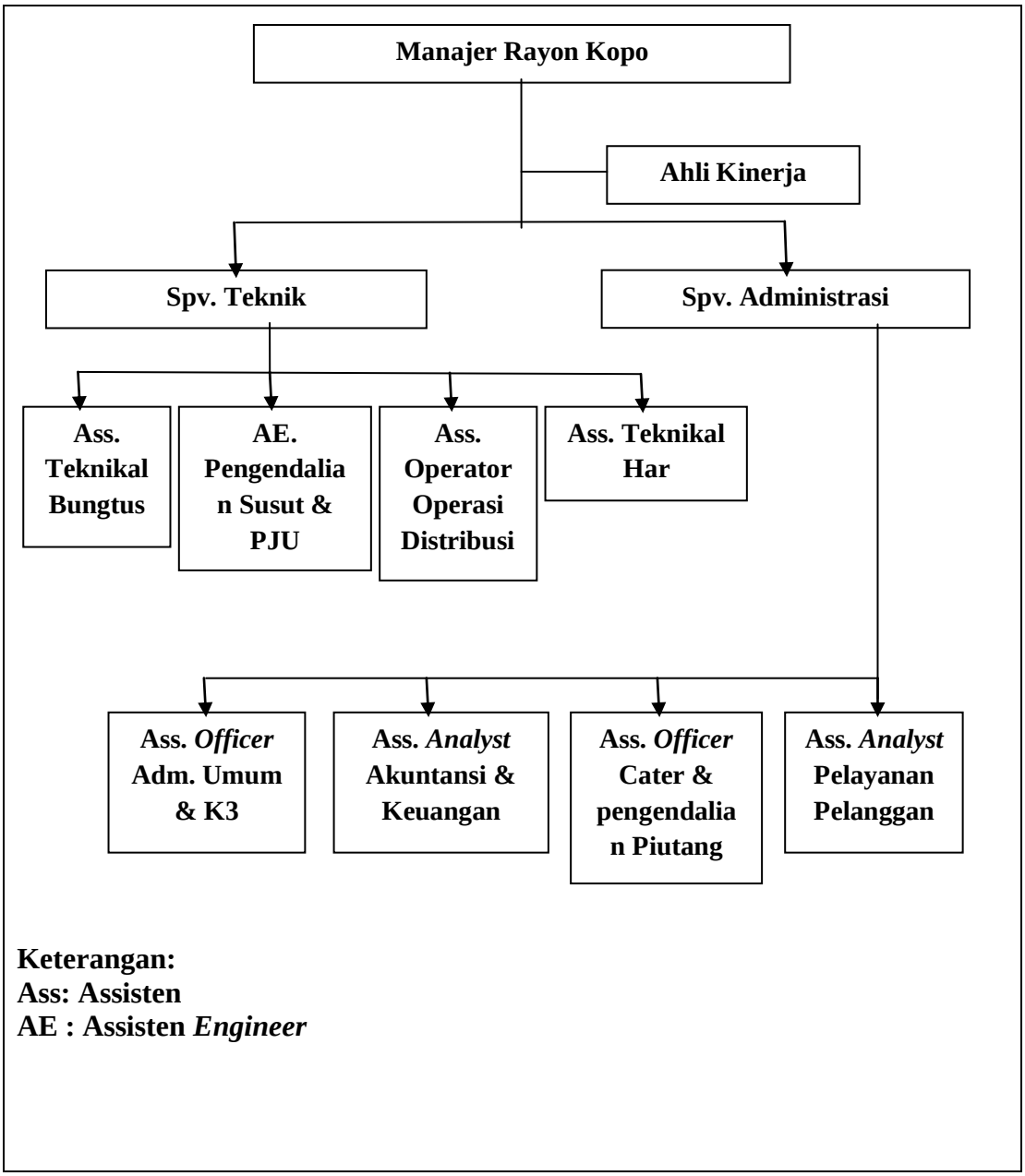
1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait.
2. Berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
3. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.

4. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
5. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

Motto

“Listrik untuk kehidupan yang lebih baik”

2.2 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Area Bandung Rayon Kopo



Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Jawa Barat dan Banten Area Bandung Rayon Kopo

2.3 Uraian Tugas Perusahaan pada PT. PLN (Persero) Area Bandung Rayon Kopo

2.3.1 Manajer Rayon Kopo

Dalam hal ini manajer bertanggungjawab dan mengawasi kinerja masing-masing fungsi seperti pelayanan kepada pelanggan melalui pengembangan inovasi sistem pelayanan peningkatan pemasaran, pembacaan meter, kepemilikan dan pengelolaan Alat Pengukur dan Pembatas (APP), penagihan dan administrasi serta keuangan untuk target kinerja pengusahaan (termasuk penurunan piutang) dan kepuasan pelanggan.

Tugas pokok dari manajer rayon yaitu:

1. Mensinergikan seluruh fungsi dan unsur inti dalam mengoptimalkan sumber daya dan kemitraan untuk memaksimalkan kinerja unit dan citra perusahaan.
2. Menjalin komunikasi dan hubungan kerja internal maupun eksternal yang efektif.
3. Mengembangkan dan memberdayakan seluruh potensi sumber daya manusia untuk meningkatkan Budaya Perusahaan (integritas, saling percaya, peduli dan pembelajaran) dan *good corporate government* (*responsibility, accountability, fairness,* dan *transparency*).

4. Melaksanakan *monitoring* dan evaluasi atau audit internal termasuk data pengaduan, sistem informasi dan tingkat mutu pelayanan kepada pelanggan.
5. Memberikan apresiasi dan melaksanakan pembinaan sumber daya manusia.

2.3.2 Ahli Kinerja

Tugas pokok dari bagian ini adalah sebagai berikut:

1. Menyusun data pengusahaan yang berhubungan dengan target kinerja.
2. Membuat rencana dan langkah-langkah pencapaian target kinerja rayon.
3. Memberi masukan kepada manajer rayon untuk peningkatan hasil kinerja.
4. Menyusun rencana pemakaian tenaga listrik pelanggan tegangan menengah.
5. Menyelesaikan pengaduan pelanggan tegangan menengah.

2.3.3 *Supervisor* Teknik

Tugas pokok dari bagian ini adalah sebagai berikut:

1. Melaksanakan pencapaian target kinerja fungsi teknik distribusi.

2. Melaksanakan pengendalian konstruksi, operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi untuk mempertahankan keandalan pasokan energi tenaga listrik.
3. Menjaga aset dan pemutakhiran dan pemutusan aliran tenaga listrik.
4. Melaksanakan penyambungan dan pemutusan aliran tenaga listrik.
5. Melaksanakan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) untuk menekan *losses*.
6. Melaksanakan Keselamatan Ketenagalistrikan (K2).

2.3.3.1 Assisten Teknikal

Tugas pokok dari bagian ini adalah sebagai berikut:

1. Menyiapkan jadwal pelaksanaan pemutusan dan penyambungan aliran tenaga listrik pelanggan potensial.
2. Melaksanakan pemutusan, penyambungan dan penyegelan APP untuk aliran listrik pelanggan potensial/pelanggan umum.
3. Melaporkan hasil pemutusan/penyambungan dan pengoperasian pelanggan/calon pelanggan potensial.
4. Memelihara alat kerja pemutusan dan penyambungan.

2.3.3.2 Assisten *Engineer* Susut dan PJU

Tugas pokok dari bagian ini adalah sebagai berikut:

1. Menyiapkan data sasaran target operasi pada pelanggan yang diduga melakukan pelanggaran.
2. Menyiapkan perlengkapan administrasi, peralatan kerja dan sarana P2TL.
3. Melaksanakan P2TL sesuai Target Operasi (TO).
4. Menghitung kerugian kWh akibat pelanggaran.
5. Melaksanakan inventarisasi dan penertiban/pembongkaran PJU secara periodik.
6. Menghitung dan membuat laporan susut distribusi.
7. Menyusun laporan rutin sesuai bidang tugasnya,

2.3.3.3 Assisten Operator Operasi Distribusi

Tugas pokok dari bagian ini adalah sebagai berikut:

1. Menyiapkan data rencana operasi jaringan distribusi dalam keadaan normal atau gangguan untuk menjaga mutu dan keandalan tenaga listrik.
2. Melaksanakan operasi jaringan dan proteksinya sesuai SOP untuk menjaga keandalan operasi dan keselamatan penyaluran tenaga listrik.
3. Melaksanakan realisasi pencapaian tingkat mutu pelayanan, *losses* sesuai kinerja yang ditetapkan.

4. Melaksanakan pencatatan data counter PMT, LBS, *Recloser* dan *Sectionalizer*.
5. Memelihara alat kerja operasi jaringan distribusi.
6. Melaksanakan pengukuran tegangan jaringan distribusi (termasuk trafo) dan tegangan di titik pelayanan, Saidi-Saifi serta menyampaikan kepada fungsi terkait.
7. Melaksanakan pemulihan gangguan jaringan distribusi.
8. Menghitung dan membuat laporan Saidi/Saifi dan gangguan trafo.
9. Melaksanakan inspeksi jaringan.

2.3.3.4 Assisten Teknikal Pemeliharaan Distribusi

Tugas pokok dari bagian ini adalah sebagai berikut:

1. Menyusun perencanaan pemeliharaan jaringan distribusi.
2. Menyiapkan jadwal pelaksanaan survey pemeliharaan jaringan distribusi.
3. Menyiapkan rancangan teknis dan RAB pemeliharaan jaringan distribusi.
4. Melaksanakan SOP dan kegiatan pemeliharaan jaringan distribusi.
5. Menyiapkan SPK/kontrak dan pengawasan kegiatan pemeliharaan jaringan distribusi.
6. Melaporkan progres kerja kegiatan pemeliharaan jaringan distribusi.

2.3.4 *Supervisor* Administrasi

Tugas pokok dari bagian ini adalah sebagai berikut:

1. Melaksanakan pencapaian target kinerja fungsi administrasi.
2. Memastikan pencapaian tingkat mutu pelayanan.
3. Melaksanakan penyambungan baru, perubahan daya, administrasi pelanggan, pembacaan meter, proses rekening, pengelolaan piutang pelanggan.
4. Melaksanakan sosialisasi kebijakan-kebijakan dan produk perusahaan, hak dan kewajiban pelanggan untuk peningkatan citra perusahaan.
5. Melaksanakan penerimaan dan pengeluaran dana *imprest* dan *receipt* untuk kelancaran operasional perusahaan.
6. Mengelola sumber daya manusia (SDM) dalam penetapan *cascading* KPI, penyusunan/pemantauan dan pembinaan SMUK, serta pembinaan kompetensi dan karier pegawai.
7. Memonitor penerimaan pendapatan.
8. Melaporkan pajak ke APJ secara periodik.

2.3.4.1 Assisten *Officer* Administrasi Umum dan K3

Tugas pokok dari bagian ini adalah sebagai berikut:

1. Menyiapkan rencana pengadaan ATK untuk mendukung operasional.

2. Melaksanakan pengelolaan rumah tangga kantor mencakup gedung, kendaraan, dan peralatan kantor untuk mendukung kegiatan operasional unit.
3. Menyiapkan usulan kebutuhan ATK/barang cetak, fasilitas/ sarana kerja.
4. Menyiapkan laporan konvensi energi, biaya kendaraan, keamanan sesuai jadwal.
5. Mengolah administrasi kepegawaian.
6. Melaksanakan pengelolaan rumah tangga kantor.

2.3.4.2 Assisten *Analyst* Akuntansi dan keuangan

Tugas pokok dari bagian ini adalah sebagai berikut:

1. Memastikan kelengkapan dan sahnya dokumen pembayaran.
2. Melaksanakan verifikasi buku harian kas /bank *imprest output* SIMKEU.
3. Memastikan kebenaran *soft copy* transaksi keuangan dari SIMKEU berikut lampirannya dan mengirimkan ke kantor area.
4. Melaksanakan penerimaan dan pengeluaran uang.
5. Melaksanakan verifikasi SIMKEU.

2.3.4.3 Assisten Catat Meter (Cater) dan Pengendalian Piutang

Tugas pokok dari bagian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendapatkan angka meter pelanggan dan membuat rekening listrik (*hardcopy* atau *softcopy*) yang benar dan menyusun rencana serta melakukan pengendalian pembacaan meter.
2. Mendapatkan angka meter dan membuat Berita Acara Penerimaan kWh yang benar sesuai jadwal.
3. Menyusun anggaran biaya pembacaan meter pelanggan.
4. Mengelola administrasi sistem Rute Baca Meter (RBM) baik pembuatan baru maupun pemeliharaan, Daftar Pembacaan Meter (DPM), *Portable Data Entry* (PDE), *Portable Data Tecnic* (PDT), Meter Elektronik, *Automatic Meter Reading* (AMR) dan Pembuatan Rekening (*Billing*).
5. Menginformasikan/menindaklanjuti hasil baca meter yang tidak normal.
6. Melakukan evaluasi hasil kegiatan pembacaan meter.
7. Bertanggungjawab terhadap akurasi hasil baca meter.
8. Melakukan pembinaan petugas baca meter baik *intern* maupun pihak ketiga.
9. Membuat laporan kegiatan pembacaan meter seperti Rekening Per Jenis tarif.
10. Menyediakan data piutang yang lengkap, benar dan akurat secara terus-menerus termasuk melaksanakan rekonsiliasi bersama fungsi terkait.

11. Melaksanakan pembayaran rekening/tagihan listrik yang mudah dan nyaman, termasuk mendapatkan mitra kerja pengelola *Payment Point*/praktis yang handal.
12. Legalisasi, Surat Pemberitahuan Tagihan (SPT), Perintah Kerja Pemutusan/Bongkar, Daftar Usulan Piutang Ragu-Ragu (DUPR).
13. Mengelola pengawasan piutang/tunggakan melalui pendekatan khusus, sosialisasi, penyuluhan, kehumasan, kemitraan, sanksi biaya keterlambatan, membuat perintah kerja pemutusan sementara/rampung kepada fungsi terkait, termasuk penyelesaian piutang ragu-ragu melalui Kantor Penyelesaian dan Lelang Negara (KPPLN) dan Daftar Usulan Penghapusan Piutang Ragu-ragu (DUPRR).
14. Menyusun anggaran biaya operasional penagihan (*fee* pihak ketiga, pemutusan/penyambungan dll).
15. Mencari metode dan memberikan usulan penagihan piutang pelanggan untuk menekan rasio piutang ke tingkat nol (0) rupiah dan nol (0) lembar.
16. Melakukan evaluasi kegiatan penagihan untuk menemukan metode yang efektif dan efisien. Dan membuat laporan kegiatan penagihan secara berkala.

2.3.4.4 Assisten *Analyst* Pelayanan Pelanggan

Tugas pokok dari bagian ini adalah sebagai berikut:

1. Menyusun pola operasional pelayanan pelanggan guna menjamin kepuasan pelanggan dan memonitor pelaksanaannya.
2. Memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan.
3. Bertanggungjawab terhadap Data Induk Langganan (DIL).
4. Bertanggungjawab atas mutasi Perubahan Data Langganan (PDL).
5. Bertanggungjawab atas pembukuan langganan.
6. Melaksanakan pengelolaan *database* dan menyiapkan dokumen-dokumen Perubahan Data Induk Langganan (DIL), Perubahan Daya (PB), Migrasi dan permohonan lain seperti Perintah Kerja (PK), Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (PJBTL), Arsip Induk Langganan (AIL) pelanggan baik melalui *call center* 123 maupun langsung mendatangi kantor PLN.

2.4 Kegiatan PT. PLN (Persero)

Pada dasarnya PT. PLN (Persero) bergerak dalam bidang penjualan, yaitu penjualan tenaga listrik kepada para calon pelanggan. Walaupun pada kenyataannya PT. PLN (Persero) juga bergerak dibidang jasa, yaitu jasa perbaikan, pemasangan dan pemeliharaan listrik.

Kegiatan usaha yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) secara umum yaitu:

a. Produksi transmisi dan distribusi tenaga listrik.
b. Perencanaan dan pembangunan di bidang tenaga listrik.
c. Pengendalian dan pengembangan tenaga listrik.
d. Pengusaha jasa-jasa di bidang tenaga listrik.

2.4.1 Kegiatan Usaha yang Berhubungan dengan Penyediaan Tenaga Listrik

1. Pembangunan Jaringan

   Merupakan pembangunan hantaran udara meliputi: tegangan rendah, tegangan menengah dan jaringan dibawah tanah (Kabel Tegangan Rendah (TR) dan Tegangan Menengah (TM).

2. Pembangunan Gardu-gardu Distribusi

   Pembangunan gardu yang mendistribusikan kWh atau menyalurkan tenaga listrik kepada pelanggan melalui jaringan tegangan rendah atau TR, termasuk perlengkapan kWh.

3. Pembangunan Tiang

   Pemeliharaan gardu jaringan, sambungan rumah dan pemeliharaan gedung.

4. Penyambungan Baru

   Mengadakan kegiatan pemasangan atau penyambungan listrik rumah-rumah konsumen baru.

5. Tambah Daya

   Mengadakan perubahan beban, penambahan maupun penurunan daya.

6. Perubahan Tarif

   Merupakan perubahan tarif dari pelanggan umum ke kelompok lainnya atau sebaliknya, seperti dari rumah tinggal ke tarif industri atau usaha.

7. Pelayanan kepada Pelanggan

   a. Permintaan sambungan baru dan perubahan daya.

   b. Permintaan penerangan sementara.

   c. Permintaan perbaikan atau pembongkaran sambungan rumah.

8. Pembacaan Meteran Listrik

   Dalam hal ini, petugas melakukan pencatatan untuk setiap *stand meter* yang ada di rumah pelanggan.

9. Pembuatan Rekening Listrik

   Pembuatan rekening listrik atas pemakaian tenaga listrik.

2.4.2 Pengusaha Jasa-jasa yang Dikenakan Objek Pajak Penghasilan Pasal 23

Kegiatan-kegiatan usaha yang diterima yang akan dikenakan objek pajak penghasilan pasal 23 antara lain:

1. Jasa Pemasangan SR (Sambungan Rumah) 1 *Phasa.*
2. Jasa Pembuatan jurusan baru sehubungan *overload*.
3. Jasa Bongkar rampung dan penurunan tunggakan.
4. Jasa pekerjaan piket pelayanan gangguan JTR/SR/APP dan operator.
5. Jasa Pemasangan Saluran Udara Tegangan Rendah (SUTR), Saluran Kabel Bawah Tanah Tegangan Rendah (SKTR) dan Instalasi TM/TR sehubungan dengan tambah daya.
6. Jasa pemasangan belalai.
7. Jasa perluasan Saluran Udara Tegangan Rendah (SUTR), Saluran Kabel Bawah Tanah Tegangan Rendah (SKTR)
8. Jasa penggantian tiang bengkok.
9. Jasa penggantian kabel jurusan jasa.
10. Jasa penyeimbang beban fasa jasa.
11. Jasa penggantian tiang keropos.
12. Jasa perbaikan Jaringan Tegangan Rendah (JTR) dan penyeimbang.
13. Jasa pergantian Alat Pengukur dan Pembatas (APP).