

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### 4.1 Sejarah Singkat PT.PLN (Persero) Rayon Panam

Ketenagalistrikan di Indonesia dimulai akhir abad ke-19, ketika Belanda mendirikan pembangkit listrik dan perusahaan untuk kepentingan umum. Dimulai saat perusahaan Belanda (*Naamloze Vennotschaap* (NV) Aniem, NV Gebro) memperluas usaha dibidang listrik.

Tahun 1943-1945, perusahaan listrik swasta dikuasai Jepang. Setelah tanggal 17 Agustus 1945, perusahaan listrik direbut pemuda Indonesia. Tanggal 27 Oktober 1945 berdasarkan KepPres No.1 Tahun 1945 dibentuk jawatan listrik dan gas di Yogyakarta, dengan pembangkit tenaga listrik 157,5 Megawatt (MW)

Saat agresi Belanda II, Kantor Jawatan listrik direbut Belanda tahun 1950 kecuali listrik di Aceh. Tahun 1958, DPR dan Pemerintah RI menerbitkan UU tentang Nasionalisasi perusahaan Belanda dan Peraturan pemerintah No.18 (Sumber: *PT PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau Area Pekanbaru,2017*)

Melalui PP No.67 Tahun 1961 dibentuk Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara (BPU-PLN) yang mengelola perusahaan listrik dan gas. Namun, dibubarkan pada 1 Januari 1965 dan dibentuk 2 Perusahaan Negara yaitu perusahaan listrik (PLN) dan perusahaan gas (PGS). Dengan pembangkit tenaga listrik 300 MW.

Tahun 1972, Pemerintah menetapkan status PLN sebagai perusahaan umum melalui PP No.18 yang mengatur, membina, mengawasi dan melaksanakan

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

perencanaan umum dibidang kelistrikan nasional, disamping tugas-tugas sebagai perusahaan.

Berdasarkan KepMen PUTL No. 1/PRT/1973 ditetapkan pembgian kerja PLN menjadi 11 daerah eksploitasi, 4 daerah distribusi, dan 3 pembangkit. Melalui PerMen PUTL No.13/PRT/1975 PLN eksploitasi menjadi wilayah, 1 pembangkit 2 distribusi dan 10 proyek indik. Tahun 1990 dengan PP No.17, PLN ditetapkan menjadi pemegang kuasa tenaga listrikan dan memberikan kesempatan sektor swasta bergerak dalam bisnis penyediaan tenaga listrik.

Dirjen Listrik dan Energi Baru (Kabinet Pembangunan IV) bertugas dalam pembinaan program kelistrikan, perusahaan kelistrikan dan pengembangan energi baru. Bulan Juni 1994 status PLN dialihkan dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan. Untuk menjamin penyediaan tenaga listrik, Pemerintah mengeluarkan UU No.30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan. Dasar Hukum atau peraturan lainnya yang berkaitan dengan PLN, yaitu:

1. Undang-undang RI No.30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan
2. Undang-undang RI No.19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara
3. Undang-undang RI No.40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas
4. Peraturan Pemerintah RI No.26 Tahun 2006 tentang penyediaan pemanfaatan Tenaga Listrik
5. Peraturan Pemerintah RI No.23 Tahun 1994 tentang Pengalihan Bentuk Perum Listrik Negara menjadi Persero
6. Peraturan Pemerntah RI No.45 Tahun 1995 tentang pendirian, pengurusan, pengawasan dan pembubaran BUMN

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sistem kelistrikan di Riau di *supply* oleh beberapa sistm dengang Gardu Induk Isolated 145 Perusahaan Listrik tenaga Diesel (PLTD), sewa beli Genset dan Excenergi dari pihak luar (PT. Riau Prima Energi). Dengan disetujui Dewan komisaris No. 66/DKPLN/2002 tentang pembentukan Sertifikat Badan Usaha (SBU) tanggal 25 juni 2002 dikeluarkan Keputusan Direksi No.083.k/010/DIR/2002 tentang Susunan Organisasi dan fungsi PT.PLN (Persero) Wilayah Riau. Dan ditindaklanjuti Keputusan Direks No. 0576/440/DIW/2002 tanggal 8 Juni 2002 tentang penugasan General Manager Wilayah Riau. Serta Keputusan Direksi No. 089.K/010DIR/2002 Tentang perubahan pengorganisasian Unit Bisnis di lingkungan PT.PLN (Persero) tanggal 2 Juli 2002 dengan wilayah kerja meliputi Provinnsi Riau yang terdiri dari 4 unit operasional, yaitu:

1. Area Pekanbaru
2. Area Dumai
3. Area Tanjung Pinang
4. Area Rengat

Pada dasarnya, lingkup usaha PLN wilayah Riau masih bergerak pada beberapa bidang yaitu:

1. Pembangkit Tenaga Listrik
2. Pembelian Tenaga Listrik
3. Pendistribusian Tenaga Listrik
4. Pemasaran Tenaga Listrik
5. Pemeliharaan Pembangkit dan Jaringan Distribusi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 6. Pembangunan Pembangkit dan Jaringan Distribusi

PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru membagi wilayah kerjanya menjadi 4

Unit pelayanan operasional, yang terdiri dari:

1. Rayon Pekanbaru Kota
2. Rayon Simpang Tiga
3. Rayon Panam
4. Rayon Rumbai

Berdasarkan uraian tersebut, telah digambarkan sejarah kelistrikan di Indoonesia serta berdirinya PT.PLN (Persero) dan terbentuknya PLN Rayon Panam, yang kini berstatus sebagai perusahaan yang menjalankan kemanfaatan umum pengelolaan kelistrikan yang dimulai dari bulan Februari Tahun 2003. Perlu diketahui, sebelumnya PLN Rayon Panam ini merupakan kantor jaga (KAJA) yang mengawasi, menjaga kerusakan trafo/jaringan dibawah pengelolaan PLN Rayon Simpang Tiga kota Pekanbaru

Setelah terbentuknya PLN Rayon panam JL.HR. Soebrantas No. 64 Kelurahan Tuah Karya kecamatan Tampan kota pekanbaru, maka dimulailah operasionalisasi perusahaan seperti melakukan perluasan jaringan distribusi dan memberi pelayanan kelistrikan kepada pelanggan di kelurahan Tuah Karya, Simpang Baru, Kelurahan Sidomulyo Barat, Kelurahan Delima, dll.

Dengan adanya perluasan jaringan yang dilakukan PLN Rayon Panam, maka sebagian besar masyarakat daerah Panam dan Arengka I sampai Kubang telah mendapatkan pelayanan listrik. Sehingga pelanggan akan meningkat, kemudian penjualan listrik akan meningkat pula. Pada dasarnya PLN Rayon

panam bertujuan untuk memberi pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Untuk memudahkan calon pelanggan mendaftar PLN maupun menambah Daya listrik dapat dilakukan dengan menggunakan website PLN yaitu [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)

## 4.2 Visi, Misi dan Motto PT.PLN (Persero) Rayon Panam

### 4.2.1 Visi

*Menjadikan PT.PLN (Persero) Rayon Panam sebagai Unit PLN Bersih dan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.*

### 4.2.2 Misi

1. Menjalankan proses bisnis dengan mengedepankan integritas, jujur dan berorientasi pada kepuasan pelanggan
2. Meningkatkan kualitas kehidupan dan mendorong kegiatan ekonomi masyarakat di kotamadya Pekanbaru dan Kabupaten Kampar
3. Membudayakan K3 (Kesehatan dan Keselamatan Kerja) dalam menjalankan kegiatan kelistrikan
4. Menjadikan OPI (Operasional Performance Improvement) sebagai landasan dalam membangun budaya kerja

### 4.2.3 Motto PT.PLN (Persero) Rayon Panam

*“PLN Panam Efisiensi, Handal dan Berkualitas”*

## 4.3 Struktur Organisasi Rayon Panam

Stuktur organisasi sangat diperlukan dalam suatu instansi/perusahaan, baik organisasi sederhana maupun yang luas dan kompleks. Agar karyawan mengetahui tugas dan bertanggung jawab atas pekerjaannya. Setiap organisasi terdapat beberapa unsur, yaitu: Sekelompok orang; Saling bekerja sama; Tujuan;

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Saling Terkait dan mempunyai atasan serta bawahan. Dalam mengorganisir suatu kegiatan, langkah pertama yang dilakukan pimpinan perusahaan adalah menetapkan pekerjaan apa yang harus dilakukan bawahan. Dengan pembagian kerja, maka setiap personil dapat melaksanakan tugasnya.

Organisasi adalah sekelompok orang dengan masing-masing tugas untuk dijalankan dalam kerjasama yang telah ditentukan. Setiap unit yang ada dalam organisasi harus terkoodinir. Jadi, Organisasi merupakan wadah menjalankan aktivitas dan gerak operasonal demi tercapai tujuan yang diinginkan. Tercapai atau tidaknya tujuan, tergantung orang-orang yang menjalankan masing-mmasing tugas yang telah ditetapkan dalam organisasi tersebut. Struktur organisasi mengidentifikasi peran dan tanggung jawab anggota organisasi. Stuktur organisasi menggambarkan kerangka kerja yang memiliki hubungan dan batasan yang jelas mengenai wewenang dan tanggung jawab setiap bagian. Dan akan memudahkan pencapaian tujuan perusahaan secara efektif dan efisien.

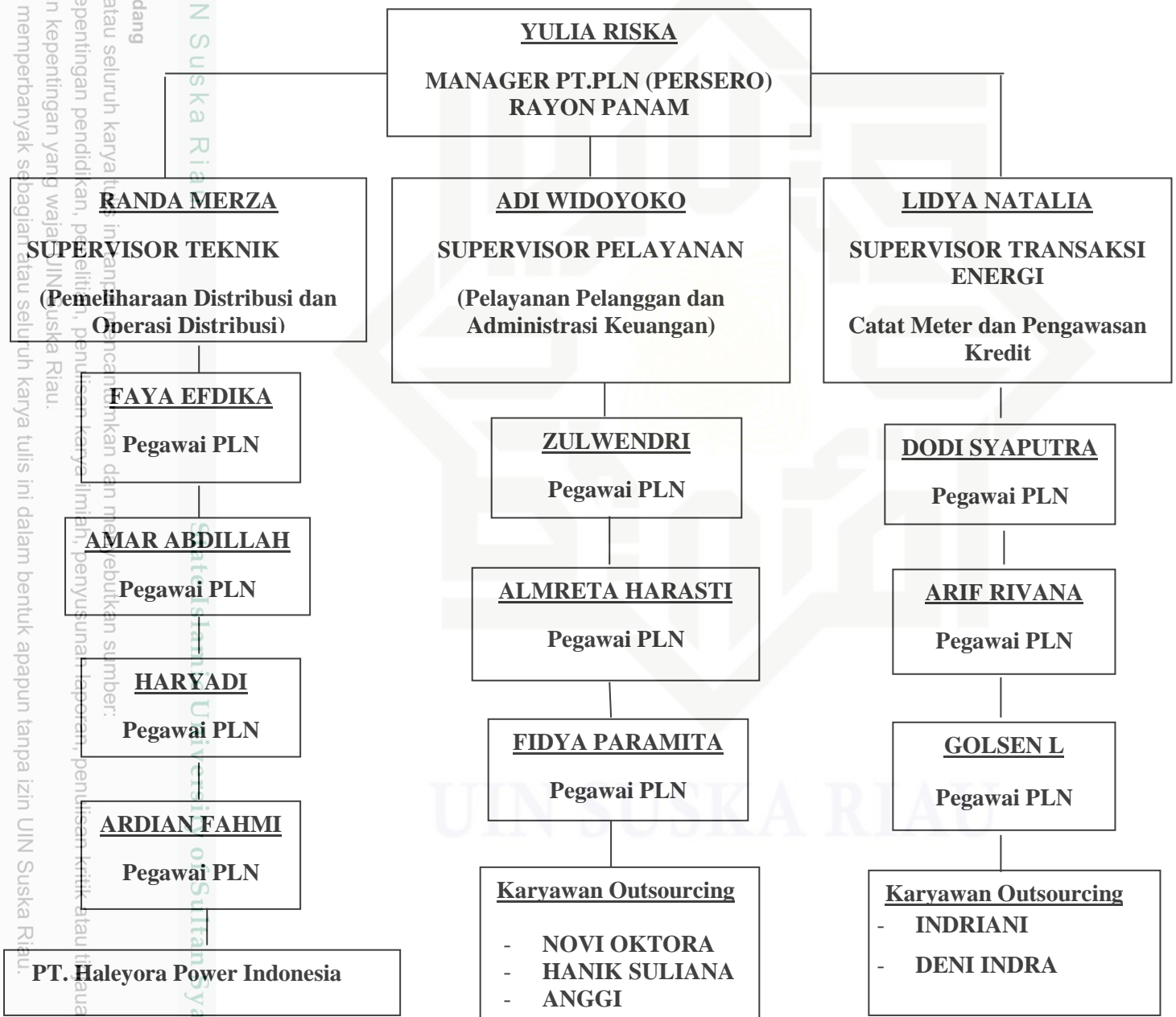
Demikian halnya dengan PLN Rayon Panam yang memiliki tujuan memberikan pelayanan kelistrikan pad pelanggan (*public utility*) serta sebagai perusahaan yang bertujuan untuk mencari keuntungan, menjadikan menjadikan struktur organisasi sebagai syarat utama meningkatkan pekerjaan, tanggung jawab serta pencapaian tujuan. Dengan adanya struktur oranisasi dapat memberikan ketegasan batas tanggung jawab yang jelas dari masing-masing jabatan, sehingga dapat menyelesaikan tugas yang telah dibebankan dengan tepat waktu.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sruktur organisasi PLN Rayon Panam, ditetapkan melalui keputusan pimpinan PT.PLN (Persero) Area Pekanbaru. Struktur organisasi PLN Rayon Panam, sebagai berikut:

**Gambar 4.1** Struktur Organisasi PT.PLN (Persero) Rayon Panam



Sumber: PT. PLN (Persero) Rayon Panam, Tahun 2018

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tawaran suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Diarangi mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang UIN Suska Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Adapun masing-masing uraian tugas dalam organisasi pada PT.PLN (Persero) Rayon Panam sebagai berikut:

### 1. Manajer Rayon/Ranting

Tujuan Jabatan yaitu Merumuskan sasaran Rayon/Ranting, mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan pelayanan pelanggan, pendistribusian dan pembangkitan tenaga listrik sesuai kebijakan PLN Cabang/wilayah. Tanggung jawab utama:

1. Merumuskan sasaran kerja Rayon/Ranting sesuai dengan kebijakan Area
2. Mengarahkan pelaksanaan tugas bawahan sesuai dengan bidangnya
3. Menyusun RAO/UAI Rayon
4. Mengawasi dan mengkoordinasikan pengoperasian dan pemeliharaan sarana penyediaan tenaga listrik agar sesuai jadwal dan target
5. Mengkoordinasikan kegiatan pelayanan pada pelanggan/calon pelanggan agar target KWH terjual dan jumlah sambungan terpasang dapat tercapai
6. Memeriksa dan menandatangani bukti-bukti pengesahan penerimaan dan pengeluaran uang, surat perintah kerja dan surat dinas resmi rayon
7. Memeriksa bukti pengiriman ke Bank *receipt* PLN Area hasil penerimaan penjualan rekening serta mengecek hasil pencatatan *stand meter* konsumen
8. Mengevaluasi pelaksanaan tugas seksi-seksi sesuai dengan sasaran
9. Memberikan pembinaan kepada para rekan Rayon dalam bidang kelistrikan agar pelaksanaan kegiatan sesuai persyaratan yang berlaku



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Merencanakan sistem pengawasan pelaksanaan pekerjaan yang dilaksanakan oleh pihak ketiga dan penyerahan pekerjaan untuk menghindari adanya penyimpangan yang akan merugikan
  11. Membuat dan menyampaikan laporan kegiatan Rayon, sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas kepada Kepala Area
  12. Membuat lapporan berkala sesuai dengan bidang tugasnya
  13. Melaksanakan tugas kedinasan sesuai kewajiban dan tanggungjawabnya
- 2. Supervisor Pelayanan (Pendapatan, Administrasi Keuangan dan Pelayanan Pelanggan)**
- a. Pendapatan**
- Tujuan Jabatan yaitu Merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan aktivitas pelaksanaan fungsi penagihan dan pendapatan dengan TUPOKSI unit kerjanya. Tanggung jawab utama:
1. Menyusun Rencana Kerja Seksi Pendapatan sesuai rencana kerja Rayon
  2. Membagi tugas kepada bawahan di seksi pendapatan
  3. Mengklasifikasikan rekening listrik sesuai jenis tarif dan lokasi
  4. Mendiistribusikan rekening listrik ke masing-masing *Payment Point* (PP) untuk memproses penagihannya sesuai jadwal yang telah ditetapkan
  5. Mengawasi kegiatan penagihan di *Payment Point* (PP)
  6. Mengawasi penyeteroran uang penagihan rekening listrik ke Bank
  7. Memeriksa laporan hasil penagihan penagihan yang dilakukan *Payment Point* (PP)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Mengawasi pembukuan rekening listrik (Rupiah rekening, Rupiah RPJ, Rupiah Tagihan) sesuai jenis tarif dan kode golongan pelanggan
9. Mengawasi, memeriksa penyusunan saldo tunggakan dan pembatalan rekening listrik secara periodik sebagai bahan laporan keuangan

**b. Administrasi dan Keuangan**

Tujuan Jabatan yaitu Mengawasi, melaksanakan dan mengendalikan aktivitas pelaksanaan fungsi administrasi perkantoran dan keuangan perbekalan, sekretariat yang terkait dengan tugas pokok dan fungsi unit kerjanya. Tanggung

Jawab Utama:

1. Menyusun langkah kegiatan sesuai rencana kerja seksi
2. Membuat jadwal kegiatan seksi dalam rangka pelaksanaan tugas
3. Memeriksa surat keluar dan pendistribusian surat masuk sesuai TLSK
4. Memeriksa berkas kepegawaian, yaitu: SPPD, absensi, daftar gaji dan tujuan lainnya, dengan data pegawai untuk disampaikan kepada atasan.
5. Memeriksa bukti pembayaran kepada pegawai atau pihak ketiga dengan meneliti kelengkapan berkas guna kelancaran proses pembayarannya.
6. Menghimpun data-data kekayaan perusahaan
7. Memeriksa berkas pengadaan langsung, usulan permintaan material instansi, ATK serta perlengkapan berkala untuk diajukan ke PLN Area
8. Memeriksa hitungan pajak sesuai bukti dan ketentuan yang berlaku
9. Mengecek buku kas harian baik penerimaan maupun pengeluaran

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### c. Pelayanan Pelanggan

Tujuan jabatan yaitu Melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan pelanggan Rayon untuk meningkatkan kinerja pelayanan dan kepuasan pelanggan. Tanggung Jawab Utama:

1. Menyusun rencana kerja seksi pelayanan pelanggan
2. Membagi tugas kepada bawahan diseksi pelayanan pelanggan
3. Menyusun prgram untuk mempercepat pelayanan pelanggan
4. Memonitor pelayanan informasi ke pelanggan/calon pelanggan tentang prosedur penyambungan, perubahan daya aliran dan pemakaian listrik
5. Memeriksa berkas permohonan penyambungan baru/ perubahan daya dari calon pelanggan/pelanggan berdasarkan data teknis dari seksi terkait
6. Memeriksa bukti-bukti pengiriman uang hasil penyambungan baru/perubahan daya ke Bank sesuai dengan ketentuan yang berlaku
7. Meneliti, memeriksa berkas permohonan perubahan daya pelanggan
8. Meneliti dan memeriksa berkas permohonan layanan sementara, dari pelanggan/calon pelanggan
9. Melakukan koordinasi guna pelaksanaan penertiban pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) atas pelanggan yang teridentifikasi menggunakan tenaga listrik dengan tidak normal.
10. Memonitor kegiatan pelayanan atas pengaduan atau pencairan informasi
11. Memonitor kegiatan tata usaha langganan yang meliputi KWH jual sesuai dengan target yang ditentukan PLN Area

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

12. Mengarahkan dan membina para rekanan Rayon yang bergerak dalam bidang kelistrikan agar dalam pelaksanaan penyambungan baru atau perubahan daya harus memenuhi standar mutu pekerjaan

13. Membuat laporan berkala sesuai bidang tugasnya

### 3. Supervisor Transaksi Energi (Pengawasan Kredit dan Pencatat Meter)

#### a. Pengawasan Kredit

Tanggung Jawab utama:

1. Merencanakan pemutusan sementara, penyambungan kembali dan pemutusan rampung
2. Merencanakan piutang ragu-ragu
3. Menerima daftar rekening yang belum lunas dari fungsi penagihan
4. Menerima perintah penyambungan kembali sambungan Tenaga Listrik
5. Menerima daftar piutang ragu-ragu dari fungsi penagihan
6. Melaksanakan pemutusan sementara, penyambungan kembali dan pemutusan rampung
7. Melaksanakan penyelesaian penghapusan piutang ragu-ragu
8. Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan pemutusan sementara, penyambungan kembali dan pemutusan rampung
9. Melaksanakan pengawasan terhadap penghapusan piutang ragu-ragu
10. Bekerjasama dengan fungsi terkait melakukan pemeriksaan saldo rekening
11. Melakukan koordinasi dan membuat laporan sesuai bidangnya

## b. Pembaca Meter

Tujuan Jabatan yaitu Melaksanakan dan mengendalikan kegiatan pembaca meter dalam rangka mengamankan pendapatan perusahaan serta mengawasi pembukuan rekening listrik dan pengirimannya ke fungsi penagihan. Tanggung jawab utama:

1. Menyusun rencana kerja seksi pembaca meter dan pengelolaan rekening sesuai rencana kerja bagian sebagian pedoman kerja
2. Membagi tugas kepada bawahan diseksi pembaca meter dan pengelolaan rekening dalam rangka pelaksanaan tugas
3. Membina para rekanan terkait kegiatan pencatatan meter, sehingga tidak terjadi kesalahan pencatatan meter yang dapat merugikan
4. Memeriksa rute pembacaan meter dan daftar pembacaan meter
5. Memeriksa dan mengoreksi data stand meter yang tidak normal
6. Memeriksa bukti-bukti pengiriman uang hasil penjualan rekening listrik, penyambungan baru ke Bank serta mengecek kebenaran stand meter konsumen TR/SR sesuai dengan ketentuan yang berlaku
7. Mengawasi kemungkinan terjadinya pencurian tenaga listrik secara terpadu sebagai upaya mengurangi susut non teknis
8. Memonitor pendistribusian rekening listrik kepada KUD/*payment Point* sesuai jadwal yang ditetapkan
9. Membuat laporan berkala sesuai bidang tugasnya
10. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang sesuai dengan kewajiban dan tanggung jawab pokoknya.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 4. Supervisor Teknik (Pemeliharaan Distribusi dan Operasi Distribusi)

##### a. Pemeliharaan Distribusi

Tujuan Jabatan yaitu Melaksanakankoordinasi pengendalian pemeliharaan jaringan distribusi mutu keandalan dan pencapaian target kinerja. Tanggung

Jawab Utama:

1. Menyusun rencana kerja seksi distribusi
2. Membagi tugas dan memberi petunjuk kepada bawahan pada seksi distribusi untuk kelancaran pelaksanaan tugas
3. Mengatur dan mengkoordinasikan kegiatan bawahan dalam pengoperasian dan pemeliharaan sarana pendistribusian tenaga listrik sesuai rencana.
4. Memeriksa dan menganalisa kelainan atau gangguan sarana pendistribusian tenaga listrik untuk mengantisipasi kemungkinan terjadinya gangguan sesuai dengan rencana kerja.
5. Mengawasi pemakaian suku cadang, material dan alat-alat bantu lainnya untuk menunjang pelaksanaan kegiatan operasi dan pemeliharaan
6. Mengawasi pelaksanaan pemusatan, pembongkaran dan penyambungan kembali aliran listrik dalam pelaksanaan P2TL
7. Memeriksa secara berkala JTM, JTR, SR, Trafo dan merencanakan perbaikan apabila terjadi kerusakan
8. Memeriksa dan mengevaluasi hasil survei lapangan guna memenuhi permohonan calon pelanggan

9. Mengawasi perluasan JTM/JTR dan gardu dengann atau oleh pihak ketiga sebagai bahan laporan kepada PLN Area
10. Menyusun data pendukung AO/AI ada seksi distribusi

#### **b. Operasi Distribusi**

Tujuan Jabatan yaitu Melaksanakan koordinasi dan pengendalian kontinuitas pendistribusian aliran listrik dan pencapaian target kinerja. Tanggung jawab utama:

1. Menyusun rencana kerja seksi operasi distribusi sebagai pedoman kerja
2. Membagi tugas kepada bawahan di seksi dalam rangka pelaksanaan tugas
3. Membuat jadwal kegiatan seksi Operasi Distribusi
4. Mengawasi pelaksanaan pengoperasian jaringan distribusi
5. Memantau pelaksanaan pengaturan manuver jaringan dan gardu
6. Memantau pelaksanaan rencana pemeliharaan distribusi
7. Memantau pelaksanaan pemutakhiran data/informasi jaringan distribusi
8. Mengevaluasi data perbaikan jaringan untuk keandalan sistem
9. Mengawasi pelaksanaan program pemeriksaan penertiban aliran listrik (P2TL) sesuai target dan sasaran pemeliharaan
10. Menyusun usulan AO/AI Seksi Operasi Distribusi
11. Memantau pelaksanaan perbaikan di lokasi yang mengalami gangguan
12. Mengawasi pelaksanaan di tempat acara-acara penting kenegaraan atau khusus serta pelaksanaan piket siaga
13. Membuat laporan berkala sesuai dengan bidang tugasnya

#### **Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 4.4 Aktivitas Perusahaan

Aktivitas perusahaan adalah kegiatan di dalam maupun di luar perusahaan, baik secara langsung maupun tidak langsung yang memengaruhi kelancaran jalannya perusahaan. Sehingga dapat mendorong tercapainya tujuan secara efektif dan efisien. PLN Rayon Panam wilayah kerjanya meliputi daerah kecamatan Tampan, memiliki tujuan melayani kepentingan pelanggan (*public utility*) melalui penyaluran aliran listrik. Berdasarkan bentuk badan usahanya, aktivitas PLN Rayon Panam adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Pelanggan, Pelayanan mulai dari pengajuan pasang baru listrik prabayar sampai berhenti dalam pemakaian arus listrik, pelayanan tambah arus (daya), pelayanan migrasi listrik, pelayanan gangguan kerusakan/kongslet, pelayanan pengaduan kerusakan KWh pelanggan, pelayanan pengaduan kesalahan pencatatan rekening oleh petugas cater dan pelayanan loket pembayaran rekening listrik.
2. Menurunkan Pencurian Arus, dengan; OPAL (Operasi Penertiban Listrik), P2TL (Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik)

##### 4.4.1 Distribusi Tenaga Listrik

Distribusi tenaga listrik adalah penyaluran tenaga listrik dari sumber daya listrik (*power Source*) sampai ke pelanggan. Aktivitas ini memiliki peran penting bagi pembangunan bangsa, karena seluruh aktivitas masyarakat tergantung pada listrik. PLN Rayon Panam mempunyai tugas mendistribusikan energi listrik untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat dengan menjual tenaga listrik sehingga visi misi PLN dapat terwujud dan jumlah pelanggan meningkat.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 4.4.2 Care/Komunikasi

Dengan aktivitas care/komunikasi, maka kita dapat saling bertukar informasi. Sehingga sangat mempengaruhi kemajuan PLN Rayon Panam. Dalam hal ini PLN Rayon Panam mempunyai tugas menjaga hubungan baik dengan pelanggan/calon pelanggan lewat komunikasi sehingga tercipta pelayanan yang baik. Begitu juga kepada pemerintah kota Pekanbaru dan jajarannya. Karena jika tidak ada komunikasi maka PLN Rayon Panam tidak dapat maju, karena tidak mengetahui keinginan pelanggan maupun calon pelanggan.

#### 4.4.3 Maintenance (Pemeliharaan)

Aktivitas maintenance di PLN Rayon Panam sangat mempengaruhi kelancaran pendistribusian tenaga listrik. Karena PLN mempunyai tugas melakukan pemeliharaan terhadap alat-alat pendistribusian listri seperti tiang, listrik, kabel instansi KWh di rumah pelanggan dan yang diperlukan lainnya. Pemeliharaan lainnya seperti melakukan penebangan pohon yang mengganggu keberadaan tiang listrik dan melakukan penyeimbangan beban trafo. Jadi, PLN Rayon Panam sebaiknya dapat meningkatkan pelyanan kepada pelanggan, dengan memberikan informasi secara tepat, cepat, lengkap serta mudah didapat. Sehingga keinginan pelanggan dapat langsung terwujud, tanpa harus melalui prosedur yang berbelit-belit. Dan terhindar dari calo atau pihak lain yang menawarkan jasa untuk mencari keuntungan.