

**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.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Simpang Tiga

Berawal di akhir abad ke 19, perkembangan ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit listrik untuk keperluan sendiri.

Antara tahun 1942-1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan- perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II. Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir Perang Dunia II pada Agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada Sekutu. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delegasi Buruh/Pegawai Listrik dan Gas yang bersama-sama dengan Pimpinan KNI Pusat berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Pada 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW.

Pada tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU- PLN (Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di



bidang listrik, gas dan kokas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang sama, 2 (dua) perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas diresmikan.

Pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.17, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum.

Seiring dengan kebijakan Pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status Perusahaan Listrik Negara beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang.

PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau mengemban suatu amanah besar bagi pelayanan kelistrikan di bumi lancang kuning ini. Perubahan ke arah perbaikan pelayanan pun terus dilakukan, antara lain dengan dilakukannya perubahan Organisasi Perusahaan Listrik Negara di Riau, yaitu dengan adanya Keputusan Presiden No. 139 Tahun 1998 Tanggal 11 September 1998 tentang Tim Restrukturisasi dan Rehabilitasi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero). Perusahaan Listrik Negara telah menerbitkan Keputusan Direksi No. 113.K/010/DIR/2001 Tanggal 25 Mei 2001 sehingga PLN Wilayah III berubah status menjadi PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Sumbar Riau termasuk

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

di dalamnya pembentukan Wilayah Usaha Riau. Kemudian PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wilayah Sumbar Riau dipisah menjadi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wilayah Sumbar dan PT. PLN (Persero) Wilayah Riau yang berdiri sendiri sesuai Keputusan Direksi No. 089.K/010/DIR/2002 Tanggal 2 Juli 2002 tentang Perubahan Pengorganisasian Unit Bisnis di Lingkungan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero). Dan yang terakhir diterbitkan Keputusan Direksi No. 300.K/010/DIR/2003 Tanggal 19 November 2003 tentang Organisasi PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau. Sekarang PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau telah memiliki empat kantor, yaitu Kantor Wilayah, Kantor Cabang Pekanbaru, Kantor Cabang Tanjung Pinang, Kantor Cabang Dumai, dan Kantor Cabang Rengat.

PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Cabang Pekanbaru membagi wilayah kerjanya menjadi 4 unit pelayanan operasional, terdiri dari:

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

Dari uraian diatas kita dapat mengetahui bagaimana perkembangan dan sejarah kelistrikan di Indonesia serta berdirinya PT. Perusahaan Listrik Negara (persero) Wilayah Riau dan Kepulauan 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.

PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Simpang Tiga adalah salah satu rayon dibawah kendali area Pekanbaru yang masuk dalam wilayah kerja PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau. Rayon ini pada awalnya berlokasi di Jl. Khairudin Nasution Pekanbaru dan kemudian Pada tahun 2015 PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Simpang Tiga pindah ke Jl. Soekarno Hatta Pekanbaru hingga sekarang. Proses bisnis PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Simpang Tiga adalah melayani ketenagalistrikan meliputi pelayanan pelanggan, layanan teknik dan transaksi energi.

2.2 Visi dan Misi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero)

1. Visi

“Diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani”.

2. Misi

- a. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan, dan pemegang saham
- b. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- c. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- d. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan

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.

3. Motto

“Listrik untuk kehidupan yang lebih baik”.

2.3 Arti Logo PT.Perusahaan Listrik Negara

1. Bentuk Lambang

Bentuk, warna dan makna lambang Perusahaan resmi yang digunakan adalah sesuai yang tercantum pada Lampiran Surat Keputusan Direksi Perusahaan Umum Listrik Negara No. : 031/DIR/76 Tanggal : 1 Juni 1976, mengenai Pembakuan Lambang Perusahaan Umum Listrik Negara.



Gambar 2.3:
Negara (Persero)

Logo PT. Perusahaan Listrik

2. Element-element Dasar Lambang

- **Bidang Persegi Panjang Vertikal**



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.

Menjadi bidang dasar bagi elemen-elemen lambang lainnya, melambangkan bahwa PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Berwarna kuning untuk menggambarkan pencerahan, seperti yang diharapkan Perusahaan Listrik Negara bahwa listrik mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan masyarakat. Kuning juga melambangkan semangat yang menyala-nyala yang dimiliki tiap insan yang berkarya di perusahaan ini.

➤ **Petir atau Kilat**



Melambangkan tenaga listrik yang terkandung di dalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu petir pun mengartikan kerja cepat dan tepat para insan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) dalam memberikan solusi terbaik bagi para pelanggannya. Warnanya yang merah melambangkan kedewasaan Perusahaan Listrik Negara sebagai perusahaan listrik pertama di

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.

Indonesia dan kedinamisan gerak laju perusahaan beserta tiap insan perusahaan serta keberanian dalam menghadapi tantangan perkembangan zaman.

➤ Tiga Gelombang



Memiliki arti gaya rambat energi listrik yang dialirkan oleh tiga bidang usaha utama yang digeluti perusahaan yaitu pembangkitan, penyaluran dan distribusi yang seiring sejalan dengan kerja keras para insan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) guna memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya. Diberi warna biru untuk menampilkan kesan konstan (sesuatu yang tetap) seperti halnya listrik yang tetap diperlukan dalam kehidupan manusia. Di samping itu biru juga melambangkan keandalan yang dimiliki insan-insan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi para pelanggannya.

2.4 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi adalah suatu bagan yang menggambarkan secara sistematis mengenai penetapan tugas- tugas, fungsi, wewenang, serta tanggung

**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.

jawab masing- masing divisi atau dibidang dengan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

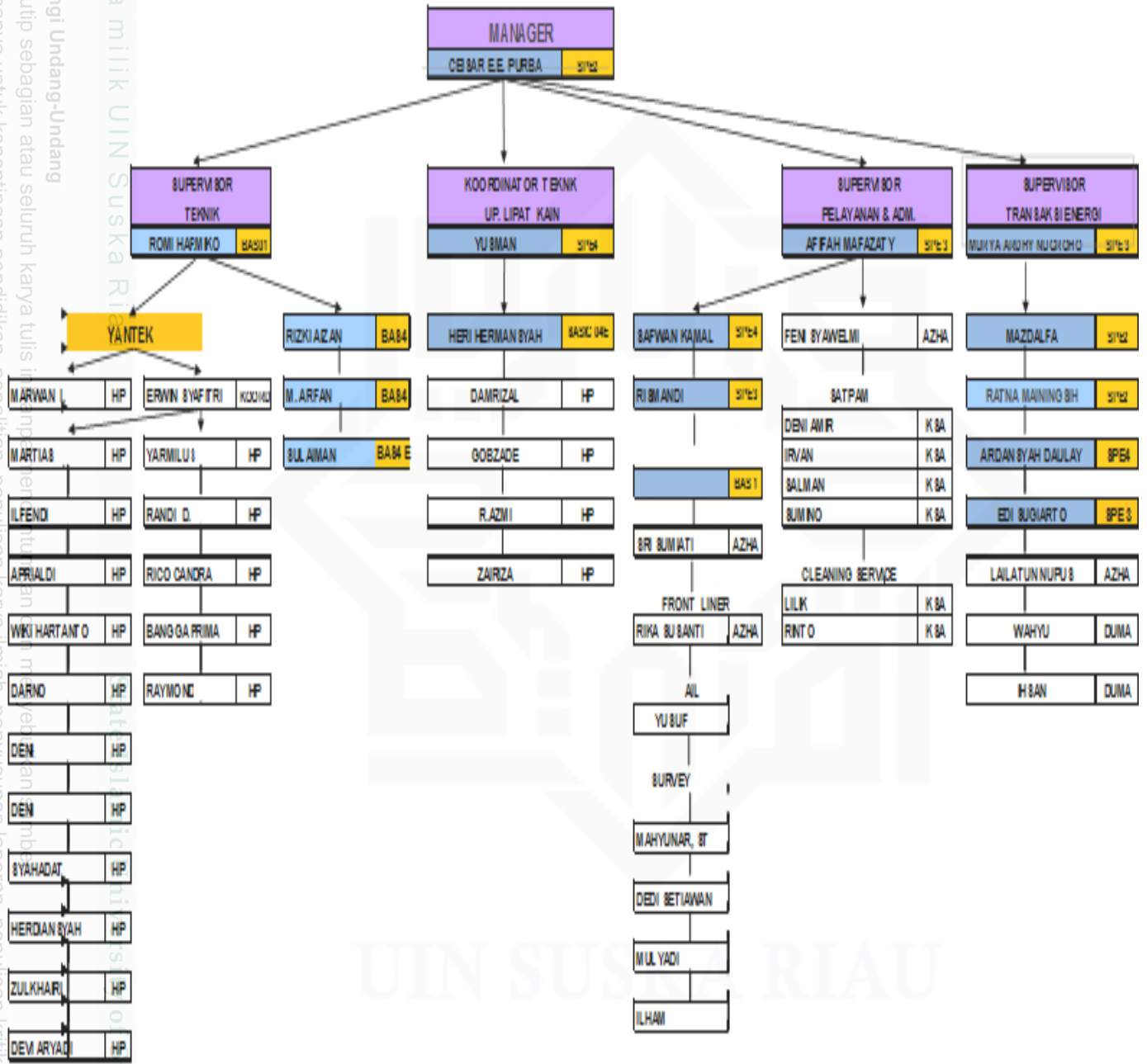
Struktur organisasi juga mempunyai peranan yang sangat penting, baik dalam perusahaan maupun lembaga/instansi pemerintah tanpa adanya struktur organisasi yang baik maka akan sangat sulit bagi suatu perusahaan atau instansi untuk menjalankan segala aktifitasnya secara terarah dan sulit untuk mencapai tujuan secara optimal.

Tujuan struktur tersebut juga untuk membina keharmonisan kerja agar pekerjaan dapat dilaksanakan dengan teratur dan baik untuk mencapai tujuan secara maksimal. Pegawai PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Simpang Tiga terdiri dari 5 jabatan struktural dan 10 jabatan fungsional.

Berikut susunan struktur organisasi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon simpang tiga:



STRUKTUR ORGANISASI PT. PLN (PERSERO) RAYON SIMPANG TIGA



Gambar 2.4 : Struktur Organisasi PT. PLN Rayon Simpang Tiga

**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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun pembagian tugas atau wewenang sesuai dengan bagian dan unitnya masing- masing adalah sebagai berikut:

1. Manager Rayon

Manager Rayon memiliki tugas, wewenang dan tanggung jawab, sebagai berikut:

- a. Menjaga nama baik PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Area Pekanbaru Rayon Simpang Tiga serta memimpin, mengurus, dan mengelola wilayah sesuai dengan tugas pokoknya.
- b. Mewakili PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) dalam melakukan tindakan hukum di lingkungan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Simpang Tiga Kota Pekanbaru dan serta melaksanakan rencana kerja sama dan anggaran yang ditetapkan serta melaksanakan kebijakan umum dalam mengurus rayon yang telah digariskan oleh Direksi.

2. Supervisor Pelayanan Pelanggan

Bertanggung jawab dan bertugas, sebagai berikut:

1. Menyusun rencana kerja bagi pelayanan pelanggan untuk kelancaran tugas.
2. Memberi petunjuk kepada seksi di bagian pelayanan pelanggan untuk kelancaran tugas.

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.

3. Mengkoordinir pemasaran, tata usaha langganan, penyambungan dan pengolahan data.
4. Mengkaji laporan-laporan yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada pelanggan untuk mengetahui hambatan-hambatan dan usaha penyelesaiannya.
5. Mengevaluasi data statistik yang berkaitan dengan perkembangan daerah setempat.
6. Membuat laporan berkala sesuai bidang tugasnya.

Untuk penanganan keluhan pelanggan dan perbaikan gangguan listrik di lapangan atas krisis listrik maka ditangani oleh petugas *Call Center* 123, *Frontliner*, *Operator* dan Unit Pelayanan Gangguan Listrik yang diuraikan sebagai berikut:

- ***Call Center***

- a. Melayani pengaduan keluhan, kritikan dan saran pelanggan melalui telepon.
- b. Mencatat keluhan pelanggan di buku catatan pengaduan keluhan pelanggan.
- c. Menyalurkan segala pengaduan, kritikan dan saran pelanggan kepada pimpinan dan unit pelayanan gangguan listrik untuk segera ditindak lanjuti dilapangan.

- ***Operator***



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.

- a. Menyampaikan pengaduan pelanggan yang diterima dari *Call Center* 123 untuk diteruskan kepada petugas lapangan unit gangguan listrik.
- b. Menerima dan menyampaikan info gangguan *fedder*.

2. *Frontliner*

- a. Melayani keluhan pelanggan secara langsung.
- b. Mencatat keluhan, kritikan dan saran pelanggan.
- c. Menyalurkan segala pengaduan, kritikan dan saran pelanggan kepada pimpinan dan unit pelayanan gangguan listrik untuk segera ditindak lanjuti dilapangan.

3. *Unit Pelayanan Gangguan Listrik*

Melayani dan memperbaiki trafo listrik yang meledak, kabel putus dankorslet serta melayani gangguan listrik yang bersifat *emergency*.

3. **Supervisor Teknik**

Bertanggung jawab melaksanakan tugas, sebagai berikut:

1. Melaksanakan pencapaian target kinerja fungsi teknik distribusi.
2. Melaksanakan pengendalian konstruksi, operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi untuk mempertahankan kehandalan pasokan energi tenaga listrik.
3. Melaksanakan Keselamatan Ketenagalistrikan (K2).



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

4. Supervisor Transaksi Energi

Bertanggung jawab melaksanakan tugas, sebagai berikut:

- a. Melaksanakan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) untuk menekan *losse*.
- b. Melaksanakan penyambungan dan memutuskan aliran tenaga listrik.

2.5 Aktivitas PT Perusahaan Listrik Negara(Persero) Rayon Simpang Tiga

Proses bisnis/ aktivitas yang dilakukan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Simpang Tiga adalah melayani ketenaga listrikan yang meliputi:

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.

**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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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
 - Permintaan sambungan baru dan perubahan daya.
 - Permintaan penerangan sementara.
 - 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 atas pemakaian tenaga listrik.