

**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 (Pesero)

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 atau 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 Mega Watt (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



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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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 (PLN) beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang.

Perubahan status perusahaan tersebut ternyata membawa dampak sangat kuat bagi perkembangan perusahaan listrik Indonesia dalam menggapai orientasi dan obsesinya. Selain itu dalam rangka memaksimalkan peran perusahaan itu berbagai upaya telah dilakukan perusahaan ini, baik secara internal maupun secara eksternal. Perubahan internal misalnya dapat dilihat dari perubahan struktur organisasinya baik yang dikantor pusat maupun di daerah. Begitu juga secara eksternal kini Perusahaan Listrik Negara telah melakukan ekspansi dengan membentuk unit-unit bisnis dan anak perusahaan sebagai unit pelaksanaannya.

**a. PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Unit Induk Proyek (UIP)**

1. Unit Induk Proyek Pembangkitan Sumatera I (UIP I)
2. Unit Induk Proyek Sumatera Bagian Utara II (UIP II)



#### 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. Unit Induk Proyek Sumatera Bagian Tengah
4. Unit Induk Proyek Sumatera Bagian Selatan (UIP III)
5. Unit Induk Proyek Jawa Bagian Barat (UIP V)
6. Unit Induk Proyek Jawa Bagian Tengah I (UIP VI)
7. Unit Induk Proyek Jawa Bagian Timur dan Bali I (UIP VII)
8. Unit Induk Proyek Jawa Bagian Timur dan Bali II (UIP VIII)
9. Unit Induk Proyek Kalimantan Bagian Timur (UIP IX)
10. Unit Induk Proyek Kalimantan Bagian Tengah (UIP X)
11. Unit Induk Proyek Kalimantan Bagian Barat.
12. Unit Induk Proyek Nusa Tenggara (UIP XI)
13. Unit Induk Proyek Sulawesi Bagian Utara (UIP XII)
14. Unit Induk Proyek Sulawesi Bagian Selatan (UIP XIII)
15. Unit Induk Proyek Papua (UIP XIV)
16. Unit Induk Proyek Maluku (UIP XV)
17. Unit Induk Proyek Jawa Bagian Tengah II (UIP XVI)

#### **b. PT. Perusahaan Listrik Negara Wilayah & Distribusi**

1. Wilayah Aceh
2. Wilayah Sumatera Utara
3. Wilayah Sumatera Barat
4. Wilayah Riau dan Kepulauan Riau
5. Wilayah Bangka Belitung
6. Wilayah Sumatra Selatan, Jambi, dan Bengkulu
7. Wilayah Kalimantan Barat



#### 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. Wilayah Kalimantan Selatan dan Tengah
  9. Wilayah Kalimantan Timur
  10. Wilayah Sulawesi Utara, Tengah, dan Gorontalo
  11. Wilayah Sulawesi Selatan, Tenggara, dan Barat
  12. Wilayah Maluku dan Maluku Utara
  13. Wilayah Nusa Tenggara Barat
  14. Wilayah Nusa Tenggara Timur
  15. Wilayah Papua dan Papua Barat
  16. Distribusi DKI Jaya & Tangerang
  17. Distribusi Jawa Barat dan Banten
  18. Distribusi Jawa Timur
  19. Distribusi Jawa Tengah dan DI Yogyakarta
  20. Distribusi Bali
  21. Distribusi Lampung
  22. Distribusi Banten
- c. PT. Perusahaan Listrik Negara Pembangkitan**

1. Pembangkitan Sumatera Bagian Selatan
2. Pembangkitan Sumatera Bagian Utara
3. Pembangkitan Lontar
4. Pembangkitan Tanjung Jati
5. Unit Pembangkitan Jawa Bali





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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### 2.1.1 Sejarah PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau

PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau yang memiliki 4 kantor area, terdiri dari area Pekanbaru, Dumai, Tanjung Pinang, dan Rengat yang sedang berusaha untuk mewujudkan visi perusahaan, yaitu “Diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul & terpercaya”, melalui pelaksanaan dua misi utama. Misi pertama “Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan, dan pemegang saham”. Sedangkan misi kedua adalah “Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat”. Dengan pelaksanaan visi dan misi diatas, diharapkan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dapat menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan pemerintah dibidang ketenagalistrikan dalam menunjang pembangunan nasional dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.

### 2.1.2 Sejarah PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Area Pekanbaru

PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Area Pekanbaru adalah salah satu dari empat Kantor Area PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) untuk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau. PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau yang memiliki 4 kantor area,



#### 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.

terdiri dari area Pekanbaru, Dumai, Tanjung Pinang, dan Rengat, yang mana mengemban suatu amanah besar bagi pelayanan kelistrikan di bumi lancang kuning ini.

Perubahan kearah perbaikan pelayanan pun terus dilakukan, antara lain dengan dilakukannya perubahan Organisasi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) di Riau, yaitu dengan adanya keputusan Presiden No. 139 Tahun 1998 Tanggal 11 September 1998 tentang Tim Rekruturisasi dan Rehabilitasi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero), PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) telah menerbitkan Keputusan Direksi No. 113.K/010/DIR/2001 Tanggal 25 Mei 2001 sehingga PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wilayah III berubah status menjadi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Bisnis Sumbar Riau termasuk di dalamnya pembentukan Wilayah Usaha Riau. Kemudian PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wilayah Sumbar Riau dipisah menjadi PT. Perusahaan Listrik Negara (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 cabang. Dengan



pembentukan Organisasi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau ini, diharapkan percepatan peningkatan pelayanan kelistrikan di Bumi Lancang Kuning ini dapat berjalan secara efektif dan efisien dengan tetap berfokus pada system manajemen yang berbasis kepada kepuasan pelanggan. PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan dari pemerintah di bidang kelistrikan dalam rangka menunjang pembangunan nasional dengan menerapkan prinsip-prinsip perseroan terbatas.

PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Area Pekanbaru membagi wilayah kerjanya menjadi 10 unit pelayanan operasional masing-masing terdiri dari 5 Rayon dalam kota dan 5 Rayon luar kota. Adapun pembagian unit pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.1 : Unit Pelayanan Operasional PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Area Pekanbaru**

Unit Pelayanan Dalam Kota	Unit Pelayanan Luar Kota
1. Rayon Kota Timur	1. Rayon Pangkalan Kerinci
2. Rayon Kota Barat	2. Rayon Bangkinang
3. Rayon Simpang Tiga	3. Rayon Perawang
4. Rayon Panam	4. Rayon Pasir pangaraian
5. Rayom Rumbai	5. Rayon Siak

Sumber : PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Simpang Tiga 2018



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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Simpang Tiga merupakan 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 ujung 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, Misi Dan Motto PT. Perusahaan Listrik Negara (Pesero)

### a. Visi

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

### b. Misi

1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan, dan pemegang saham.
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
4. 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.

**c. Motto**

“Listrik untuk kehidupan yang lebih baik”

**2.3 Logo PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero)****a. 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.

**b. Elemen-Elemen Dasar Lambang****1. Bidang Persegi Panjang Vertikal**

Bidang persegi panjang vertikal melambangkan bahwa PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Berwarna kuning untuk menggambarkan pencerahan, seperti yang diharapkan PT. Perusahaan

#### 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.

Listrik Negara (Persero) bahwa listrik mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan masyarakat. Kuning juga melambangkan semangat yang menyala-nyala yang dimiliki tiap insan yang berkarya di perusahaan ini.

#### 2. Lambang 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 PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) sebagai perusahaan listrik pertama di Indonesia dan kedinamisan gerak laju perusahaan beserta tiap insan perusahaan serta keberanian dalam menghadapi tantangan perkembangan zaman.

**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. 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 kehandalan yang dimiliki insan-insan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi para pelanggannya.

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.

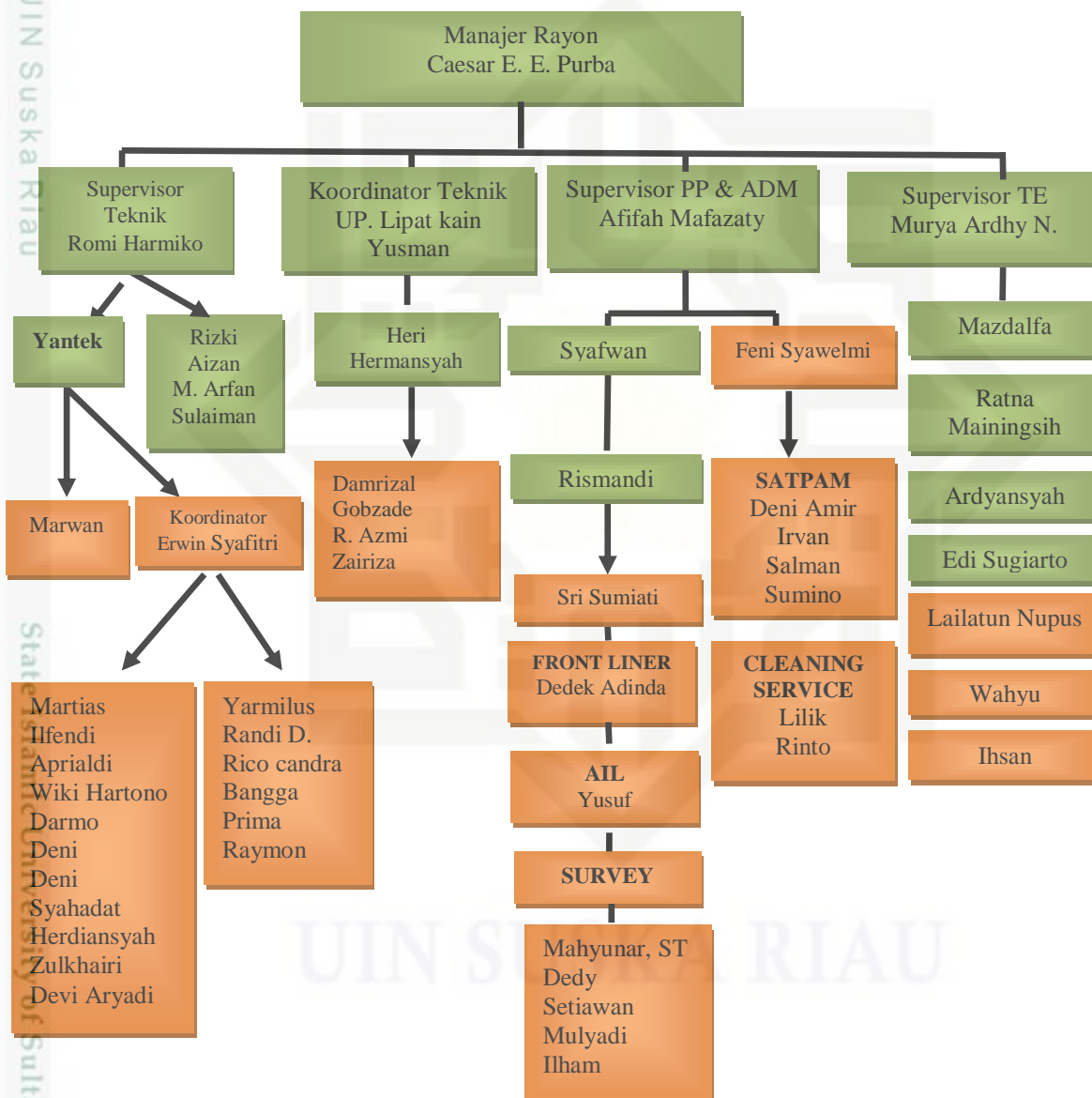
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Saifur Kasim Riau

## 2.4 Struktur Organisasi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Simpang Tiga Pekanbaru

Gambar 2.1 : Struktur Organisasi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Simpang Tiga Pekanbaru



Sumber : PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Simpang Tiga 2018





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

## 2.5 Aktifitas Perusahaan

Adapun kegiatan kerja yang dilakukan oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Simpang Tiga Pekanbaru setiap harinya ialah :

- a. Melayani pelanggan yang datang melakukan komplain kritik ataupun memberikan saran yang di sampaikan melalui karyawan yang bertugas difrontliner.
- b. Melayani pelanggan yang ingin menaikkan daya listriknya ataupun pelanggan yang akan migrasi listrik dari listrik konvensional (pascabayar) ke listrik pintar (prabayar).
- c. Melayani dan memproses pelanggan pemasangan baru listrik.
- d. Melakukan perbaikan pada tiang listrik yang memiliki gangguan.
- e. Melakukan pencabutan meter bagi pelanggan yang melanggar penggunaan pemakaian listrik dan pelanggan yang melakukan tunggakan pembayaran listrik lebih dari 2 bulan.
- f. Meinput data pelanggan yang akan di arsipkan pada pelanggan di Rayon Simpang Tiga Pekanbaru untuk masuk ke program arsip elektronik milik PT. Perusahaan Listrik Negara sebagai data yang apabila diperlukan bisa dilihat kembali.
- g. Melayani perubahan tarif dari pelanggan umum ke kelompok lainnya atau sebaliknya, seperti dari rumah tinggal ke tarif industri atau usaha.
- h. Melayani permintaan penerangan sementara, permintaan perbaikan atau pembongkaran sambungan rumah.



#### 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.

- i. Pemeliharaan gardu jaringan, sambungan rumah dan pemeliharaan gedung.
- j. Pembangunan gardu yang mendistribusikan *Kilowatt - Hour* (Kwh) atau menyalurkan tenaga listrik kepada pelanggan melalui jaringan tegangan rendah atau (TR), termasuk perlengkapan *Kilowatt - Hour* (Kwh).
- k. Pembangunan Jaringan merupakan pembangunan hantaran udara meliputi: tegangan rendah, tegangan menengah dan jaringan dibawah tanah Kabel Tegangan Rendah (TR) dan Tegangan Menengah (TM).

Adapun pembagian tugas ataupun wewenang sesuai dengan

bagian/unitnya masing- masing ialah sebagai berikut :

#### 1. **Manager Rayon**

Mempunyai 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) Area Pekanbaru Rayon Simpang Tiga dan serta melaksanakan rencana kerja sama dan anggaran yang ditetapkan serta melaksanakan kebijakan umum dalam mengurus rayon yang telah digariskan oleh Direksi.

## 2. Bagian Administrasi Pelayanan Pelanggan

Bertanggung jawab dan bertugas, sebagai berikut :

- a. Administrasi dan data kepegawaian serta pengembangan organisasi dan Manajemen.
- b. Mengawasi administrasi dan data kepegawaian serta menyusun kebutuhan tenaga kerja dan rencana kerja anggaran biaya pegawai.
- c. Mengelola administrasi yang terdiri dari penghasilan, karir, data kepegawaian dan pembinaan serta pengembangan karyawan hingga pensiun serta pengembangan sumber daya manusia.
- d. Pengawasan keuangan dan pengelolaan kas.
- e. Menyusun rencana kerja bagi pelayanan pelanggan untuk kelancaran tugas.
- f. Memberi petunjuk kepada seksi di bagian pelayanan pelanggan untuk kelancaran tugas.
- g. Mengkoordinir pemasaran, tata usaha langganan, penyambungan dan pengolahan data.
- h. Melakukan penagihan listrik meliputi penagihan data master SIP3 (Sistem Informasi Pelunasan Piutang Pelanggan).
- i. Mengkaji laporan – laporan yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada pelanggan untuk mengetahui hambatan – hambatan dan usaha penyelesaiannya.

### 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- j. Mengevaluasi data statistik yang berkaitan dengan perkembangan daerah setempat dan 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 :

a. *Call Center*

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

b. Operator

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

c. *Frontliner*

1. Melayani keluhan pelanggan secara langsung.
2. Mencatat keluhan, kritikan dan saran pelanggan.





#### 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. Menyalurkan segala pengaduan, kritikan dan saran pelanggan kepada pimpinan dan unit pelayanan gangguan listrik untuk segera ditindak lanjuti dilapangan.

#### d. Unit Pelayanan Gangguan Listrik

Melayani dan memperbaiki trafo listrik yang meledak, kabel putus dan korslet serta melayani gangguan listrik yang bersifat *emergency*. Gangguan biasa yang sering terjadi disebabkan oleh faktor cuaca.

### 3. Supervisor Teknik

Bertanggung jawab melaksanakan tugas, sebagai berikut:

- a. Melaksanakan pencapaian target kinerja fungsi teknik distribusi.
- b. Melaksanakan penendalian konstruksi, operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi untuk mempertahankan keandalan pasokan energi tenaga listrik.
- c. Melaksanakan Keselamatan Ketenagalistrikan (K2).

### 4. Supervisor Transaksi Energi

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