

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

2.1 Sejarah PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero)

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 Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN)



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.

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 Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (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)
3. Unit Induk Proyek Sumatera Bagian Tengah



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. 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
 8. Wilayah Kalimantan Selatan dan Tengah



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.

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

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 pelayanan pun terus dilakukan, antara lain dengan



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.

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 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 PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wilayah III berubah Status menjadi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) (Persero) Unit Bisnis Sumbar Riau termasuk didalamnya pembentukan Wilayah Usaha Riau. Kemudian PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wilayah Sumbar Riau dipisah menjadi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wilayah Sumbar dan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wilayah Riau yang berdiri sendiri-sendiri sesuai keputusan Direksi No. 089.K/010/DIR/2002 Tanggal 2 Juli 2002 tentang perubahan pengorganisasian Unit Bsnis 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.

PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau memiliki Empat kantor yaitu Kantor Wilayah, Kantor Area Pekanbaru, Kantor Area Tanjung Pinang, Kantor Area Dumai, dan Kantor Area Rengat. 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 manajemen yang berbasis pada kepuasan pelanggan.

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	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. Rayon Rumbai	5. Rayon Siak

Sumber: PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero)

PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Simpang Tiga yang 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.

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.

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

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

c. Motto

“Listrik untuk kehidupan yang lebih baik”

2.3 Arti Logo PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero)

a. Bentuk Lambang



Sumber : PT. PLN (Persero)

Gambar 2.1 Lambang PLN

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.

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



Sumber : PT. PLN (Persero)

Gambar 2.2 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 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.

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.

2. Lambang Petir atau Kilat



Sumber : PT. PLN (Persero)

Gambar 2.3 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.

3. Tiga Gelombang



Sumber : PT. PLN (Persero)

Gambar 2.4 Tiga Gelembang



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.

2.4 Aktivitas PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Simpang Tiga Pekanbaru

Proses bisnis yang dilakukan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero)

Rayon Simpang Tiga adalah melayani ketenaga listrikan untuk meliputi:

a. Pembangunan Jaringan

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

b. Pembangunan Gardu-Gardu Distribusi

Pembangunan gardu yang mendistribusikan Kwh atau menyalurkan tenaga listrik kepada pelanggan melalui jaringan tegangan rendah atau TR, termasuk perlengkapan Kilo watt hour (Kwh).

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.

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

- c. **Pembangunan Tiang**
 Pemeliharaan gardu jaringan, sambungan rumah dan pemeliharaan gedung.
- d. **Penyambungan Baru**
 Mengadakan kegiatan pemasangan atau penyambungan listrik rumah-rumah konsumen baru.
- e. **Tambah Daya**
 Mengadakan perubahan beban, penambahan maupun penurunan daya.
- f. **Perubahan Tarif**
 Merupakan perubahan tarif dari pelanggan umum ke kelompok lainnya atau sebaliknya, seperti dari rumah tinggal ke tarif industri atau usaha.
- g. **Pelayanan kepada Pelanggan**
 1. Permintaan sambungan baru dan perubahan daya.
 2. Permintaan penerangan sementara.
 3. Permintaan perbaikan atau pembongkaran sambungan rumah.
- h. **Pembacaan Meteran Listrik**
 Dalam hal ini, petugas melakukan pencatatan untuk setiap stand meter yang ada di rumah pelanggan.
- i. **Pembuatan Rekening Listrik**
 Pembuatan rekening listrik atas pemakaian tenaga listrik.



2.5 Uraian Tugas (Job Deskripsi) Bagian atau Unit Kerja PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Simpang Tiga Pekanbaru

a. Manager Rayon

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

1. Menjaga nama baik PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Area Pekanbaru, Rayon Simpang Tiga serta memimpin, mengurus, dan mengelola wilayah sesuai dengan tugas pokoknya.
2. 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.

b. Supervisor Pelayanan Pelanggan & Administrasi

Bertanggung jawab dan bertugas sebagai berikut:

1. Menyusun rencana kerja bagi pelayanan pelanggan untuk kelancaran tugas. Memberi petunjuk kepada seksi di bagian pelayanan pelanggan untuk kelancaran tugas.
2. Mengkoordinir pemasaran, tata usaha langganan, penyambungan dan pengolahan data.



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. Mengkaji laporan-laporan yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada pelanggan untuk mengetahui hambatan-hambatan dan usaha penyelesaiannya.
4. Mengevaluasi data statistik yang berkaitan dengan perkembangan daerah setempat.
5. 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:

1. 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.
2. Operator
 - 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*.



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. 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.

4. Unit Pelayanan Gangguan Listrik

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

c. 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).

d. Supervisor Transaksi Energi

Supervisor transaksi energi mempunyai tugas mengatur kerjanya para bawahannya (staf), membuat *Job Descriptions* untuk bawahannya, bertanggung jawab hasil kerja staf, memberi motivasi kerja kepada staf bawahannya, membuat jadwal kegiatan kerja untuk karyawan, memberikan *Brifing* bersama staf, serta membuat *Planning* pekerjaan harian, mingguan,



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.

bulanan, tahunan. Dalam melaksanakan tugas supervisor Transaksi Energi dibantu oleh :

1. *Assistant Enginee/Junior Engineer* Pengendalian Susut , PJU dan P2TL
 - a. Tugas jabatan
Melaksanakan perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi pelaksanaan P2TL sebagai upaya penekanan susut serta inventarisasi PJU
 - b. Kinerja utama
Penekanan susut dan inventaris PJU
 - c. Fungsi utama
 - 1) Perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi pelaksanaan P2TL
 - 2) Inventarisasi PJU
 - d. Tanggung jawab utama
 - 1) Menyusun target operasi P2TL
 - 2) Menyusun jadwal Kegiatan P2TL
 - 3) Menghimpun data dan mengevaluasi hasil pelaksanaa P2TL
 - 4) Melaksanakan Inventarisasi dan meterisasi PJU

Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) adalah rangkaian kegiatan meliputi perencanaan, pemeriksaan, tindakan dan penyelesaian yang dilakukan oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) terhadap instalasi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) atau instalasi pemakai tenaga listrik dari PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero). Dasar pelaksanaan kegiatan P2TL diatur dalam Peraturan Direksi 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) Nomor : 088-Z.P/DIR/2016 yang disahkan oleh Kementerian Energi Dan Sumber Daya Mineral dalam hal ini Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan Nomor : 304 K/20/DJL.3/2016 tanggal 28 Juni 2016.

"Setiap Unit PLN secara rutin atau khusus melaksanakan kegiatan P2TL, hal ini dilakukan untuk menghindari bahaya listrik bagi masyarakat, sebagai bentuk meningkatkan pelayanan dan menekan nilai susut energi,"

Petugas lapangan P2TL merupakan regu yang terdiri dari pejabat atau petugas-petugas PLN yang melaksanakan pemeriksaan P2TL di lapangan dengan tugas-tugas yang meliputi :

- a) Melakukan pemeriksaan terhadap Jaringan Tenaga Listrik (JTL), Sambungan Tenaga Listrik (STL), Alat Pembatas dan Pengukur (APP) dan perlengkapan APP serta instalasi pemakai tenaga listrik dalam rangka menertibkan pemakaian tenaga listrik.
- b) Melakukan pemeriksaan atas pemakaian tenaga listrik
- c) Mencatat kejadian-kejadian yang ditemukan pada waktu dilakukan P2TL menurut jenis kejadiannya.
- d) Menandatangani berita acara hasil pemeriksaan P2TL serta berita acara lainnya serta membuat laporan mengenai pelaksanaan P2TL.
- e) Menyerahkan dokumen dan barang bukti hasil temuan pemeriksaan P2TL kepada petugas administrasi P2TL.

Dalam melaksanakan tugas, petugas pelaksana lapangan P2TL memiliki kewenangan untuk :



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) Melakukan pemutusan sementara atas STL atau APP pada pelanggan yang harus dikenakan tindakan pemutusan sementara.
- b) Melakukan pembongkaran rampung atas STL pada pelanggan dan bukan pelanggan.
- c) Melakukan pengambilan barang bukti berupa APP dan peralatan lainnya.

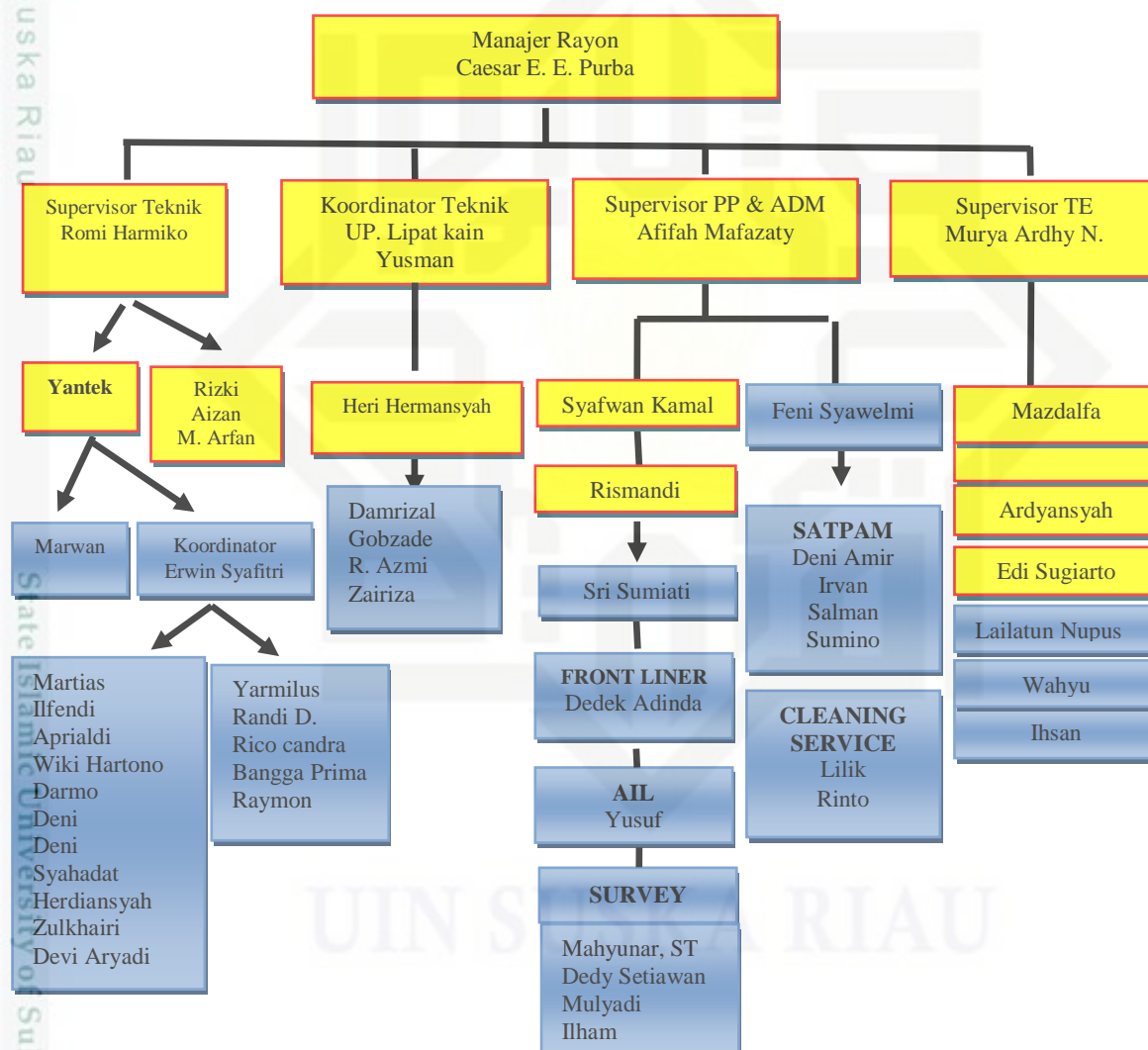
Profil petugas pelaksana lapangan P2TL :

- a) Berpakaian dinas dan mengenakan tanda pengenal serta membawa perlengkapan P2TL yang diperlukan di lapangan.
- b) Membawa surat tugas resmi yang ditandatangani oleh pejabat pemberi tugas dan atau penanggungjawab P2TL.
- c) Bersikap sopan dan tertib didalam memasuki persil atau bangunan pemakai tenaga listrik.
- d) Berkewajiban untuk memperkenalkan diri dan menjelaskan maksud serta tujuan pelaksanaan P2TL kepada pemakai tenaga listrik atau yang mewakili.
- e) Meminta pemakai tenaga listrik atau yang mewakili untuk turut serta mendampingi atau menyaksikan selama berlangsungnya pemeriksaan.
- f) Memperhatikan keamanan instalasi ketenagalistrikan serta keselamatan umum dalam melakukan pemeriksaan dan pengambilan barang bukti.

2. *Assistant Engineer/Junior Engineer* Asistant Pemutusan
3. *Assistant Officer/Junior Officer* pembacaan meter dan pemutusan rekening

2.6 Struktur Organisasi

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



Sumber : PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero)Rayon Simpang Tiga
Gambar 2.5 Struktur Organisasi di Rayon Simpang Tiga Pekanbaru

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.