

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Perusahaan

Ketenagalistrikan di Indonesia dimulai pada akhir abad ke-19, saat itu perusahaan Belanda mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Sementara itu penguasaan tenaga listrik untuk kepentingan umum dimulai sejak perusahaan swasta Belanda berdiri yang bernama NV. NIGM, perusahaan ini memperluas usahanya hanya dibidang gas ke bidang tenaga listrik. Selama Perang Dunia II berlangsung, perusahaan-perusahaan listrik tersebut dikuasai oleh Jepang dan setelah kemerdekaan Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945, perusahaan – perusahaan tersebut direbut oleh pemuda – pemuda Indonesia pada bulan September 1945 dan diserahkan pada Pemerintah Republik Indonesia.

Pada tanggal 27 Oktober 1945, Presiden pertama Indonesia Ir. Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas, dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik dengan kapasitas tenaga listrik hanya sebesar 157,5 MW saja. Pada tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik Negara dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak dibidang listrik, gas dan kokas. Setelah empat tahun beroperasi, BPUPLN dibubarkan dan dibentuk dua perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang mengelola tenaga listrik dan Perusahaan Gas Negara (PGN) yang mengelola gas tahun 1972, Pemerintah Indonesia menetapkan status Perusahaan Listrik Negara sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara (PLN). Tahun 1990 melalui Peraturan Pemerintah No. 17, PLN ditetapkan sebagai pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan. Tahun 1992, pemerintah memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan tenaga listrik.⁵²

Sejalan dengan kebijakan diatas, pada bulan Juni 1994 status PLN dialihkan dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero).

⁵²Website resmi PT.PLN www.pln.co.id

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.

Sejalan dengan hal itu, maka pemerintah pada bulan Juni tahun 1994 status PLN dialihkan dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Adapun moto dari PLN sendiri adalah *listrik untuk kehidupan yang lebih baik- electricity for a better life*. PT PLN Persero Cabang Pekanbaru adalah salah satu dari empat cabang PT PLN Persero untuk wilayah Riau Dan Kepulauan Riau. PT PLN Persero untuk wilayah Riau Dan Kepulauan Riau ini memiliki 4 kantor cabang terdiri dari Cabang Pekanbaru, Cabang Dumai, Cabang Selat Panjang dan Cabang Rengat. PT PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau mengemban suatu amanah besar bagi pelayanan kelistrikan bumi lancang kuning ini. Perubahan ke arah perbaikan pelayananpun terus dilakukan, antara lain dengan dilakukannya perubahan Organisasi PLN 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).⁵³

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

Dengan pembentukan Organisasi PT PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau ini, diharapkan percepatan peningkatan pelayanan kelistrikan di Bumi Lancang Kuning ini dapat berjalan secara efektif dan efesien dengan

⁵³Website resmi PT.PLN www.pln.co.id

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.

tetap berfokus pada sistem manajemen yang berbasis pada kepuasan pelanggan. PT PLN (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 dari pemerintah di bidang ketenagalistrikan dalam rangka menunjang pembangunan nasional dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.

B. Profil Perusahaan

Nama perusahaan	: PT PLN Area Pekanbaru
Tempat kedudukan	: Area Pekanbaru
No. Telepon/fax	:0761-854090/ 0761-40336
Alamat	:Jl. Dr. Setia Budi No. 57, Sukaramai, Pekanbaru

C. Visi dan Misi

Adapun visi dan misi PT PLN (Persero) Area Pekanbaru adalah sebagai berikut :⁵⁴

1. VISI

“Terwujudnya keharmonisan hubungan PT PLN dengan masyarakat sehingga akan menunjang keberhasilan kegiatan PT PLN (Persero) dalam menyediakan tenaga listrik bagi masyarakat “.

2. MISI

- a. Membantu pengembangan kemampuan masyarakat agar dapat berperan dalam pembangunan.
- b. Berperan aktif dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan jalan program Community Empowering.
- c. Berperan aktif dalam mencerdaskan masyarakat melalui pendidikan.
- d. Berperan aktif dalam mendorong tersedianya tenaga listrik untuk meningkatkan kualitas hidup dengan jalan penggunaan listrik pada

⁵⁴Website resmi PT.PLN Area Pekanbaru www.pln.co.id

siang hari untuk Industri Rumah Tangga dan pengembangan desa mandiri energi.

- e. Berperan aktif dalam menjaga kesinambungan lingkungan melalui pelestarian alam.

D. Struktur Organisasi

Untuk menjalankan kerja sama yang baik diperlukan suatu tempat yang dinamakan dengan organisasi. Organisasi adalah suatu tempat sekelompok orang yang bekerja sama dalam struktur dan koordinasi tertentu dalam mencapai tujuan tertentu. Berbagai organisasi memiliki tujuan yang berbeda-beda tergantung pada jenis organisasinya. Salah satunya adalah organisasi perusahaan yang bertujuan untuk memperoleh *profit* atau keuntungan. Sekalipun tidak semua perusahaan bertujuan untuk mencari keuntungan, namun *profit* adalah salah satu tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan dimanapun sehingga mereka berupaya untuk mewujudkan tujuannya tersebut melalui kerja sama didalam organisasi tersebut.

Biasanya dalam pengorganisasian, manajer mengalokasikan keseluruhan sumber daya organisasi sesuai dengan rencana yang telah dibuat berdasarkan suatu kerangka kerja. Kerangka kerja organisasi tersebut disebut sebagai desain organisasi (*Organizational design*). Bentuk spesifik dari kerangka kerja organisasi dinamakan dengan Struktur Organisasi (*Structure Organizational*). Struktur organisasi pada dasarnya merupakan desain organisasi dimana manajer melakukan alokasi sumber daya organisasi, terutama yang terkait dengan pembagian kerja dan sumber daya yang dimiliki organisasi serta bagaimana keseluruhan kerja tersebut dapat dikomunikasikan.

Adapun struktur organisasi PT PLN Area Pekanbaru adalah sebagai berikut:⁵⁵

⁵⁵Dokumentasi PT PLN (Persero) Area Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

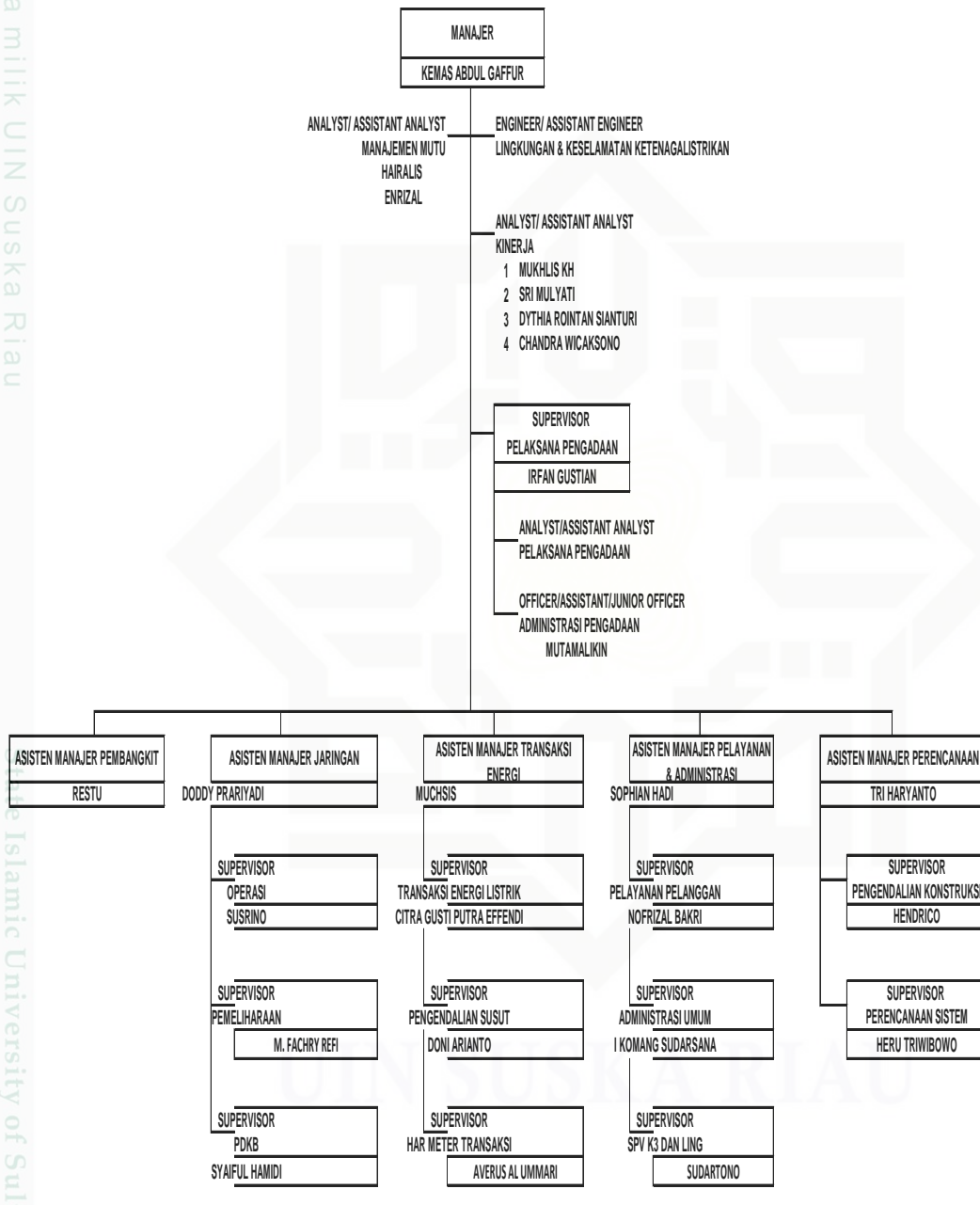
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- 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 milik UIN Suska Riau
The Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Gambar 4.1
Struktur Organisasi PT. PLN Persero Area Pekanbaru



Sumber : Dokumentasi PT. PLN Persero Cabang 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

E. Uraian Tugas

1. Manager Area

Manajer adalah pimpinan perusahaan yang mempunyai garis koordinasi terhadap wakil manajer. Wakil manajer pabrik mempunyai garis komando terhadap bawahan. Adapun tugas dari manajer adalah sebagai berikut:

- a. Mengkoordinasikan penyusunan laporan manajemen serta mempertanggung jawabkan keakuratan dan kebenaran data.
- b. Mengolah seluruh asset yang menjadi tanggung jawab berupa kegiatan Karyawan

2. Asisten Manager Pembangkitan

Mengkoordinir perencanaan, pengoperasian instalasi pembangkitan serta program untuk mencapai produksi tenaga listrik yang handal, efisien dengan rencana kerja yang telah di tentukan. Tugas asisten manager pembangkitan sebagai berikut:

- a. Perencanaan pengoperasian dan pemeliharaan instalasi pembangkit.
- b. Pelaksanaan pengoperasian sistem pembangkit berdasarkan pola oprasi (SOP)
- c. Pelaksanaan pemeliharaan pembangkit untuk kehandalan operasi
- d. Pengendalian pengawasan pelaksanaan peengoperasian dan pemelihara pembangkit
- e. Pelaksanaan administrasi pembangkit

3. Asisten Manager Jaringan

Bertanggung jawab atas pengelolaan proyek jaringan sesuai kontrak dengan menggunakan jasa manajemen konstruksi sebagai bahan pencapaian target kinerja proyek. Adapun tugasnya sebagai berikut:

- a. Koordinasi pengawasan dan pengendalian tehnik dan administrasi dengan unit jasa manajemen konstruksi
- b. Melakukan kegiatan proyek dengan fungsi sebagai pendelegasian wakil pemilik dari proyek induk

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.

c. Mengevaluasi rekomendasi penyempurnaan pekerjaan proyek dari pihak jasa manajemen konstruksi untuk proses amandemen dengan pihak konstruksi.

4. Asisten Manager Perencanaan

Bertanggung jawab atas perencanaan kerja dan pelaksanaan kegiatan perencanaan konstruksi pembangunan proyek pembangkit dan jaringan, penetapan kebijakan manajemen yang strategis dalam rangka pencapaian target kinerja proyek induk serta mendukung restrukturisasi organisasi proyek induk. Adapun tugasnya sebagai berikut:

- a. Menyusun rencana kerja anggaran proyek induk tahunan
- b. Mengelola dan membina sistem manajemen mutu
- c. Melaksanakan perencanaan proyek yang sinergi dengan koordinasi bersama manajemen konstruksi
- d. Merencanakan dan mengelola kegiatan pembebasan tanah

5. Asisten Manager Transaksi Energi Listrik

Bertanggung jawab atas pengolahan kegiatan proyek pembangkit sesuai kontrak dengan menggunakan jasa manajemen konstruksi sebagai pencapaian target kinerja proyek yang ditetapkan oleh perusahaan. Adapun rincian tugasnya sebagai berikut:

- a. Koordinasi pengawasan dan pengendalian tehnik dan administrasi dengan unit jasa manajemen konstruksi
- b. Mengevaluasi rekomendasi penyempurnaan pekerjaan proyek dari pihak jasa manajemen konstruksi untuk proses amandemen dari pihak konstruksi
- c. Menugaskan pengawasan mutu, tertib biaya dan ketetapan waktu pelaksanaan proyek terhadap setiap pihak pelaksanaan konstruksi dan pihak manajemen konstruksi

6. Asisten Pelayanan Administrasi

Tugas dan wewenang Asisten manager pelayanan administrasi adalah sebagai berikut:

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.

- a. Mengevaluasi kebutuhan dan penyerapan anggaran fungsi sesuai pelayanan administrasi
 - b. Mensupervisi dan memastikan proses bisnis pelayanan sesuai ketentuan
 - c. Menyusun strategi pengembangan pelayanan pelanggan dan peningkatan pendapatan
 - d. Memonitor pemeliharaan dan Arsip Induk Langganan
 - e. Mengevaluasi proses administrasi pelanggan
 - f. Mengevaluasi data pendapatan
7. Supervisor Pengendalian Operasi
- Mengatur sistem operasi penyaluran listrik, mengendalikan operasinya, mengkoordinir pemadaman tenaga listrik dan pemulihannya untuk mencapai standar sistem penyaluran listrik, kehandalan dan tingkat mutu pelayanan yang ditetapkan.
8. Supervisor Pemelihara Jaringan
- Melaksanakan kegiatan pemeliharaan tenaga listrik dan pemulihannya untuk meningkatkan standar sistem penyaluran listrik yang handal sesuai tingkat mutu pelayanan yang ditetapkan.
9. Supervisor Perencanaan Konstruksi
- Melakukan perencanaan dan pengawasan pelaksanaan pembangunan sara penyediaan tenaga listrik dan bangunan sipil yang terkait.
10. Supervisor Pengendalian Susut
- Melaksanakan kegiatan pengendalian efisiensi susut jaringan dan mengelolah data pemakaian energi pelanggan untuk menekan susut penjualan dan mengurangi penyadapan akibat PJU ilegal dan papan reklame.
11. Supervisor Harmeter
- Memastikan kegiatan pemeliharaan meter transaksi bahwa sistem pengukuran dan pembatas daya masih berfungsi dengan benar berada dalam akurasi untuk memenuhi standar operasional 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

12. Supervisor Transaksi Energi Listrik

Mengkoordinir kegiatan pembacaan meter, pembuatan rekening, pemasangan, pengoperasian, dan pengendalian alat pembatas pengukuran, proteksi pelanggan/jaringan distribusi, *Automatic Meter Reading* untuk memenuhi standar operasional yang berlaku.

13. Supervisor Pelayanan Pelanggan

Adapun tugas supervisor pelayan pelanggan ialah sebagai berikut:

- a. Menyusun rencana kerja bagi pelayanan pelanggan untuk kelancaran tugas
- b. Memberi petunjuk kepada seksi di bagian pelayanan pelanggan
- c. Melakukan penagihan listrik
- d. Mengevaluasi data statistik yang berkaitan dengan perkembangan daerah setempat
- e. Membuat laporan berkala sesuai bidang tugasnya

14. Administrasi

Melaksanakan pengurusan kepegawaian, keuangan kesekretariatan.

15. Supervisor K3LH

Menyiapkan, mengevaluasi sistem dan prosedur pelaksanaan K3LH dan menyusun kebutuhan perlengkapan, peralatan K3LH serta menyiapkan kelengkapan administrasi kecelakaan kerja.

F. Logo dan Lambang PT PLN

Logo merupakan bagian dari identitas perusahaan sedangkan yang dimaksud dengan identitas perusahaan adalah suatu cara atau suatu hal yang memungkinkan suatu perusahaan dikenal dan dibedakan dari perusahaan-perusahaan lainnya. Logo yang dimiliki PT PLN (Persero) adalah berbentuk gambar petir atau kilat yang telah lama digunakan oleh PT PLN beserta satuannya, penggunaan lambang PT PLN menurut Surat Keputusan No. 013/DIR/1976.

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.

Berikut ini adalah gambar lambang PT PLN:⁵⁶



Gambar 4.2: Logo PT PLN Area Pekanbaru

a. Logo Perusahaan Bentuk Dasar Dan Warna (terlampir)

Logo atau lambang gambar PT PLN tercantum dalam satu bidang gambar datar. Logo atau Gambar Lambang PLN terdiri dari :

1. Petir (kilat) yang bentuknya tebal disebelah atas dan meruncing di sebelah bawah berwarna merah dan memotong atau menembus ketiga garis gelombang.
2. Tiga buah gelombang yang berbentuk sinusoida (dua setengah perioda), berwarna biru laut, tersusun secara sejajar dalam arah mendatar, terletak di tengah-tengah segiempat pada dasar kuning keemasan.

b. Arti Logo dan Gambar Lambang PT PLN (Persero)

Gambar Logo diartikan sebagai berikut :

1. Petir atau kilat melambangkan tenaga listrik yang terkandung didalamnya.
2. Gambar gelombang yang digunakan dalam logo PLN memberikan arti bahwa segala macam tenaga (energi) dapat dinyatakan sebagai gelombang (cahaya listrik, akustik). Kegiatan PLN (Persero) mencakup konvensi segala macam tenaga (energi) menjadi tenaga listrik.
3. Tiga buah gelombang sejajar diartikan tiga sikap karyawan PT PLN (Persero) dalam melaksanakan tugas negara dengan bekerja keras, bergerak cepat dan bertindak cepat. Dengan arti yang lainnya bahwa

⁵⁶Website resmi PT.PLN Area Pekanbaru www.pln.co.id

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.

pelaksanaan tugas PT PLN harus serempak dalam tiga bidang peningkatan, penyaluran dan pendistribusian tenaga listrik.

Warna logo PT PLN (Persero) memiliki arti sebagai berikut :

1. Warna Kuning keemasan
Melambangkan keagungan Tuhan Yang Maha Esa, serta agungnya kewajiban PLN.
2. Warna Merah Darah
Melambangkan keberanian dan dinamika dalam melaksanakan tugas untuk mencapai sasaran pembangunan.
3. Warna Biru Laut
Melambangkan kesetiaan dan pengabdian pada tugas untuk menuju dan mencapai kemakmuran dan kesejahteraan rakyat Indonesia.

c. Penempatan-Penempatan Tulisan yang menyatakan Satuan PLN

Guna menyatakan satuan-satuan PLN pada lambang PLN maka jika dianggap perlu, dapat ditempatkan tulisan-tulisan yang menyatakan satuan-satuan PLN yang bersangkutan dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Pada papan nama PLN dicantumkan disebelah kanan logo tersebut.
2. Pada benda-benda peralatan, kendaraan disebelah atas logo dicantumkan satuan induknya (PLN Pusat, Wilayah, Proyek).