

## BAB IV GAMBARAN UMUM

### A. Sejarah Singkat PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau

Ketenagaan listrik untuk kemanfaatan umum mulai ada pada saat perusahaan swasta Belanda yaitu NV. Nign yang semula bergerak dibidang gas dan memperluas usahanya dibidang penyediaan listrik untuk kemanfaatan umum.

Pada tahun 1927 Pemerintah Belanda membentuk *S'lands Watterkachk Bedriven* (LWB), yaitu perusahaan listrik yang mengelolah PLTA Plengtaan, PLTA Lamajan, PLTA Bengkok, PLTA Ubruk dan Kracak (Jawa Barat), PLTA Giringan (Madiun), PLTA Tes (Bengkulu), PLTA Tonsea Lama (Sulawesi Utara), dan PLTU Jakarta). Selain itu beberapa Kotapraja dibentuk Perusahaan Listrik Kotapraja.

Dengan menyerahnya pemerintah Belanda kepada Jepang dalam perang Dunia ke-2, perusahaan listrik yang ada diambil ahli oleh pemerintah Jepang. Dengan jatuhnya Jepang ketangan sekutu dan diproklamirkannya kemerdekaan Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945, pemuda, buruh listrik dan gas mengambil alih mengambil alih perusahaan listrik dan gas dari Jepang.

Pada tanggal 27 Oktober 1945 kemudia dikenal sebagai Hari Listrik dan Gas, hari tersebut diperingati untuk pertama kalinya pada tanggal 27 Oktober 1946 bertempat digedung Badan Pekerja Komite Nasional Indonesia Pusat (BPKNIP) Yogyakarta. Penetapan secara resmi pada tanggal 27 Okteber 1945 sebagai Hari Listrik dan Gas berdasarkan keputusan Mentri Pekerja Umum nomor 20 Tahun 1960. Namun kemudian berdasarkan keputusan Mentri Pekerja Umum dan Tenaga Listrik Nomor 235/Kpts/1975 Tanggal 30 September 1957 Peringatan Hari Listrik dan Gas yang digabung dengan Hari Kebangkitan Pekerja Umum dan Tenaga Listrik yang jatuh pada 3 Desember. Mengingat pentingnya semangat dan nilai-nilai Listrik, maka berdasarkan keputusan Mentri Pertambangan dan Energi Nomor 1134.K./43.pe 1992 tanggal 31 agustus 1992 ditetapkan tanggal 27 Oktober sebagai Hari Listrik Nasional.<sup>37</sup>

<sup>37</sup> Dokumen, PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau, 1945

PT. PLN (Persero) selanjutnya disebut PLN Merupakan BUMN yang ditunjuk dan ditugaskan oleh pemerintah sebagai salah satu pelaksana penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum sesuai AD/ART.

PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan kepulauan Riau, selanjutnya disebut PT.PLN (Persero) WRKR merupakan unit bisnis di PT. PLN (Persero. Selanjutnya sejarah terbentuknya PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau, dimulai ketika PT. PLN (Persero) menerbitkan Kepdir No. 113.K/010/DIR 2001 pada tanggal 25 mei 2001 sehingga PLN Wilayah IIIberubah menjadi PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Sumbar Riautermasuk didalamnya pembentukan Wilayah Usaha Riau. Kemudian melalui Kepdir 083.K/010/DIR/2001 pada tanggal 25 juni 2002 PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau diatur susunan organisasi dan uraian fungsi PT. PLN (Persero)Wilayah Riau. Perubahan organisasi selanjutnya diatur dalam Kepdir No. 300.K/010/DIR/2003 tanggal 19 November 2003 tentang Organisasi PT. PLN (Persero) Wilayah Riau. Sejalan dengan perkembangan daerah dimulai terbentuknya Kepulauan Riau sebagai Provinsi baru sesuai dengan UU RI No. 25 Tahun 2002,maka Organisasi PT. PLN (Persero) Wilayah Riau mengalami perubahan yang diatur dalam Kepdir No. 098.K/DIR/2006. Tanggal 14 Juni 2016 berubah nama menjadi PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau.<sup>38</sup>

PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau yangb memiliki empat kantor cabang, terdiri dari Cabang Pekanbaru, Cabang Dumai, Cabang Tanjung Pinang dan Cabang Rengat. Keempat cabang ini berusaha mewujudkan visi perusahaan, yaitu “ menjadi perusahaan kelas dunia yang tumbuh, berkembang, unggul dan percaya diri”, melalui pelaksanaan dua misi utama. Misi pertama adalah “ Melakukan Bisnis Kelistrikan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, karyawan, pemilik dan akrab lingkungan”. Sedangkan misi kedua adalah “Menjadikan Tenaga listrik untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat dan mendorong pertumbuhan ekonomi”.

Dengan pelaksanaan visi dan misi tersebut diatas, diharapkan PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dapat menyelenggarakan usaha

<sup>38</sup> Dokumen, PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau, 2015



penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan dari pemerintah dibidang kelistrikan dalam rangka menunjang pembangunan nasional dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas. PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau menemban suatu amanah besar bagi pelayanan kelistrikan di Bumi Lancang Kuning ini. 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 efisien dengan tetap berfokus pada sistem manajemen yang berbasis pada kepuasan pelanggan.

Bidang usaha PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau adalah penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum, meliputi jenis usaha pembangkitan, distribusi, dan penjualan tenaga listrik yang mengacu kepada Kepdir No. 339.K/DIR/2012 tanggal 4 Julii 2012.

Rencana jangka panjang PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau tahun 2015-2019 disusun untuk menyelraskan visi-misi perusahaan dalam bentuk rencana pengembangan pendistribusian tenag listri sehingga dapat dinikmati pelanggan secara maksimal. Rencana jangka panjang (RPJ) ini juggle merupakan sebagai penjabaran rencana jangka panjang (RPJ) Pusat yang akan digunakan sebagai acuan pengembangan ketenagalistrikan untuk daerah Provinsi Rkiau dan Kepulauan Riau sehingga pelaksanaan kegiatan dapat lebih terarah sesuai dengan harapan dan tujuan PT. PLN (Persero)<sup>39</sup>

## **B. Visi dan Misi Perusahaan**

PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau sebagai bagian dari PT.PLN, tujuan visi PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau mengacu kepada tujuan dan visi PT. PLN, sedangkan misi PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau mengacu kepada Kepdir No. 339.K/DIR/2012 tanggal 4 Juli 2012 yaitu merumuskan dan menetapkan visi dan misi sesuai

<sup>39</sup>Dokumen, PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau, 2012

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.

dengan yang yang telah ditetapkan oleh PT. PLN (Persero) secara *holding*.oleh sebab itu penetapan dari kedua hal tersebut adalah:

### Visi Perusahaan

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

Penjabaran visi tersebut terhadap konsekuensi strategi korporat adalah:

1. Mewujudkan kinerja perusahaan dengan kualitas setaraf kelas dunia dalam usaha bisnis kelistrikan.
2. Berfokus kepada peningkatan kualitas proses secara terus menerus untuk memperoleh hasil yang maksimal.
3. Membangun lingkungan kerja yang memungkinkan anggota perusahaan mentransformasikan potensi mereka menjadi kinerja perusahaan yang dihargai tinggi.

### B. Misi Perusahaan

Misi yang diemban oleh PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau adalah melaksanakan usaha pembangkitan, pendistribusian, dan penjualan tenaga listrik dalam jumlah dan mutu sesuai target kerja unit dengan efektif dan efisien, untuk memberikan kontribusi optimal kepada perseroan serta meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memperhatikan kepentingan *stakeholders* berdasarkan kebijakan perseroan. Misi tersebut:

1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang usaha 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 Perusahaan

“listrik untuk kehidupan yang lebih baik (*Electricity for a better life*).

#### 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.

### D. Maksud dan Tujuan Perusahaan

Tujuan:

1. Mengidentifikasi posisi awal perusahaan, yaitu kondisi dan tatanan organisasi perusahaan sebelum adanya kegiatan sesuai dengan rencana jangka panjang perusahaan, terutama kegiatan yang diperkirakan akan sangat dominan mempengaruhi pencapaian kinerja perusahaan.
2. Memberikan arahan program kerja terhadap perusahaan PT.PLN (Persero) di Riau dan Kepulauan Riau dalam kurun lima tahun mendatang. Penjabaran program kerja ini termasuk penjabaran visi perusahaan lima tahun kedepan dengan memperhatikan kondisi pencapaian sebelumnya.
3. Mengidentifikasi rencana kegiatan pembangunan dan oprasional jangka panjang perusahaan yang diduga akan menimbulkan dampak penting terhadap perkembangan perusahaan.
4. Memperkirakan serta mengevaluasi dampak yang akan timbul terhadap perusahaan akibat perlaksanaan RJPP.
5. Mewujudkan kebijakan umum perusahaan dalam rangka pencapaian visi dan misi perusahaan.
6. Memberikan arahan bagi pembuatan rencana jangka pendek RKAP.
7. Menyelaraskan program rencana jangka panjang PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dengan rencana jangka panjang Pemerintah Daerah

### E. Ruang Lingkup

Memberikan informasi mengenai PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau masa lalu, masa kini, analisis pasar dan rencana pemasaran, rencana pengembangan jangka panjang perusahaan berserta proyeksi keuangan dan strategi perusahaan. Secara garis besar pembahasan mencakup:

- a. Tujuan yang hendak dicaapaipada akhir Rencana Jangka Panjang.
- b. Sasaran perusahaan meliputi tingkat pertumbuhan dan kesehatan perusahaan serta ssaran bidang-bidang atau unit-unit kegiatan secara kuantitatif dan spesifik setiap tahunnya

## 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. Strategi yang digunakan setiap tahunnya, meliputi strategi korporasi sesuai posisi perusahaan, strategi bisnis dan strategi fungsional tiap-tiap bidang atau unit kegiatan.
- d. Kebijakan-kebijakaan umum dan fungsional yang memberikan batasan-batasan fleksibilitas dan menjadi pegangan management dan melaksanakan strategi atau program-program kegiatan.
- e. Program kegiatan yang akan dilaksanakan berserta anggarannya setiap tahunnya.
- f. Matrix keterkaitan antara sasaran, strategi, kebijakan dan program kegiatan yang menggambarkan arah perkembangan perusahaan secara rinci.

**F. Arah dan Strategi PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau**

1. Memperbaiki kondisi keuangan PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau
2. Meningkatkan peningkatan efisiensi investasi
3. Menurunkan biaya pokok penyediaan (BPP)
4. Memperbaiki kinerja operasional dan citra PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau
5. Menjadi stimulus pertumbuhan ekonomi<sup>40</sup>

**G. Tugas Humas PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau**

Didalam menjalankan tugasnya seorang humas diatur dalam Kepdir 418.K/DIR/2012 tentang pedoman pelaksanaan komunikasi perusahaan, ruang lingkup pedoman ini yaitu:

1. Pengelolaan Komunikasi dalam perusahaan

Dalam hal ini seorang humas harus mengetahui dan mampu mengolah informasi baik itu datang dari *internal* ataupun *eksternal* perusahaan sehingga informasi yang didapat ataupun diberikan

<sup>40</sup> Dokumen, PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau, 2015

## 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.

tidak mengalami kesalahpahaman komunikasi antara pihak atasan dan para karyawannya

2. Tujuan, Fungsi, Peran dan strategi komunikasi
3. Kewenangan pelaksanaan komunikasi perusahaan

Dalam hal ini seorang humas diberikan kewenangan untuk memberikan atau menyampaikan informasi dengan pihak *eksternal* perusahaan seperti masyarakat, media cetak ataupun elektronik mengenai kelistrikan ataupun komentar negative dari masyarakat yang ,menyangkut kinerja PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dn Kepulauan Riau

4. Koordinasi Regional dan Penyebaran Informasi
5. Komunikasi dalam situasi krisis

Komunikasi dalam situasi krisis merupakan upaya menghadapi krisis, bencana, atau kegiatan negative yang tidak terencana dan memaksimalkan akses positif yang dapat diraih. Manajemen krisis membantu humas untuk mengidentifikasi, menganalisa dan mengolah permasalahan yang terjadi. Mengolah masalah dengan baik merupakan bagian dari aktifitas humas agar citra perusahaan dapat terjaga dimata para khayalak.

Manajemen krisis menjadi salahsatu aktivitas humas yang sangat diprioritaskan oleh humas PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau pada saatn ini sebagai perusahaan yang memberikan jasa penyediaan listrik kepada masyarakat, harus dapat mengolah permasalahan yang ada keluhan dari pelanggan harus ditanggapi dengan baik. pengelohan masalah dengan baik, sehingga pelanggan merasakan kenyamanan dan kejelasan informasi tentang perusahaan. Humas PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau melakukan aktifitas humas management krisis berkerjasama dengan bidang lain, bentuk kerjasama antara humas dengan bidang lainnya yang ada di PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau bergantung pada permasalahan yang terjadi.

Keluhan dari pelanggan yang berkaitan dengan teknik akan diselesaikan bersama bidang teknik humas juga bekerjasama dengan

bidang niaga jika permasalahan yang dikeluhkan pelanggan seperti penyambungan listrik baru, penambahan daya listrik dan tunggakan tagihan listrik.

#### 6. Pelaporan dan Evaluasi

Dalam melakukan kegiatannya humas harus melakukan pelaporan dan evaluasi disetiap tahunnya sehingga permasalahan baik itu dari segi positive ataupun negative menjadi tolak ukur dalam menjalankan komunikasi kedepannya agar lebih baik lagi.

#### 7. Anggaran Komunikasi Perusahaan<sup>41</sup>

### H. Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau

Organisasi PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau terdiri dari 4 (empat) unit Area dan 2 (dua) unit pelaksanaan kontribusi dengan kependudukan setingkat Area mengkoordinir unit pelayanan setingkat kantor ranting atau rayon dengan jumlah kantor pelayanan sebanyak 30 unit. PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dibagi menjadi empat Area kerja yang masing-masing Area dipimpin oleh seorang manager Area, empat area yang dimaksud yaitu:

- a. Area Pekanbaru (Membawahi 10 Rayon) Jl. Sutomo No. 69 Pekanbaru – 28142
- b. Area Rengat (Membawahi 5 Rayon) Jl. Lintas Timur, Pematang Reba – Rengat
- c. Area Dumai (Membawahi 7 Rayon) Jl. Jend Sudirman No.173 Dumai – 28812, dan
- d. Area Tanjung Pinang (Membawahi 10 Rayon)

Struktur organisasi PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau adalah mengacu kepada keputusan Direksi No.300.K/010/DIR/2003 No. 098.K/010/DIR/2006.

<sup>41</sup> Dokumen, PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau, 2012



General Manager ditunjuk oleh Direktur Utama sebagai Stakeholder utama melalui Surat Keputusan dan diberi Kuasa untuk megolah perusahaan diwilayah kerjanya. Generaal Manager bertanggung jawab attas pelaksanaan tugas-tugas perusahaan atas mempertanggung jawabkannya kepada dewan redaksi. Sebagai bentuk pengawasan atas pelaksanaan tugas General Manager dan Organisasi PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau, Direktur Utama membentuk Satuan Pengawasan Internal.<sup>42</sup>

#### 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.

<sup>42</sup> Dokumen, PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau 2015