

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1. Sejarah Singkat PT. PLN (Persero) Rayon Panam

Ketenagalistrikan di Indonesia dimulai akhir abad ke-19, ketika perusahaan Belanda mendirikan pembangkit listrik, dan perusahaan untuk kepentingan umum dimulai saat perusahaan Belanda (*Naamloze Vennotschaap* (NV) Aniem, NV Gebro) memperluas usaha di bidang listrik.

Tahun 1943-1945, perusahaan listrik swasta dikuasai Jepang. Setelah tanggal 17 Agustus 1945, perusahaan listrik direbut pemuda Indonesia. Tanggal 27 Oktober 1945 berdasarkan KepPres No.1 tahun 1945 dibentuk Jawatan Listrik dan Gas di Yogyakarta. Dengan pembangkit tenaga listrik 157,5 Megawatt (MW).

Saat agresi Belanda II, Kantor Jawatan Listrik direbut Belanda tahun 1950 kecuali Perusahaan Listrik di Aceh. Tahun 1958, DPR dan Pemerintah RI menerbitkan UU tentang Nasionalisasi perusahaan Belanda dan Peraturan Pemerintah No.18 (*Sumber: PT PLN Wilayah Riau Area Pekanbaru, 2016*).

Melalui PP No.67 Tahun 1961 dibentuk Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara (BPU-PLN) yang mengelola perusahaan listrik dan gas. Namun, dibubarkan pada 1 Januari 1965, dan dibentuk 2 perusahaan negara yaitu PLN (listrik) dan PGN (gas). Dengan pembangkit tenaga listrik 300 MW.

Tahun 1972, Pemerintah menetapkan status PLN sebagai perusahaan umum melalui PP No.18 yang mengatur, membina, mengawasi, dan melaksanakan perencanaan umum di bidang kelistrikan nasional, disamping tugas-tugas sebagai perusahaan.

Hak Cipta Diindungi 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.

Berdasarkan KepMen PUTL No.1/PRT/1973 ditetapkan pembagian kerja PLN menjadi 11 daerah eksploitasi, 4 daerah distribusi, dan 3 pembangkit. Melalui PerMen PUTL No.13/PRT/1975 PLN eksploitasi menjadi PLN Wilayah. PLN pembangunan menjadi PLN proyek induk. PLN menjadi 13 wilayah, 1 pembangkit, 2 distribusi, dan 10 proyek induk. Tahun 1990 dengan PP No.17, PLN ditetapkan menjadi pemegang kuasa ketenagalistrikan. Dan memberikan kesempatan sektor swasta bergerak dalam bisnis penyediaan tenaga listrik.

Dirjen Listrik dan Energi Baru (Kabinet Pembangunan IV) bertugas dalam pembinaan program kelistrikan, perusahaan kelistrikan, dan pengembangan energi baru. Dan bulan Juni 1994 status PLN dialihkan dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan. Untuk menjamin penyediaan tenaga listrik, Pemerintah mengeluarkan UU No.30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. Dasar Hukum atau Peraturan lainnya yang terkait dengan PLN, yaitu:

1. Undang-undang RI No.30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.
2. Undang-undang RI No.19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara
3. Undang-undang RI No.40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas.
4. Peraturan Pemerintah RI No.26 Tahun 2006 tentang Penyediaan Pemanfaatan Tenaga Listrik.
5. Peraturan Pemerintah RI No.23 Tahun 1994 tentang Pengalihan Bentuk Perum Listrik Negara menjadi Persero.
6. Peraturan Pemerintah RI No.45 Tahun 2005 tentang Pendirian, Pengurusan, Pengawasan, dan Pembubaran BUMN.

Selanjutnya, sistem Kelistrikan di **Riau** di *supply* oleh beberapa sistem dengan Gardu Induk Isolated 145 Perusahaan Listrik Tenaga Diesel (PLTD), sewa beli Genset dan Excesenergi dari pihak luar (PT. Riau Prima Energi).

Hak Cipta Diindungi 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.

Dengan disetujui Dewan Komisaris No. 66/DKPLN/2002 tentang pembentukan Sertifikat badan Usaha (SBU) tanggal 25 Juni 2002 dikeluarkan Keputusan Direksi No.083.K/010/DIR/2002 tentang Susunan Organisasi dan Fungsi PT. PLN (Persero) Wilayah Riau. Dan ditindaklanjuti Keputusan Direksi No.0576/440/DIW2002 tanggal 8 Juni 2002 tentang Penugasan General Manager Wilayah Riau. Serta Keputusan Direksi No.089.K/010/DIR/2002 tentang Perubahan Pengorganisasian Unit Bisnis di lingkungan PT. PLN (Persero) tanggal 2 Juli 2002 dengan Wilayah Kerja meliputi Provinsi Riau (diluar Batam) yang terdiri dari 4 Unit Operasional, yaitu:

1. Area Pekanbaru
2. Area Dumai
3. Area Tanjung Pinang
4. Area Rengat

Dan pada dasarnya, lingkup usaha PLN Wilayah Riau masih bergerak pada beberapa bidang, yaitu sebagai berikut:

1. Pembangkit Tenaga Listrik
2. Pembelian Tenaga Listrik
3. Pendistribusian Tenaga Listrik
4. Pemasaran Tenaga Listrik
5. Pemeliharaan Pembangkit dan Jaringan Distribusi
6. Pembangunan Pembangkit dan Jaringan Distribusi.

PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru membagi wilayah kerjanya menjadi 4

Unit Pelayanan Operasional, yang terdiri dari:

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

Hak Cipta Diindungi 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.

Berdasarkan uraian tersebut, telah digambarkan sejarah kelistrikan di Indonesia serta berdirinya PT. PLN (Persero) dan terbentuknya PLN Rayon Panam, yang kini berstatus sebagai perusahaan yang menjalankan kemanfaatan umum pengelolaan kelistrikan yang dimulai dari bulan Februari Tahun 2003. Perlu diketahui, sebelumnya PLN Rayon Panam ini merupakan Kantor Jaga (KAJA) yang mengawasi, menjaga kerusakan trafo/jaringan di bawah pengelolaan PLN Rayon Simpang Tiga Kota Pekanbaru.

Setelah terbentuknya PLN Rayon Panam di JL.HR. Soebrantas No.64, Tuah Karya, Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru, maka dimulailah operasionalisasi perusahaan seperti melakukan perluasan jaringan distribusi dan memberi pelayanan kelistrikan kepada pelanggan di Kelurahan Simpang Baru, Kelurahan Tuah Karya, Kelurahan Sidomulyo Barat, Kelurahan Delima, dll.

Dan dengan adanya perluasan jaringan yang dilakukan PLN Rayon Panam, maka sebagian besar masyarakat daerah Panam dan Arengka I sampai Kubang telah mendapatkan pelayanan listrik. Sehingga pelanggan akan meningkat, kemudian penjualan listrik akan meningkat pula. Pada dasarnya PLN Rayon Panam bertujuan untuk memberi pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Untuk memudahkan pelanggan, PLN Rayon Panam menyediakan 10 loket pembayaran rekening listrik, yaitu:

1. Kantor PLN Rayon Panam di jalan HR. Soebrantas, Panam.
2. KOPUBRI, Simpang perumahan BRB di Jalan Kutilang.
3. PT. Multiusaha Mandiri Perdana, di Panam.
4. PT. Ladika di Jalan Lobak, Arengka.
5. Melayu Riau Sejahtera di Arengka I.
6. Nurul Iman di Jalan HR. Soebrantas Km. 2 Kampar.

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.

7. PRIMKOPUBRI di jalan Amarta Widya Graha I.
8. Karya Baru di Jalan Bangau Sakti, Panam.
9. UPP Pantai Cermin.
10. PT. Usaha Perdana, Panam. (*Sumber: PT PLN (Persero) Rayon Panam*)

4.2. Visi, Misi, dan Motto PT. PLN (Persero) Rayon Panam

4.2.1. Visi

“Menjadikan PT. PLN (Persero) Rayon Panam sebagai Unit PLN Bersih dan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.”

4.2.2. Misi

1. Menjalankan proses bisnis dengan mengedepankan integritas, jujur, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.
2. Meningkatkan kualitas kehidupan dan mendorong kegiatan ekonomi masyarakat di Kotamadya Pekanbaru dan Kabupaten Kampar.
3. Membudayakan K3 (Kesehatan dan Keselamatan Kerja) dalam menjalankan kegiatan kelistrikan.
4. Menjadikan OPI (Operational Performance Improvement) sebagai landasan dalam membangun budaya kerja.

4.2.3. Motto PT.PLN (Persero) Rayon Panam

“PLN Panam Efisiensi, Handal, dan Berkualitas.”

4.3. Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Rayon Panam

Struktur organisasi sangat diperlukan dalam suatu instansi/perusahaan, baik organisasi sederhana maupun yang luas dan kompleks. Agar karyawan mengetahui tugas dan bertanggung jawab atas pekerjaannya. Setiap organisasi terdapat beberapa unsur, yaitu: Sekelompok orang; Saling bekerja sama; Tujuan; Saling terkait; dan Mempunyai atasan serta bawahan. Dalam mengorganisir suatu kegiatan, langkah pertama yang dilakukan pimpinan perusahaan adalah

menetapkan pekerjaan apa yang harus dilakukan bawahan. Dengan pembagian kerja, maka setiap personil dapat melaksanakan tugasnya (tidak saling tindih).

Organisasi adalah sekelompok orang dengan masing-masing tugas untuk dijalankan dalam kerjasama yang telah ditentukan. Setiap unit yang ada dalam organisasi haruslah terkoordinir. Jadi, Organisasi merupakan wadah menjalankan aktivitas, dan gerak operasional demi tercapai tujuan yang diinginkan. Tercapai atau tidaknya tujuan, tergantung orang-orang yang menjalankan masing-masing tugas yang telah ditetapkan didalam organisasi tersebut. Struktur organisasi mengidentifikasi peran dan tanggung jawab anggota organisasi. Struktur organisasi menggambarkan kerangka kerja yang memiliki hubungan dan batasan yang jelas mengenai wewenang dan tanggung jawab setiap bagian. Dan akan memudahkan pencapaian tujuan perusahaan secara efektif dan efisien.

Demikian halnya dengan PLN Rayon Panam yang memiliki tujuan memberikan pelayanan kelistrikan pada pelanggan (*public utility*) serta sebagai perusahaan yang bertujuan untuk mencari keuntungan, menjadikan struktur organisasi sebagai syarat utama meningkatkan pekerjaan, tanggung jawab serta pencapaian tujuan. Dengan adanya struktur organisasi, dapat memberikan ketegasan batas tanggung jawab yang jelas dari masing-masing jabatan, sehingga dapat menyelesaikan tugas yang telah dibebankan dengan tepat pada waktunya.

Struktur organisasi PLN Rayon Panam, ditetapkan melalui keputusan pimpinan PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru. Struktur organisasi PLN Rayon Panam, sebagai berikut:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

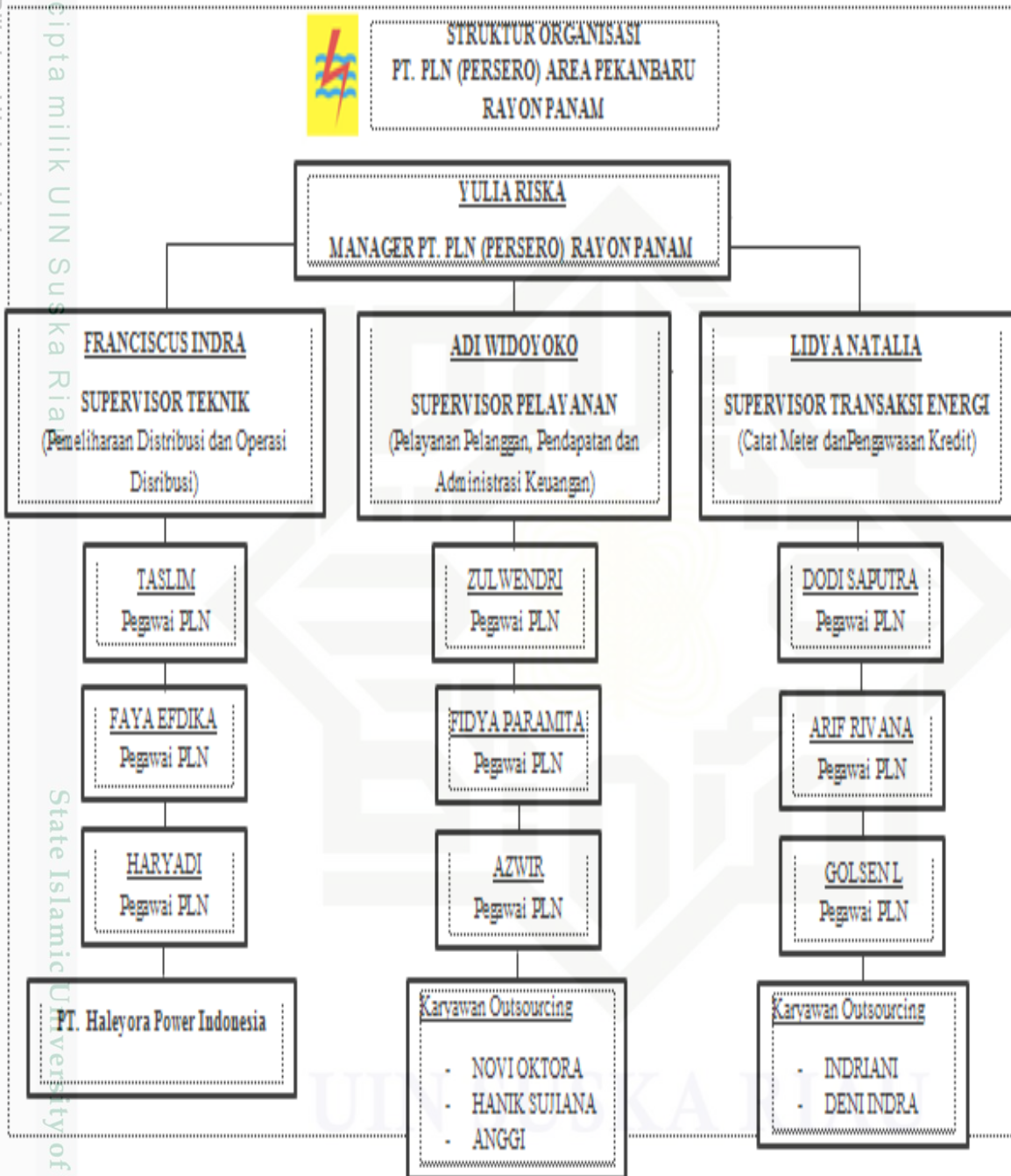
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

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.

Gambar IV.1. Struktur Organisasi



Sumber: PT. PLN (Persero) Rayon Panam Tahun 2017

Hak Cipta Diindungi 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.

Adapun masing-masing uraian tugas dalam organisasi pada PT. PLN

(Persero) Area Pekanbaru Rayon Panam dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Manajer Rayon/ Ranting

Tujuan Jabatan: Merumuskan sasaran Rayon/ Ranting, mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan pelayanan pelanggan, pendistribusian dan pembangkitan tenaga listrik sesuai kebijakan PLN Cabang/ Wilayah.

Tanggung Jawab Utama:

- 1) Merumuskan sasaran kerja Rayon/ Ranting sesuai dengan kebijakan Area.
- 2) Mengarahkan pelaksanaan tugas bawahan sesuai dengan bidangnya.
- 3) Menyusun RAO/UAI Rayon.
- 4) Mengawasi dan mengkoordinasikan pengoperasian dan pemeliharaan sarana penyediaan tenaga listrik agar sesuai dengan jadwal dan target.
- 5) Mengkoordinasikan kegiatan pelayanan pada pelanggan/calon pelanggan agar target KWh terjual dan jumlah sambungan terpasang dapat tercapai.
- 6) Memeriksa dan menandatangani bukti-bukti pengesahan penerimaan dan pengeluaran uang, surat perintah kerja dan surat dinas resmi Rayon
- 7) Memeriksa bukti pengiriman ke Bank *Receipt* PLN Area hasil penerimaan penjualan rekening serta mengecek hasil pencatatan *stand meter* konsumen
- 8) Mengevaluasi pelaksanaan tugas seksi-seksi sesuai dengan sasaran.
- 9) Memberikan pembinaan kepada para rekanan Rayon dalam bidang kelistrikan agar pelaksanaan kegiatan sesuai persyaratan yang berlaku.
- 10) Merencanakan sistem pengawasan pelaksanaan pekerjaan yang dilaksanakan oleh pihak ketiga dan penyerahan pekerjaan untuk menghindari adanya penyimpangan yang akan merugikan PLN.
- 11) Membuat dan menyampaikan laporan kegiatan Rayon, sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas kepada Kepala Area.
- 12) Membuat laporan berkala sesuai dengan bidang tugasnya.
- 13) Melaksanakan tugas kedinasan sesuai kewajiban dan tanggungjawabnya.

Hak Cipta Diindungi 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. Supervisor Pelayanan (Pendapatan, Administrasi Keuangan dan Pelayanan Pelanggan)

a. Pendapatan

Tujuan Jabatan: Merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan aktivitas pelaksanaan fungsi penagihan dan pendapatan dengan TUPOKSI unit kerjanya.

Tanggung Jawab Utama:

- 1) Menyusun Rencana kerja Seksi Pendapatan sesuai rencana kerja Rayon
- 2) Membagi tugas kepada bawahan di Seksi pendapatan.
- 3) Mengklasifikasikan rekening listrik sesuai jenis tarif dan lokasi
- 4) Mendistribusikan rekening listrik ke masing-masing *Payment Point* (PP) untuk proses penagihannya sesuai jadwal yang telah ditetapkan.
- 5) Mengawasi kegiatan penagihan di *Payment Point* (PP)
- 6) Mengawasi penyetoran uang penagihan rekening listrik ke Bank.
- 7) Memeriksa laporan hasil penagihan yang dilakukan *Payment Point* (PP).
- 8) Mengawasi pembukuan rekening listrik (Rupiah Rekening, Rupiah RPJ, Rupiah Tagihan) sesuai jenis tarif dan kode golongan pelanggan.
- 9) Mengawasi, memeriksa penyusunan Saldo Tunggakan dan pembatalan rekening listrik secara periodik sebagai bahan laporan keuangan.

b. Administrasi dan Keuangan

Tujuan Jabatan: Mengawasi, melaksanakan dan mengendalikan aktivitas pelaksanaan fungsi administrasi perkantoran dan keuangan perbekalan, sekretariat yang terkait dengan tugas pokok dan fungsi unit kerjanya.

Tanggung Jawab Utama:

- 1) Menyusun langkah kegiatan sesuai rencana kerja seksi
- 2) Membuat jadwal kegiatan seksi dalam rangka pelaksanaan tugas.
- 3) Memeriksa surat keluar dan pendistribusian surat masuk sesuai TLSK.

Hak Cipta Diindungi 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) Memeriksa berkas kepegawaian, yaitu: SPPD, absensi, daftar gaji, dan tunjangan lainnya, dengan data pegawai untuk disampaikan kepada atasan.
- 5) Memeriksa bukti pembayaran kepada pegawai atau pihak ketiga dengan meneliti kelengkapan berkas guna kelancaran proses pembayarannya.
- 6) Menghimpun data-data kekayaan perusahaan.
- 7) Memeriksa berkas pengadaan langsung, usulan permintaan material instalasi, ATK serta perlengkapan berkala untuk diajukan ke PLN Area.
- 8) Memeriksa hitungan pajak sesuai bukti dan ketentuan yang berlaku.
- 9) Mengecek buku kas harian baik penerimaan maupun pengeluaran.

c. Pelayanan Pelanggan

Tujuan Jabaan: Melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan pelanggan Rayon untuk meningkatkan kinerja pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Tanggung Jawab Utama:

- 1) Menyusun rencana kerja seksi pelayanan pelanggan
- 2) Membagi tugas kepada bawahan di seksi pelayanan pelanggan
- 3) Menyusun program untuk mempercepat pelayanan pelanggan.
- 4) Memonitor pelayanan informasi ke pelanggan/calon pelanggan tentang prosedur penyambungan, perubahan daya aliran dan pemakaian listrik.
- 5) Memeriksa berkas permohonan penyambungan baru/ perubahan daya dari calon pelanggan/ pelanggan berdasarkan data teknis dari seksi terkait.
- 6) Memeriksa bukti-bukti pengiriman uang hasil penyambungan baru/ perubahan daya ke bank sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 7) Meneliti, memeriksa berkas permohonan perubahan data pelanggan.
- 8) Meneliti dan memeriksa berkas permohonan layanan sementara, dari pelanggan/ calon pelanggan.
- 9) Melakukan koordinasi guna pelaksanaan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) atas pelanggan yang teridentifikasi menggunakan tenaga listrik dengan tidak normal.
- 10) Memonitor kegiatan pelayanan atas pengaduan atau pencarian informasi



- 11) Memonitor kegiatan tata usaha langganan yang meliputi KWh jual sesuai dengan target yang ditentukan PLN Area.
- 12) Mengarahkan dan membina para rekanan Rayon yang bergerak dalam bidang kelistrikan agar dalam pelaksanaan penyambungan baru atau perubahan daya harus memenuhi standar mutu pekerjaan.
- 13) Membuat laporan berkala sesuai bidang tugasnya.

3. Supervisor Transaksi Energi (Pengawasan Kredit dan Pencatat Meter)

a. Pengawasan Kredit (Waskit)

Tanggung Jawab Utama:

- 1) Merencanakan pemutusan sementara, penyambungan kembali dan pemutusan rampung.
- 2) Merencanakan Piutang Ragu-ragu.
- 3) Menerima daftar rekening yang belum lunas dari fungsi penagihan.
- 4) Menerima perintah penyambungan kembali sambungan Tenaga Listrik.
- 5) Menerima daftar piutang ragu-ragu dari fungsi penagihan.
- 6) Melaksanakan pemutusan sementara, penyambungan kembali, dan pemutusan rampung.
- 7) Melaksanakan penyelesaian penghapusan piutang ragu-ragu.
- 8) Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan pemutusan sementara, penyambungan kembali dan pemutusan rampung.
- 9) Melaksanakan pengawasan terhadap penghapusan piutang ragu-ragu
- 10) Bekerjasama dengan fungsi terkait melakukan pemeriksaan saldo rekening
- 11) Melakukan koordinasi dan membuat laporan sesuai bidangnya.

b. Pembaca Meter (Cater)

Tujuan Jabatan: Melaksanakan dan mengendalikan kegiatan pembacaan meter dalam rangka mengamankan pendapatan perusahaan serta mengawasi pembukuan rekening listrik dan pengirimannya ke fungsi penagihan.

Hak Cipta Diindungi 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.

Tanggung Jawab Utama:

- 1) Menyusun rencana kerja seksi pembaca meter dan pengelolaan rekening sesuai rencana kerja bagian sebagai pedoman kerja.
- 2) Membagi tugas kepada bawahan di seksi pembaca meter dan pengelolaan rekening dalam rangka pelaksanaan tugas.
- 3) Membina para rekanan terkait kegiatan pencatatan meter, sehingga tidak terjadi kesalahan pencatatan meter yang dapat merugikan.
- 4) Memeriksa rute pembacaan meter dan daftar pembacaan meter.
- 5) Memeriksa dan mengoreksi data stand meter yang tidak normal.
- 6) Memeriksa bukti-bukti pengiriman uang hasil penjualan rekening listrik, penyambungan baru ke Bank serta mengecek kebenaran stand meter konsumen TR/SR sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 7) Mengawasi kemungkinan terjadinya pencurian tenaga listrik secara terpadu sebagai upaya mengurangi susut non teknis.
- 8) Memonitor pendistribusian rekening listrik kepada KUD/ *Payment Point* sesuai jadwal yang telah ditetapkan.
- 9) Membuat laporan berkala sesuai bidang tugasnya.
- 10) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang sesuai dengan kewajiban dan tanggung jawab pokoknya.

4. Supervisor Teknik (Pemeliharaan Distribusi dan Operasi Distribusi)

a. Pemeliharaan Distribusi

Tujuan Jabatan: Melaksanakan koordinasi pengendalian pemeliharaan jaringan distribusi mutu keandalan dan pencapaian target kinerja.

Tanggung Jawab Utama:

- 1) Menyusun rencana kerja seksi distribusi.
- 2) Membagi tugas dan memberi petunjuk kepada bawahan pada seksi distribusi untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- 3) Mengatur dan mengkoordinasikan kegiatan bawahan dalam pengoperasian dan pemeliharaan sarana pendistribusian tenaga listrik sesuai rencana.

Hak Cipta Diindungi 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) Memeriksa dan menganalisa kelainan atau gangguan sarana pendistribusian tenaga listrik untuk mengantisipasi kemungkinan terjadinya gangguan sesuai dengan rencana kerja.
 - 5) Mengawasi pemakaian suku cadang, material dan alat-alat bantu lainnya untuk menunjang pelaksanaan kegiatan operasi dan pemeliharaan.
 - 6) Mengawasi pelaksanaan pemutusan, pembongkaran, dan penyambungan kembali aliran listrik dalam pelaksanaan P2TL.
 - 7) Memeriksa secara berkala JTM, JTR, SR, Trafo dan merencanakan perbaikan apabila terjadi kerusakan.
 - 8) Memeriksa dan mengevaluasi hasil survei lapangan guna memenuhi permohonan calon pelanggan.
 - 9) Mengawasi perluasan JTM/JTR dan gardu dengan atau oleh pihak ketiga sebagai bahan laporan kepada PLN Area.
 - 10) Menyusun data pendukung AO/AI ada seksi distribusi.
- b. Operasi Distribusi**

Tujuan Jabatan: Melaksanakan koordinasi dan pengendalian kontinuitas pendistribusian aliran listrik dan pencapaian target kinerja.

Tanggung Jawab Utama:

- 1) Menyusun rencana kerja seksi operasi distribusi sebagai pedoman kerja.
- 2) Membagi tugas kepada bawahan di seksi dalam rangka pelaksanaan tugas.
- 3) Membuat jadwal kegiatan Seksi Operasi Distribusi.
- 4) Mengawasi pelaksanaan pengoperasian jaringan distribusi.
- 5) Memantau pelaksanaan pengaturan manuver jaringan dan gardu.
- 6) Memantau pelaksanaan rencana pemeliharaan distribusi
- 7) Memantau pelaksanaan pemutakhiran data/ informasi jaringan distribusi.
- 8) Mengevaluasi data perbaikan jaringan untuk keandalan sistem.
- 9) Mengawasi pelaksanaan program pemeriksaan penertiban aliran listrik (P2TL) sesuai target dan sasaran pemeliharaan.
- 10) Menyusun usulan AO/ AI Seksi Operasi Distribusi.
- 11) Memantau pelaksanaan perbaikan di lokasi yang mengalami gangguan.

Hak Cipta Diindungi 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.

12) Mengawasi pelaksanaan di tempat acara-acara penting kenegaraan atau khusus serta pelaksanaan piket siaga.

13) Membuat laporan berkala sesuai dengan bidang tugasnya.

4.4. Aktivitas Perusahaan

Aktivitas perusahaan adalah kegiatan di dalam dan luar perusahaan, baik secara langsung maupun tidak langsung yang mempengaruhi kelancaran jalannya perusahaan. Sehingga dapat mendorong tercapainya tujuan secara efektif dan efisien. PLN Rayon Panam yang wilayah kerjanya meliputi daerah Kecamatan Tampan (Panam), memiliki tujuan melayani kepentingan pelanggan (*public utility*) melalui penyaluran aliran listrik. Berdasarkan bentuk badan usahanya, aktivitas PLN Rayon Panam adalah sebagai berikut:

1. **Pelayanan Pelanggan**, Pelayanan mulai dari pengajuan pasang baru listrik prabayar sampai berhenti dalam pemakaian arus listrik, pelayanan tambah arus (daya), pelayanan migrasi listrik, pelayanan gangguan kerusakan/kongslet, pelayanan pengaduan kerusakan kWh pelanggan, pelayanan pengaduan kesalahan pencatatan rekening oleh petugas cater, dan pelayanan loket pembayaran rekening listrik.

2. **Menurunkan Pencurian Arus**, dengan: OPAL (Operasi Penertiban Listrik), P2TL (Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik).

4.4.1. Distribusi Tenaga Listrik

Distribusi tenaga listrik adalah penyaluran tenaga listrik dari sumber daya listrik (*power source*) sampai ke pelanggan. Aktivitas ini memiliki peran penting bagi pembangunan bangsa, karena seluruh aktivitas masyarakat bergantung pada listrik. Dan PLN Rayon Panam mempunyai tugas mendistribusikan energi listrik

Hak Cipta Diindungi 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.

untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat dengan menjual tenaga listrik sehingga visi misi PLN dapat terwujud dan terjadi penambahan jumlah pelanggan.

4.4.2. Care/ Komunikasi

Dengan aktivitas care/komunikasi, maka kita dapat saling bertukar informasi. Sehingga sangat mempengaruhi kemajuan suatu organisasi PLN Rayon Panam. Dalam hal ini PLN Rayon Panam mempunyai tugas menjaga hubungan baik dengan pelanggan/calon pelanggan lewat komunikasi sehingga tercipta pelayanan yang baik. Begitu juga kepada Pemerintah Kota Pekanbaru dan jajarannya. Karena jika tidak terjadi komunikasi, akan menimbulkan pergeseran dan perbedaan antara pihak PLN dengan pelanggan/ calon pelanggan.

4.4.3. Maintenance (Pemeliharaan)

Aktivitas maintenance di PLN Rayon Panam sangat mempengaruhi kelancaran pendistribusian tenaga listrik. Karena PLN mempunyai tugas melakukan pemeliharaan terhadap alat-alat pendistribusian listrik seperti tiang listrik, kabel, Instalasi kWh di rumah pelanggan, dan yang diperlukan lainnya. Pemeliharaan lainnya seperti melakukan penebangan pohon yang mengganggu keberadaan tiang listrik, dan melakukan penyeimbangan beban trafo. Jadi, PLN Rayon Panam sebaiknya dapat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, dengan memberikan informasi secara tepat, cepat, lengkap serta mudah di dapat. Sehingga keinginan pelanggan dapat langsung terwujud, tanpa harus melalui prosedur yang berbelit-belit. Dan terhindar dari calo atau pihak lain yang menawarkan jasa untuk mencari keuntungan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

4.5. Persyaratan untuk Mendapatkan Pelayanan

Dalam menjalankan aktivitas/ tugas pelayanan publik, terdapat 11 jenis pelayanan yang disediakan PLN Rayon Panam, sebagai berikut:

1. P2TL (Pemeriksaan Pemakaian Tenaga Listrik), bidang produktivitas.
2. Pasang Baru Listrik Prabayar, bidang distribusi. Hal-hal yang perlu diperhatikan:
 - a. Dokumen yang diperlukan: Fotokopi rekening listrik tetangga terdekat; Fotokopi KTP pemohon (jika pemohon tidak sama dengan nama pelanggan, maka untuk menghindari adanya konflik di kemudian hari sertakan surat kuasa, atau surat perjanjian sewa atau surat keterangan lainnya); Denah lokasi bangunan/ rumah.
 - b. Biaya yang dipersiapkan: Biaya penyambungan; Uang jaminan pelanggan; Biaya survei; Instalasi milik pelanggan: disiapkan oleh pelanggan dan di sahkan oleh instalisir resmi yang terdaftar di unit PLN; Materai.
3. Pengaduan pelanggan, bidang *care*.
4. Pengajuan berhenti, bidang *care*.
5. Penyambungan ekstra, bidang distribusi. Jenis pelayanan ini seperti bersifat *accidental*. Contohnya jika ada pesta pernikahan yang mana daya yang dimiliki oleh pihak yang berkepentingan/ pelanggan tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan saat pesta nanti. Oleh sebab itu, pihak pelanggan melakukan penyambungan ekstra.
6. Penyambungan kembali, bidang distribusi.
7. Permohonan balik nama, bidang *care*. Permohonan ini terjadi jika pihak pertama yang telah pindah rumah, kemudian rumah tersebut dijual kepada pihak kedua. Maka pihak kedua mengurus permohonan balik nama.
8. Perubahan data pelanggan tanpa permohonan, bidang *care*.
9. Perubahan daya pelanggan, bidang distribusi. Untuk mempermudah proses permohonan perubahan daya, baik penambahan ataupun penurunan daya,

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

sebaiknya hubungi terlebih dahulu bagian pelayanan pelanggan di unit pelanggan CC123.

- a. Dokumen yang diperlukan:
 - 1) Fotokopi rekening listrik terdahulu
 - 2) Fotokopi KTP pemohon (jika pemohon tidak sama dengan nama pelanggan, maka untuk menghindari adanya konflik di kemudian hari sertakan surat kuasa, atau surat perjanjian sewa atau surat keterangan lainnya).
 - 3) Denah lokasi bangunan/ rumah
- b. Biaya yang dipersiapkan:
 - 1) Biaya penyambungan, sebesar selisih kenaikan daya kali tarif yang berlaku.
 - 2) Uang jaminan pelanggan, dikompensasikan dengan uang jaminan langganan yang telah dibayar serta disesuaikan dengan uang jaminan langganan daya terbaru.
 - 3) Materai.

Begitu juga dengan penurunan daya, biaya yang dipersiapkan hanya berupa uang jaminan pelanggan, disesuaikan dengan uang jaminan pelanggan daya terbaru yang berlaku pada saat itu, materai, selebihnya dokumen yang diperlukan sama seperti perubahan daya.

10. Perubahan tarif pelanggan, bidang *care*.

11. Putus rampung, bidang distribusi. Jenis pelayanan ini dilakukan pada saat peringatan terakhir yang diberikan pihak PLN, jika pelanggan tidak segera melunasi tunggakan listrik dengan segera, maka pihak PLN akan melakukan putus rampung. Dimana seluruh komponen untuk penyambungan arus listrik di putus oleh pihak PLN.

4.6. Program Listrik Prabayar PT. PLN (Persero) Rayon Panam

Selama ini pelanggan PLN mendapat layanan listrik pascabayar, yaitu dengan menggunakan energi listrik dulu dan membayar belakangan, pada bulan



Hak Cipta Diindungi 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.

berikutnya. Setiap bulan PLN harus mencatat meter, menghitung dan menerbitkan rekening yang harus dibayar Pelanggan, melakukan penagihan kepada Pelanggan yang terlambat/tidak membayar, dan memutus aliran listrik setelah waktu tertentu.(www.pln.co.id)

Mekanisme tersebut tidak dilaksanakan pada listrik pintar (prabayar). Pada listrik prabayar, pelanggan mengeluarkan uang/biaya lebih dulu untuk membeli energi listrik yang akan dikonsumsinya. Terdiri dari 20 digit nomor yang bisa diperoleh melalui gerai ATM sejumlah bank atau melalui loket-loket pembayaran tagihan listrik online. Lalu diinput ke kWh Meter Prabayar (MPB) pelanggan. MPB menyediakan informasi jumlah energi listrik (kWh) yang masih bisa dikonsumsi. Persediaan kWh tersebut bisa ditambah kapan saja sesuai kebutuhan.

Nilai listrik isi ulang yang dijual di ATM atau *Payment Point* sebesar : Rp 20.000,-; Rp 50.000,-; Rp 100.000,-; Rp 250.000,-; Rp 500.000,-; Rp 1.000.000,-. Dan pulsa listrik isi ulang (token/voucher) dapat dibeli di : Loket *Payment Point Online Banking* (Mitra Bank); Bank Bukopin (ATM, SMS Banking, Teller); Bank BPRKS (EDC, ATM, ADM, Internet Banking); Bank Danamon; Bank Danamon Syariah; Bank BNI (ATM); Bank Mandiri (ATM); Bank BRI; Bank NISP (ATM); Bank BCA (ATM). (*Sumber: www.pln.co.id*)

Nantinya, lewat layar yang ada di MPB akan tersajikan sejumlah informasi penting yang langsung bisa diketahui dan dibaca oleh pelanggan terkait dengan penggunaan listriknya, seperti: Informasi jumlah energi listrik (kWh) yang dimasukkan (diinput); Jumlah energi listrik (kWh) yang sudah terpakai selama ini; Jumlah energi listrik yang sedang terpakai saat ini (*real time*); dan Jumlah

Hak Cipta Diindungi 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.

energi listrik yang masih tersisa. Selanjutnya, jika energi listrik yang tersimpan di MPB sudah hampir habis, maka MPB akan memberikan sinyal awal agar segera dilakukan pengisian ulang.

Dengan demikian, pelanggan bisa mengoptimalkan konsumsi listrik dengan mengatur jadwal dan jumlah pembelian listrik. Sehingga tidak perlu berurusan dengan pencatatan meter setiap bulan, dan terikat dengan jadwal pembayaran listrik bulanan. Manfaat bagi PLN dengan adanya Listrik Prabayar:

- a. Pendapatan diterima lebih cepat
- b. Tidak ada tunggakan
- c. Proses bisnis lebih sederhana
- d. Biaya operasi berkurang
- e. Image perusahaan membaik karena komplain tentang listrik pascabayar berkurang
- f. Penundaan investasi

4.6.1. Pasang Baru dan Tambah Daya Listrik Prabayar

Tahapan Pengajuan permohonan sambungan baru, sebagai berikut:

1. Datang langsung ke Kantor Pelayanan PLN dengan domisili/lokasi bangunan yang akan disambung listriknya dengan membawa: Fotocopy kartu identitas pemilik (KTP/SIM) yang masih berlaku; Denah/peta lokasi bangunan (diperlukan untuk memudahkan dalam proses survey lapangan); Surat Kuasa bila pengajuan permohonan diwakilkan; Membayar Biaya Penyambungan.
2. Dapat melalui saluran telepon Call Center PLN 123
3. Setelah persyaratan dipenuhi, berikutnya: Pemberkasan administrasi permohonan sambungan baru; Survey lapangan untuk mengetahui secara

Hak Cipta Diindungi 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.

persis kondisi kelistrikan dilapangan (kondisi teknis, jarak dengan tiang terdekat, jarak dengan trafo terdekat, dan informasi teknis lainnya); Calon pelanggan menyelesaikan proses administrasi di Kantor PLN. Proses pembayaran biaya penyambungan hanya dapat dilakukan di Kantor PLN dan atau melalui Bank yang ditunjuk; Menandatangani Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL); PLN akan melakukan penyambungan listrik ke bangunan pelanggan, setelah seluruh proses administrasi terselesaikan dan secara teknis sudah dapat dilakukan penyambungan.

Sedangkan tahapan Pengajuan permohonan perubahan daya, sebagai berikut:

1. Pelanggan datang langsung ke Kantor Pelayanan PLN dengan domisili/lokasi bangunan yang akan dirubah/ditambah dayanya dengan membawa: Fotocopy kartu identitas pemilik/pengguna bangunan (KTP/SIM) yang masih berlaku; Denah/peta lokasi bangunan (diperlukan untuk memudahkan dalam proses survey lapangan); Pelunasan tagihan listrik bulan terakhir; Membayar biaya tambah daya.
2. Pengajuan permohonan sambungan baru juga dapat dilakukan melalui saluran telepon Call Center PLN 123.

Dan untuk diperhatikan, bahwa: PLN tidak memiliki kewenangan terhadap instalasi listrik di dalam bangunan milik pelanggan, sebab instalasi listrik tersebut milik pelanggan; Pelanggan menentukan sendiri Perusahaan Instalatur yang akan membangun instalasi listrik di bangunan miliknya; dan PLN tidak memiliki kewenangan yang terkait dengan segala ketentuan tentang instalasi listrik.