

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.

BAB II

GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah PT.PLN (Persero)

Untuk mempelajari sejarah singkat berdirinya PT. PLN (Persero) Rayon Panam. Kita mesti mengaitkan dengan sejarah berdirinya kelistrikan secara umum di Indonesia, karena tanpa mengaitkan sejarah berdirinya kelistrikan secara keseluruhan sulit untuk merumuskan berdirinya PT. PLN (Persero) Rayon Panam. Secara ringkas kita akan menjelaskan berdirinya kelistrikan secara umum di Indonesia.

Berawal di akhir abad ke-19, pada pemerintah Belanda, banyak didirikan perusahaan yang bergerak dibidang kelistrikan. Pada awal mulanya perusahaan listrik tersebut hanya dibuat untuk menunjang aktivitas pabrik-pabrik seperti pabrik teh dan pabrik gula yang dimiliki oleh pemerintah Belanda. Jadi dengan demikian tenaga listrik yang ada pada saat itu hanya digunakan untuk keperluan sendiri.

Pada 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 pada Agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada Sekutu. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui buruh atau pegawai Listrik dan Gas yang bersama-sama dengan pimpinan KNI Pusat berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-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.

tersebut kepada pemerintah Republik Indonesia . Pada 27 Oktober 1945, presiden Soekarno membentuk jawatan listrik dan gas dibawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW.

Namun dengan melihat kenyataan bahwa tenaga listrik yang digunakan untuk umum dinilai sangat bagus dan menguntungkan. Maka NV. NIGEM yang pada awal mula usahanya bergerak dibidang gas, memperluas usahanya dibidang listrik yang digunakan untuk umum. Setelah itu mulailah bermunculan perusahaan-perusahaan listrik swasta milik belanda seperti NV. GEBEO, NV. OGEM dan sebagainya yang tujuan berdirinya perusahaan tersebut adalah untuk memenuhi kebutuhan listrik masyarakat dan masih bersifat lokal.

Dengan menyerahnya belanda kepada jepang pada perang dunia II, maka perusahaan listrik dan gas dikuasai Jepang. Untuk selanjutnya dikelola oleh jepang sesuai dan kondisi dari daerah-daerah tertentu misalnya pulau sumatera dan lain-lain. Kemudian setelah jepang jatuh kepada sekutu, maka bangsa indonesia memproklamasikan kemerdekaannya pada tanggal 17 Agustus 1945. Dan pada akhirnya perusahaan listrik dan gas berhasil diambil alih oleh jepang.

Kemudian pada tanggal 27 oktober 1945, presiden RI dengan ketetapan No.1/s.d/1945 membentuk jawatan listrik dan gas yang bernaung dibawah Departemen Pekerjaan umum dan tenaga kerja. Dan mulai saat itu penyediaan tenaga listrik nasional diseluruh Indonesia. Berada ditangan pemerintah

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.

Indonesia. Dan menjadi 2 bagian yaitu PLN untuk perusahaan listrik Negara dan PGN untuk perusahaan Gas Negara.

Pada tanggal 1 januari 1961, jawatan listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Badan pimpinan Uumu perusahaan listrik negara) yang bergerak dibidang listrik, gas dan kokas ysng dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang sama, dua perusahaan negara yaitu perusahaan listrik negaraa (PLN) sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas yang diresmikan.

Pada tahun 1972, sesuai dengan pearturan pemerintah No.17, status Perusahaan listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai perusahaan Umum listrik negra dan sebagai pemegang kuasa usaha ketenaga listrikan (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 PLN beralih dari perusahaan umum menjadi perusahaan perorangan (persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang.¹³

Listrik adalah kekuatan atau daya yang ditimbulkan oleh adanya pergesekan atau melalui proses kimia yang dapat dipergunakan untuk menghasilkan panas, cahaya atau menggerakkan mesin.¹⁴ pembangkitan energi listrik seperti yang kita kenal saat ini diawasi oleh eksperimen yang dilakukan

¹³ PLN, Sejarah PT. PLN (Persero), artikel diakses pada 01 Desember 2016 dari <http://www.pln.Co.id/=p2772>

¹⁴ Drs. Peter Salim, Yenny Salim, *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*, Modern English Press, (Jakarta: 2002) Edisi Pertama h.98

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.

oleh Michal Faraday pada tahun 1831. Dengan memanfaatkan hasil eksperimen ini serta beberapa eksperimen lain yang dilakukan dari waktu-waktu tersebut, Lord Kevin dan Sebastian de Ferranti paada tahun 1882 berhasil mempatenkan sebuah desain mesin listrik yang kemudian dikenal dengan nama dinamo Ferranti-Thomposon yang mampu membangkitan energi listrik dalam skala komersial.¹⁵

Selanjutnya pada tahun 1887 terbentuklah sebuah perusahaan dengan nama *London electric supply corporation*, dimana Ferranti duduk sebagai kepala perusahaan tersebut. Perusahaan ini merupakan salah satu dari sekian banyak stasiun-stasiun pembangkit energi listrik swasta yang mensuplai kebutuhan energi listrik di wilayah inggris raya (*United Kingdom, UK*) pada saat itu.

Seiring dengan meningkatnya permintaan terhadap energi listrik maka semakin banyak pula stasiun-stasiun pembangkit energi listrik swsta yang baru dibangun, sampai pada akhirnya pemerintah inggris menyadari bahwa sektor kelistrikan telah tumbuh menjdi aset nasional yang memberikan keuntungan melalui proses nasionalisasi.

Pada tahun 1926, penyedian Tenaga Listrik (*Electric Supply Act*) meletakkan tanggung jawab pembangkitan energi listrik kepada Badan Kelistrikan Pusat (*Central Electric Board*). Di Wilayah Inggris dan Wales, Tanggung Jawab terhadap pembangkitan dan jaringan transmisi tenaga listrik ini terletak di tangan Badan pembangkit Listrik Pusat (*Central Electricity Generating Board, CEGB*). Untuk wilayah Skotlandia tanggung jawab

¹⁵ Trever Linsley, *Instalasi Listrik Tingkat Lanjut*, (Jakarta: PT. Erlangga, 2004), edisi ketiga h.1.

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.

bersama untuk pembangkitan energi listrik masing-masing berada di tangan Badan Listrik Tenaga Air Skotlandia Utara (*North of Scotland hydro electricity board*) dan badan listrik Skotlandia selatan (*South Of Scotland Electricity Board*).

Pada tahun 1988, Sekretaris Negara bidang Energi dalam cabinet pemerintah konservatif, Cecil Parkinson, mengusulkan proses denasionalisasi terhadap industri penyediaan tenaga listrik. Usulan ini pada akhirnya menjadi suatu undang-undang pada bulan Maret 1991 yang mengembalikan lagi tanggung jawab pembangkit, transmisi dan distribusi tenaga listrik kepada pihak swasta. Langkah ini yang diperkuat dengan peraturan-peraturan baru yang mendukung, diharapkan akan menuju pada terjaminnya penyediaan tenaga listrik dengan mutu yang baik kepada pelanggan. Lebih lanjut, dengan semakin meningkatnya persaingan dalam usaha kelistrikan yang dilakukan oleh pihak-pihak swasta ini pada akhirnya nanti diharapkan tercapai harga satuan energi listrik yang lebih murah lagi.

Pembangkit, penyaluran dan distribusi tenaga listrik di Indonesia semula adalah monopoli PLN, namun saat ini swasta sudah turut dalam pembangkitan tenaga listrik. Jadi, sudah ada privatisasi dalam bisnis tenaga listrik.¹⁶

Tahun 1972, pemerintah Indonesia menetapkan status perusahaan listrik Negara sebagai perusahaan Umum Listrik Negara (PLN). Tahun 1990 melalui 5 peraturan pemerintah No. 17, PLN ditetapkan sebagai pemegang

¹⁶ Djiteng Marsudi, *Pembangkit Energi Listrik*, (Jakarta: Erlangga, 2005), h.179

kuasa usaha tenaga listrikan. Tahun 1992, pemerintah memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan tenaga listrik. Sejalan dengan kebijakan di atas, pada bulan Juni 1994 status PLN dialihkan dari perusahaan Umum menjadi perusahaan perseroan (persero).

Dalam perkembangan, PT PLN (persero) telah mendirikan 6 anak perusahaan dan 1 perusahaan patungan dari:

1. PT. Indonesia power, yang bergerak di bidang pembangkit tenaga listrik dan usaha-usaha lain yang terkait, yang terdiri tanggal 3 oktober 1995 dengan nama PT. PJB 1 dan baru tanggal 1 september 2000 namanya berubah menjadi PT. Indonesia Power.
2. PT. Pembangkit Jawa Bali (PT.PJB) bergerak di bidang pembangkitan tenaga listrik dan usaha-usaha lain yang terkait dan berdiri tanggal 3 oktober 1995 dengan nama PT. PJB 11 dan tanggal 22 september 2000, namanya berubah menjadi PT.PJB.
3. Pelayanan listrik Nasional Batam (PT. PLN Batam), yang bergerak dalam usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum diwilayah pulau Batam, didirikan tanggal 3 oktober 2000.
4. PT. Indonesia Connets Plus, yang bergerak dalam bidang usaha telekomunikasi didirikan tanggal 3 oktober 2000.
5. PT. PRIMA layanan nasional Enjiniring (PT. PLN Enjiniring), bergerak dibidang konsultan Enjiniring, rekayasa Enjiniring dan supervisi konstruksi, didirikan pada tanggal 3 oktober 2002.

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.

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.

6. Pelayanan listrik nasional tarakan (PT. PLN Tarakan), bergerak dalam usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum diwilayah pulau tarakan.
7. Geo Dipa Energi, perusahaan patungan PLN-PERTAMINA yang bergerak di bidang pembangkit tenaga listrik utama yang menggunakan eneri panas bumi.

Sebagai perusahaan perseroan terbatas, maka anak perusahaan diharapkan dapat bergerak lebih leluasa dengan antara lain membentuk perusahaan Joint Venture, menjual sahan dalam bursa efek, menerbitkan obligasi dan kegiatan-kegiatan usaha lainnya. Disamping itu, untk mengantisipasi otonomi daerah, PLN juga telah membentuk Unit Bisnis strategis berdasarkan kewilayahan dengan kewenangan manajemen yang lebih luas.

B. Listrik Prabayar

Listrik pascabayar yaitu pelanggan menggunakan energi listrik dulu dan membayar belakangan pada bulan berikutnya. Setiap bulan PLN harus mencatat meter, menghitung dan menerbitkan rekening yang harus dibayar pelanggan, melakukan penagihan kepada pelanggan yang terlambat atau tidak membayar dan memutus aliran listrik jika konsumen terlambat atau tidak membayar rekening listrik setelah waktu tertentu.

Listrik pintar (prabayar) merupakan cara bagi pelanggan PLN untuk mengelola sendiri pemakaian listriknya dengan cara membeli, memakai dan

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.

mengendalikan pemakaian STROOM (isi ulang energi listrik) sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan.¹⁷

Layanan listrik Prabayar merupakan suatu produk inovasi yang memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menggunakan listrik dengan sistem transaksi pembayaran dimuka sebelum listrik dipakai, melalui pembelian dan pengisian stroom listrik, sehingga dapat memberikan nilai tambah serta manfaat bagi pelanggan.

Mekanisme tersebut diatas tidak dilaksanakan pada sistem Prabayar. Listrik Prabayar adalah cara baru bagi pelanggan PLN untuk mengelola sendiri pemakaian listriknya dengan cara membeli, memakai dan mengendalikan STROOM (isi ulang energi listrik) sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan.¹⁸ Besarnya energi listrik yang telah dibeli oleh pelanggan dimasukkan ke dalam meter Prabayar (MPB) yang terpasang di lokasi pelanggan melalui sistem stroom (token/ pulsa).

Token adalah 20 digit angka yang unik dan berisi informasi untuk dimasukkan ke dalam KWH meter Prabayar yang masih bisa dikonsumsi.

Persediaan KWH tersebut bisa ditambah beberapa saja dan kapan saja sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dengan demikian, pelanggan bisa lebih mudah mengoptimalkan konsumsi listrik dengan mengatur sendiri jadwal dan jumlah pembelian listrik dan pelanggan tidak perlu berurusan

¹⁷ [http: saatnya anda beralih ke listrik pintar](http://saatnyaanda.beralih.ke.listrik.pintar), artikel ini diakses 11 Oktober 2012 dari pin.co.id/kaltim/?p=108

¹⁸ Brosur, *Kendali Listrik Prabayar Petunjuk Penggunaan dan Pengoperasian kWh Meter*, h.5

dengan pencatatan meter yang biasanya dilakukan setiap bulan dan tidak perlu terikat dengan jadwal pembayaran listrik bulanan.

Untuk pemasangan atau penyambungan barunya hampir sama pada umumnya dengan pemasangan dan penyambungan baru listrik yang menggunakan box meter biasa atau pascabayar dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh konsumen.

Segala sesuatu ada kelebihan dan kekurangan, begitu pula dengan voucher isi ulang listrik Prabayar ini, untuk kelebihannya sendiri voucher isi ulang ini meliputi pengendalian dalam pemakaian, sesuai dengan pemakaian konsumen, tidak ada sanksi pemutusan seperti halnya box meter biasa jika terdapat tunggakan, tidak dikenakan biaya beban dimana jika menggunakan box meter biasa terdapat biaya beban kecuali pada tarif-tarif listrik tertentu dan sebagainya. Sedangkan kekurangannya jika batas pemakaiannya sudah habis maka listrik akan mati seketika.

Tarif listrik Prabayar sesuai dengan Tarif Dasar Listrik (TDL 2010) yang dikeluarkan oleh menteri ESDM No. 07 Tahun 2010 yakni tarif Multiguna untuk pelanggan reklame, billboard, pedagang kaki lima dan sebagainya sebesar Rp. 1.380/kWh. Bila dibandingkan dengan tarif reguler maka listrik Prabayar boleh dikatakan lebih murah.

Sistem Prabayar berintegrasi dengan aplikasi *customer information system* (CIS) yang terdapat di setiap unit distribusi.

Secara sederhana proses bisnis dalam sistem Prabayar terdiri dari:

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.

1. Pelanggan membeli stroom di tempat pembayaran listrik atau *payment point online banking* (PPOB)
2. Data pembelian dikirim dan diproses oleh vending system.
3. PT. PLN (Persero) mengalirkan listrik ke lokasi pelanggan melalui meter Prabayar (MPB)
4. Pelanggan menikmati listrik
5. Jika Stroom habis, pelanggan membeli stroom lagi.

Setiap pembelian isi ulang prabayar terdiri dari unsur

1. Energi listrik (kWh) pajak penerangan jalan (PPJ) dan materai
2. Pilihan besaran isi ulang bebas, dengan nilai minimum Rp.20.000,-s/d Rp.10.000.000,-(maupun pilihan terbatas)
3. Tidak ada biaya beban

Proses migrasi dari listrik pasca bayar ke stroom steer listrik prabayat:

1. Pelanggan melakukan pendaftaran dilengkapi KTP dan denah lokasi
2. Penerbitan surat persetujuan
3. Membayar stroom perdana
4. Menandatangani surat perjanjian jual beli tenaga listrik (SPJBTL)
5. Petugas PLN melaksanakan penggantian kWh meter

Sesuai ketentuan pasal 29 Undang-undang No: 30 Tahun 2009 tentang

ketenagalistrikan konsumen berhak untuk:

1. Mendapatkan pelayanan yang baik
2. Mendapatkan tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik

3. Memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar dan mendapatkan pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik.
4. Mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.

Perbandingan sistem Prabayar dan sistem Pascabayar

No	Sistem Prabayar	Sistem pascabayar
1	Menerima uang sebelum energi listrik dikonsumsi pelanggan	Menerima uang setelah energi listrik dikonsumsi pelanggan
2	Tidak ada pencatatan meter sehingga sumber susut dan keluhan dapat diminimalisasi atau dihilangkan	Memerlukan pencatatan meter yang memerlukan biaya. Pencatatan meter yang tidak akurat dapat menjadi sumber susut atau keluhan pelanggan.
3	Tidak dikenakan denda keterlambatan, karena pembayaran dilakukan sebelum energi listrik dikonsumsi.	Pelanggan yang terlambat membayar rekening bulanan dikenakan denda keterlambatan
4	Tidak ada pemutusan aliran listrik karena tidak ada pembayaran rekening bulanan.	Pelanggan yang tidak membayar rekening bulanan setelah waktu tertentu, dilakukan pemutusan hubungan.

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.

5	Pelanggan tidak dikenakan uang jaminan pelanggan (UJL) pada saat melakukan penyambungan baru	Pelanggan membayar uang jaminan pelanggan (UJL) pada saat melakukan penyambungan baru
6	Dalam menghitung energi listrik yang dikonsumsi tidak memperhitungkan biaya beban	Rekening bulanan memperhitungkan biaya beban
7	Mengendalikan sendiri pemakaian, sesuai dengan Stroom yang tersedia	Pelanggan kurang dapat mengendalikan pemakaian tenaga listrik karena tidak terkait dengan jumlah stroom yang tersedia.

Perhitungan listrik Prabayar

Masyarakat R1/1300 VA membeli token	Rp 100,000
Administrasi bank	Rp 1,600
Pembelian listrik	Rp 98,400
Materai	Rp 0
PPN	Rp 0
Rupiah transaksi ke PLN	Rp 98,400
PPJ	24% % 2,306
Rupiah yang dikonversi jadi kWh	Rp 96,094

Tarif listrik R1/1300 VA Rp 1.352

Listrik yang diperoleh Rp 71.08

Misalnya, ada konsumen rumah tangga daya 1.300 VA membeli token Rp. 100.000. apa saja yang diperhitungkan dalam pembelian token listrik?

Pertama, biaya administrasi Rp. 1.600. besaran ini tergantung bank yang diakses. Ada yang mengenakan sampai Rp. 2.000

Kedua, biaya materai Rp 0 karena transaksinya hanya Rp 100.000. biaya materai dikenakan untuk transaksi Rp. 250.000 ke atas.

Ketiga, pajak penerangan jalan (PPJ). Contoh PPJ untuk wilayah DKI Jakarta sebesar 2,4% dari tagihan listrik, berarti Rp 2.400

Dari ketiga konsumen tersebut maka nominal yang diterima pelanggan sebesar Rp. 96.094 mengingat harga listrik Rp 1.352 per kilowatt hour (Kwh), maka pelanggan tersebut memperoleh listrik sebesar 71.08 kWh. Jadi, ketika membeli listrik Rp. 100.000, dapatnya 71,08 kWh. Besaran kWh inilah yang dimasukkan ke meter. Bukan (berarti) Rp 71.000, setelah dikonversi, besaran kWh muncul pada kWh meter ataupun struk pembelian pulsa listrik. Masyarakat keliru memahami yang tercantum dalam struk adalah rupiah. Sebenarnya yang tercantum dalam struk itu adalah kWh, listrik yang diperoleh. Demikian saat token 20 digit dimasukkan ke meter Prabayar, yang bertambah di meter adalah angka kWh, bukan rupiah.

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.

C. Sejarah Berdirinya PT.PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau

PT. PLN (Persero) wilayah riau dan kepulauan riau yang memiliki 4 kantor cabang, terdiri dari cabang Pekanbaru, cabang Dumai, cabang Tanjungpinang, dan cabang rangat yang sedang berusaha untuk mewujudkan visi perusahaan, yaitu *“menjadi perusahaan kelas dunia yang tumbuh , berkembang, unggul dan terpercaya”*, melalui pelaksanaan 2 misi utama. Misi pertama” 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 kehidupan ekonomi”.

Dengan pelaksanaan visi dan misi diatas, diharapkan PT.PLN (Persero) wilayah Riau dan kepulauan Riau dapat menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai sera memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan pemerintah dibidang ketenaglistrikan dalam menunjang pembangunan nasional dengan menerapkan prinsip-prinsip perseroan terbatas.

D. Visi. Misi dan Motto PLN

1. Visi

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

2. Misi

Adapun misi PT. PLN adalah 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.

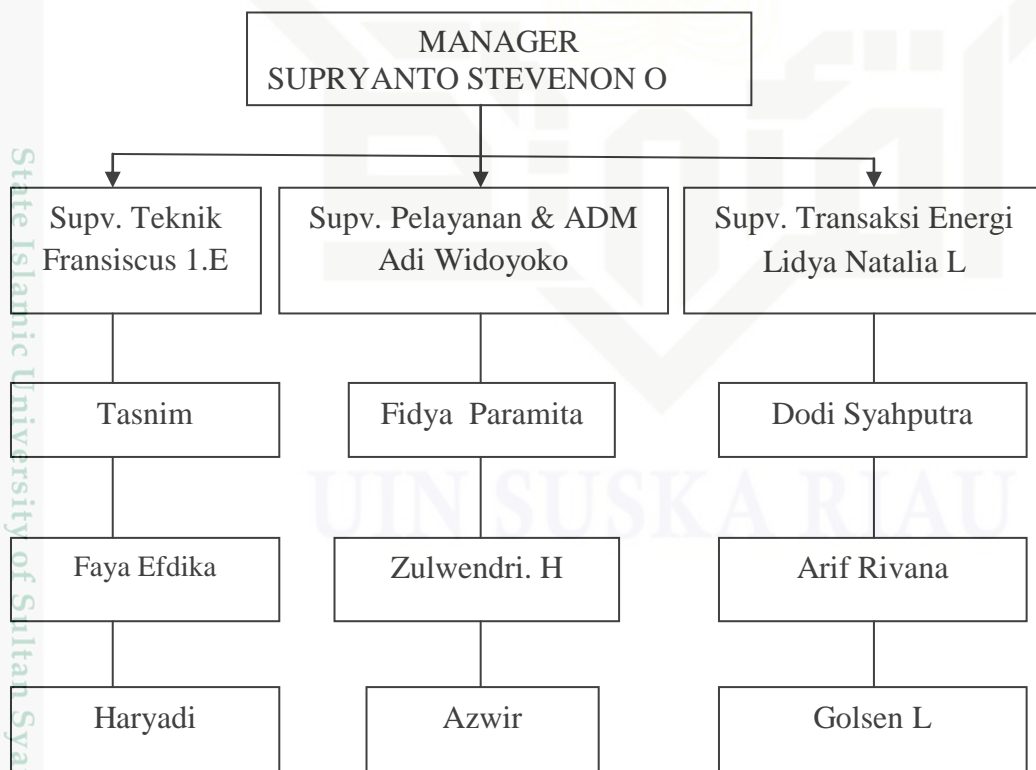
- a. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
- b. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- c. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- d. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

3. Motto PT.PLN

PLN panam efesiensi, handal dan berkualitas

E. Struktur Organisasi PT. PLN Rayon Panam

Struktur organisasi PT. PLN Rayon Panam pada tahun 2016 adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. PLN Rayon Panam

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.

F. Aktivitas Perusahaan

Pada umumnya aktivitas pada PT. PLN (Persero) cabang pekanbaru rayon panam dalam proses operasional dan pemasaran. Proses operasional di pt. Pln ((persero) rayon panam merupakan kegiatan sehari-hari ataupun kegiatan rutin yang dijalankan oleh karyawan PT. PLN Rayon Panam yang merupakan proses pengembangan produk dan jasa untuk segala lapisan masyarakat.

Tugas-Tugas Manager

1. Memberikan instruksi kerja kepada masing-masing ketua bagian dan masing-masing karyawan.
2. Melakukan pengontrolan (organizing) terhadap karyawan.
3. Menandatangani setiap laporan yang masuk dari berbagai bagian-bagian
4. Menerima sekaligus laporan dari berbagai bagian bidang.
5. Melaporkan kepada pimpinan wilayah hasil proses kerja pada akhir bulan.
6. Menegur maing-masing divisi apabila terjadi kesalahan pekerjaan.
7. Menerima teknis kerja yang diajukan oleh karyawan.
8. Membangun nilai kedisiplinan, kerapian, kebersihan dalam pelaksanaan.
9. Memberikan motivasi kepada bawahan (*sharing comonation busniess*)

Tugas-Tugas bagian Administrasi dan Keuangan

1. Mencatat dan melaksanakan inventarisasi fasilitas kantor serta menyusun rencana dan melaksanakan pemeliharannya.
2. Melaksanakan administrasi kepegawaian, membuat perhitungan dan melaksanakan pembayaran hak-hak pegawai sesuai ketentuan yang ada.

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.

3. Melaksanakan pencatatan dan pembukuan aset
4. Melaksanakan pengawasan dan pengendalian pendapatan serta mengadakan rekonsiliasi dengan fungsi terkait.
5. Menyusun RAO/UAI sesuai dengan jadwal dan pedoman yang ada.
6. Mengatur dan melaksanakan pengawasan atas penggunaan anggaran investasi maupun operasi.
7. Mengatur dan mengendalikan likuiditas keuangan secara optimal
8. Melaksanakan supervisi tentang keuangan dan akuntansi terhadap unit usahanya.
9. Menyusun laporan keuangan serta melaksanakan analisa dan evaluasi untuk merumuskan upaya perbaikan
10. Menyusun laporan sesuai bidang tugas bagian keuangan.

Tugas-tugas bagian pelayanan pelanggan

1. Mengadakan komunikasi dan memberikan pelayanan terhadap pelanggan yang datang dalam rangka menyelesaikan masalah pelanggan.
2. Memonitor dan melakukan analisa masalah pelanggan
3. Memberikan solusi terhadap keluhan pelanggan
4. Menyusun laporan sesuai bidang tugas bagian pelayanan pelanggan.

Tugas-tugas bagian pemeliharaan distribusi pelanggan

1. Menyusun rencana dan melaksanakan pembangunan jaringan untuk melayani pelanggan dan pengembangan sistem.
2. Menyusun SOP (Standard operasional produk) dan mengatur pengoprasian jaringan distribusi.

3. Menyusun rencana pemeliharaan jaringan distribusi.
4. Mengelola aset jaringan distribusi dan menyusun data induk jaringan.
5. Membuat peta jaringan (*mapping*) dan memelihara akurasi data sesuai dengan perkembangan.
6. Menyusun laporan sesuai bidang tugas bagian distribusi.

Tugas-tugas bagian operasi distribusi

1. Mengendalikan dan mengawasi fungsi alat pembatas dan pengukur (APP) dan menyusun rencana pemeliharaannya.
2. Melaksanakan analisa dan evaluasi susut distribusi serta menyusun upaya pengendaliannya.
3. Membina dan mengembangkan PDKB (Pekerjaan dalam keadaan bertegangan)
4. Menyusun laporan sesuai bidang tugas bagian oprasi distribusi.

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.