

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **2.1. Profil PT. PLN Persero Area Dumai**

PT PLN Persero area Dumai merupakan salah satu cabang di lingkungan PT PLN wilayah Riau dan Kepulauan Riau yang terletak di jalan Sudirman no. 173 kota Dumai. PT PLN Persero Area Dumai adalah perusahaan jasa pelayanan pelanggan di bidang kelistrikan, yang selalu berusaha meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan target kinerja dan peraturan yang berlaku melalui sistem manajemen mutu dan perbaikan berkesinambungan untuk mencapai kepuasan pelanggan. PT. PLN Persero Area Dumai bertekad menjadi perusahaan listrik negara dengan kelas dunia yang berorientasi kepada : pelanggan, unggul dan mandiri, serta diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh-kembang, terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani. PT PLN Persero Ara Dumai menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 SNI 19-9001-2001 dalam lingkup proses antara lain pelayanan, pelanggan, pembacaan meter, dan pencetakan rekening.

Semua persyaratan standar dipenuhi kecuali pasal 7.3 (Desain dan pembangunan), karena proses tersebut tidak diterapkan dan apabila dikemudian hari diterapkan maka akan dilakukan pemenuhan terhadap persyaratan tersebut. Pengecualian tersebut tidak mempengaruhi terhadap kemampuan atau tanggung jawab dalam menyediakan jasa yang memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan yang berlaku.

## **2.2. Visi dan Misi PT. PLN Persero Area Dumai**

### **2.2.1. VISI**

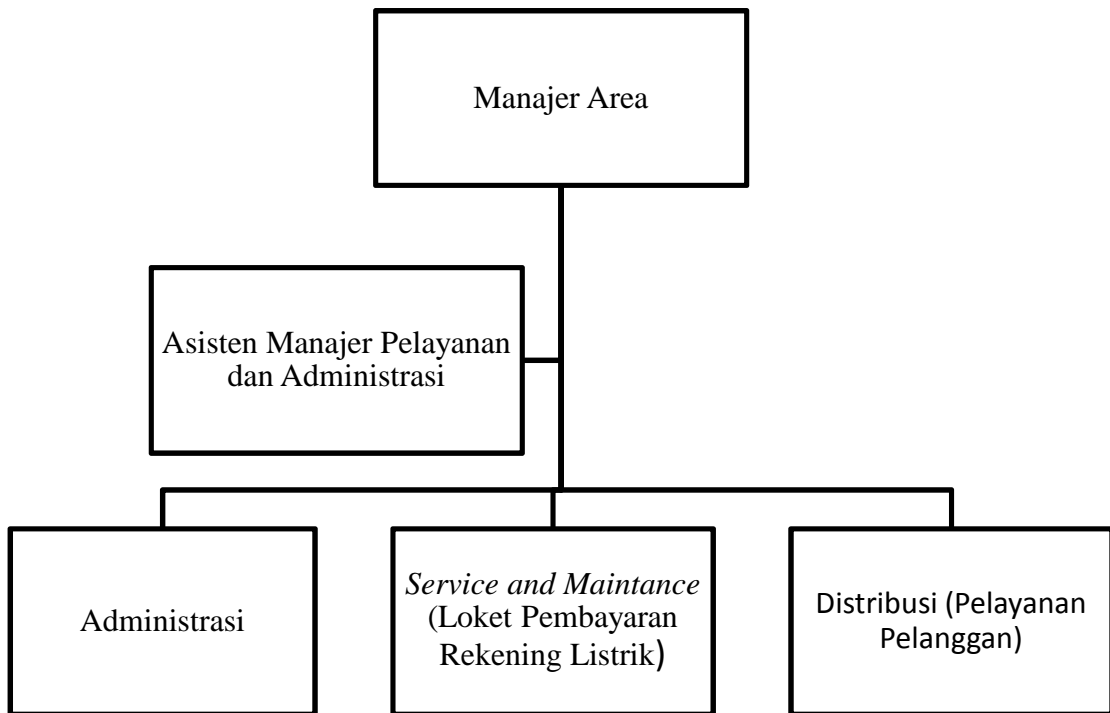
PT PLN Persero Area Dumai menjadi unit pelayanan terbaik yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan dan stake holder.

### **2.2.2. MISI**

1. PT PLN Persero Area Dumai melakukan usaha penjualan tenaga listrik bagi masyarakat yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.
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.

## **2.3. Struktur Organisasi**

**Gambar 2.1 Struktur Organisasi Loker Pembayaran Rekening Listrik PT.PLN Persero Area Dumai**



*Sumber PT. PLN Persero Area Dumai*

### **2.3.1. Aktivitas Loket Pembayaran Rekening Listrik PT. PLN Persero Area Dumai**

#### **1. Manajer Area**

- a. Memberikan instruksi kerja kepada masing-masing ketua bagian dan masing-masing karyawan.
- b. Melakukan pengontrolan terhadap karyawan.
- c. Menandatangani setiap laporan yang masuk ataupun keluar dari berbagai bagian
- d. Menerima sekaligus mengoreksi laporan dari berbagai bagian bidang.
- e. Melaporkan kepada pimpinan wilayah hasil proses kerja pada akhir bulan.
- f. Menegur masing-masing divisi apabila terjadi kesalahan pekerjaan

- g. Menerima teknis kerja yang diajukan oleh karyawan.
  - h. Membangun nilai kedisiplinan, kerapian, kebersihan dalam pelaksanaan.
  - i. Memberikan motivasi kepada bawahan (*Sharing communication business*)
2. Asisten Manajer Pelayanan dan Administrasi
- a. Bertanggung jawab kepada Manajer atas seluruh tugas yang dilimpahkan
  - b. Mengatur dan melaksanakan pengawasan atas pelayanan kepada pelanggan dan administrasi
  - c. Melaksanakan pencatatan dan pembukuan aset.
3. Distribusi (Pelayanan pelanggan)
- a. Menyusun rencana melaksanakan pembangunan jaringan untuk melayani pelanggan pengembangan sistem
  - b. Menyusun dan mengatur jaringan distribusi
  - c. Membuat peta jaringan dan memelihara akurasi data sesuai dengan perkembangan.