

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN**

#### **A. Sejarah PT. PLN (PERSERO)**

Berawal di akhir abad ke 19, perkembangan ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit listrik 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 II pada Agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada Sekutu. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delegasi Buruh/Pegawai Listrik dan Gas yang bersama-sama dengan Pimpinan KNI Pusat berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Pada 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW.

Pada tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada

saat yang sama, 2 (dua) perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas diresmikan.

Pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.17, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (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 Perseroan (Persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang.<sup>1</sup>

## **B. 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 Tanjung Pinang dan Cabang Rengat sedang berusaha untuk mewujudkan visi perusahaan, yaitu “Menjadi perusahaan kelas dunia yang tumbuh, berkembang, unggul dan terpercaya”, 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”.

---

<sup>1</sup> PLN, Sejarah PT. PLN (PERSERO), artikel diakses pada 10 Oktober 2013 dari <http://www.pln.co.id/?p=2772>

Pelaksanaan visi dan misi tersebut 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 serta memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan dari pemerintah di bidang ketenagalistrikan dalam rangka menunjang pembangunan nasional dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.

PT PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau mengemban suatu amanah besar bagi pelayanan kelistrikan di bumi lancang kuning ini. Perubahan ke arah perbaikan pelayanan pun 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). 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 yang berdiri 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 Tanjung Pinang, Kantor Cabang Dumai, dan Kantor Cabang Rengat.<sup>2</sup>

Pembentukan Organisasi PT PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau 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.

### **C. Letak dan Geografis PT. PLN**

Kantor PT. PLN (PERSERO) Cabang Pekanbaru Rayon Panam terletak di Jalan HR Subrantas KM 12,5 No. 83. Kantor ini merupakan ruko 2 tingkat yang letaknya tepat berseberangan jalan dengan RSJ Tampan dan sekitar 500 meter dari Universitas Riau.

Kantor ini dibagi menjadi 2 bagian yaitu pelanggan dan pelayanan teknis. Disampingnya terdapat loket pembayaran listrik yang bekerja sama dengan Bank BRI Syariah.

### **D. VISI DAN MISI PERUSAHAAN**

#### **VISI:**

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

Ciri Perusahaan Kelas Dunia :

1. Merupakan barometer standar kualitas pelayanan dunia
2. Memiliki cakrawala pemikiran mutakhir

---

<sup>2</sup> PLN, Sejarah Berdirinya PLN Riau, artikel diakses pada 10 Oktober 2013 dari <http://www.pln.co.id/riau/?p=62>

3. Terdepan dalam pemanfaatan teknologi
4. Haus akan kesempurnaan kerja dan perilaku
5. Merupakan perusahaan idaman bagi pencari kerja

**Tumbuh Kembang :**

1. Mampu mengantisipasi berbagai peluang dan tantangan usaha
2. Konsisten dalam pengembangan standar kerja

**Unggul :**

1. Terbaik , terkemuka dan mutakhir dalam bisnis kelistrikan
2. Fokus dalam usaha mengoptimalkan potensi insani
3. Peningkatan kualitas input, proses dan output produk dan jasa pelayanan secara berkesinambungan

**Terpercaya :**

1. Memegang teguh etika bisnis
2. Konsisten memenuhi standar ayanan yang dijanjikan
3. Menjadi perusahaan favorit para pihak yang berkepentingan

**Potensi insani :**

1. Berorientasi pada pemenuhan standar etika dan kualitas
2. Kompeten , profesional dan berpengalaman

**MISI :**

1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang 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

**Motto** PT PLN (Persero) yaitu “Listrik untuk kehidupan yang lebih baik”

Visi dan Misi PT. PLN (PERSERO) Cabang Pekanbaru Rayon Panam

**VISI :**

Diakui sebagai Unit pelayanan terbaik yang mengutamakan kepuasan Pelanggan.

**MISI :**

1. Menerapkan sistem manajemen mutu secara kontiniu dan teraudit
2. Meningkatkan pelayanan prima dan membesut inovasi-inovasi layanan kelistrikan dengan berbasis pada kemajuan teknologi untuk menghasilkan layanan kelistrikan yang mampu memnuhi kepuasan pelanggan.
3. Menerapkan manajemen SDM yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.
4. Memberikan kemudahan dalam pelayanan maupun dalam menanggapi keluhan pelanggan dengan solusi dan jadwal pasti.

**MOTTO :**

“Peduli dan berubah untuk kepuasan pelanggan”

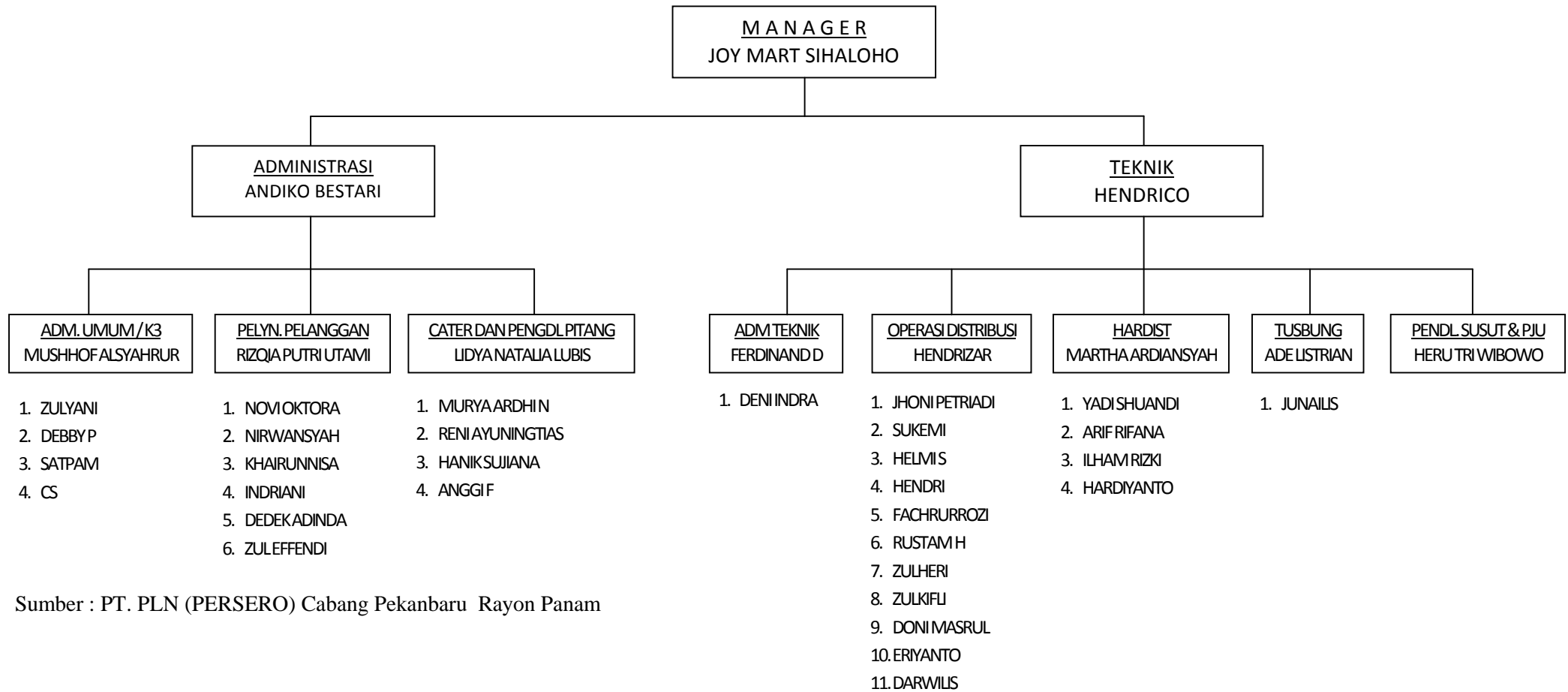
**E. STRUKTUR ORGANISASI**

Struktur organisasi diperlukan agar setiap karyawan paham tugas dan tanggung jawabnya masing-masing . Struktur organisasi PT. PLN (PERSERO) Cabang Pekanbaru Rayon Panam adalah sebagai berikut :

# STRUKTUR ORGANISASI

## PT. PLN (PERSERO) AREA PEKANBARU

### RAYON PANAM



Sumber : PT. PLN (PERSERO) Cabang Pekanbaru Rayon Panam

## **F. JOB DESCRIPTION**

### **1. Administrasi Umum / K3 :**

- a. Pengelolaan surat menyurat (surat masuk dan keluar)
- b. Bagian akuntansi
- c. Pengawasan Kesehatan dan Keselamatan Kerja ( K3 )
- d. Merangkap sebagai Humas (Hubungan Masyarakat)
- e. Bagian Keamanan
- f. Bagian Cleaning Service<sup>3</sup>

### **2. Pelayanan Pelanggan :**

- a. Memberikan informasi dan melayani kepada pelanggan/calon pelanggan tentang prosedur terhadap sambungan baru, perubahan daya/tarif, balik nama/alamat, penerangan sementara.
- b. Menyelesaikan perhitungan tagih susulan
- c. Melakukan koreksi rekening atas kesalahan pencatatan meter
- d. Menghitung jumlah KWH meter yang terpakai akibat pencurian listrik.
- e. Membuat laporan berkala sesuai dengan tugasnya.
- f. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya yang sesuai dengan kewajiban dan tanggung jawab pokoknya.<sup>4</sup>

### **3. Cater dan Pengendalian Piutang :**

- a. Mengawasi dan melaksanakan pembacaan meter pada konsumen besar
- b. Merencanakan dan mengawasi route baca meter

---

<sup>3</sup> Buku Pedoman Perusahaan PT. PLN (PERSERO) Cabang Pekanbaru

<sup>4</sup> *Ibid*

- c. Mengevaluasi kesalahan baca meter dan melaksanakan pemeriksaan sampling hasil pembacaan meter
- d. Memeriksa DPM yang dikirim ke pengelola rekening
- e. Mengawasi pencatatan rekening listrik yang salah untuk dilakukan perbaikan
- f. Memeriksa dan mencatat secara rutin rekening yang belum dilunasi agar tunggakan tidak melampaui jumlah uang jaminan pelanggan.
- g. Menetapkan jumlah biaya pembayaran bagi pelanggan yang menunggak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- h. Mengecek jumlah uang jaminan langganan untuk mengetahui fisik uang dengan mencatat jumlah UJL.
- i. Membuat saldo tunggakan, pemutusan dan pembatalan rekening listrik secara periodic.<sup>5</sup>

#### **4. Administrasi Teknik :**

- a. Menyusun Laporan teknik, Laporan Bulanan dll<sup>6</sup>

#### **5. Operasi Distribusi :**

- a. Menangani masalah gangguan, pemadaman dan pengaduan layanan teknik lainnya.
- b. Mengawasi pengaturan pengoperasian jaringan distribusi dan manuver sesuai SOP
- c. Memonitor pengaturan kondisi sistem dari paket cabang dan menindaklanjuti instruksi dari piket pengatur pegatur cabang.

---

<sup>5</sup> *Ibid*

<sup>6</sup> Andiko, Kepala Bagian Administrasi PLN Rayon Panam, *Wawancara*, 24 Oktober

- d. Memeriksa dan menganalisa kelainan atau gangguan sarana pendistribusian tenaga listrik. Mengawasi pemakaian suku cadang, material dan alat-alat bantu lainnya<sup>7</sup>.

**6. Hardist :**

- a. Pemeliharaan distribusi
- b. Mengawasi pemeriksaan secara berkala JTM, JTR, SR, Trafo dan mengusulkan perbaikan ke seksi terkait untuk perbaikan jika ada kelainan sesuai kewenangan unit.
- c. Mengusulkan kebutuhan sarana dan material distribusi.
- d. Pemangkasan pohon, masalah jaringan tumbang.<sup>8</sup>

**7. Tubung :**

- a. Melaksanakan pemutusan / penyambungan listrik
- b. Mengawasi pelaksanaan pemutusan, pembongkaran dan penyambungan kembali jaringan listrik<sup>9</sup>

**8. Pengendalian susut :**

- a. Memantau dan mengganti Kwh meter hilang atau dicuri.
- b. Memantau dan mengganti aset ditribusi yang hilang.<sup>10</sup>

---

<sup>7</sup> Buku Pedoman Perusahaan PT. PLN (PERSERO) Cabang Pekanbaru

<sup>8</sup> *Ibid*

<sup>9</sup> Andiko, Kepala Bagian Administrasi PLN Rayon Panam, *Wawancara*, 24 Oktober 2013

<sup>10</sup> Andiko, Kepala Bagian Administrasi PLN Rayon Panam, *Wawancara*, 24 Oktober 2013