

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PT PLN (PERSERO) RAYON GOMBONG

#### **2.1. Aktivitas Institusi dan Perkembangan**

PT PLN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang jasa penyedia tenaga listrik bagi masyarakat. Sektor ketenagalistrikan yang merupakan sektor jasa dituntut untuk menjaga kualitas pelayanan kerja yang baik dimata masyarakat dalam menjalankan operasionalnya. Berikut adalah tugas umum dan tugas pokok yang tercantum dalam fungsi pelayanan pelanggan.

Fungsi Pelayanan Pelanggan adalah fungsi yang melaksanakan pelayanan dan memberikan informasi tentang tata cara, perhitungan besarnya biaya, persyaratan, dan informasi lainnya yang berhubungan dengan ketenagalistrikan. Pada umumnya terdapat lima bagian dalam fungsi pelayanan pelanggan.

##### 1. Bagian Pemasaran

Bertanggung jawab dalam penyusunan rencana penjualan dan pengembangan usaha sesuai dengan potensi dan kemampuan yang ada serta melaksanakan kegiatan pelayanan khusus yang diprioritaskan untuk pelanggan potensial agar menjamin terciptanya peningkatan kepuasan pelanggan potensial. Berikut ini adalah fungsi bagian pemasaran.

- a. Menyusun data potensi pasar, rencana penjualan dan perkiraan pendapatan di daerah kerjanya.
- b. Mempersiapkan dan melaksanakan pengembangan usaha baru sesuai dengan program yang ditetapkan

- c. Memonitor dan melakukan analisa atas pemakaian energi pada pelanggan-pelanggan potensial.
  - d. Mengadakan komunikasi dan memberikan pelayanan khusus kepada pelanggan dalam rangka meningkatkan loyalitas pelanggan.
  - e. Melaksanakan pembacaan meter dengan *Automatic Meter Reading* untuk pelanggan potensial.
  - f. Menyusun laporan sesuai bidang tugas bagian pemasaran
2. Bagian Niaga
- Bertanggung jawab dalam kegiatan pelayanan pelanggan, administrasi pelanggan, pembuatan tagihan listrik, dan pengendalian pendapatan untuk menjamin peningkatan pelayanan dan peningkatan pendapatan. Di bawah ini adalah fungsi bagian niaga.
- a. Melaksanakan pengawasan terhadap kegiatan pelayanan pelanggan
  - b. Menyusun dan memelihara Data Induk Pelanggan dan Data Induk Saldo
  - c. Mengawasi kegiatan pencatatan meter dan melaksanakan pembinaan dalam rangka meningkatkan kualitas hasil pembacaan meter
  - d. Melaksanakan dan memonitor proses pengolahan data dalam rangka pembuatan tagihan listrik
  - e. Mengamankan dan mengendalikan pendapatan dengan melaksanakan administrasi pelanggan secara tertib
  - f. Melaksanakan pengawasan dan mengkoordinir kegiatan penagihan dalam rangka pengelolaan piutang

- g. Menyusun standar mutu pelayanan serta mengendalikan pencapaiannya
- h. Menyusun laporan sesuai bidang tugas bagian niaga

### 3. Bagian Distribusi

Bertanggung jawab dalam perencanaan dan pembangunan jaringan distribusi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan pengembangan sistem, merencanakan dan melaksanakan pengoperasian jaringan distribusi untuk menjamin kontinuitas pelayanan dengan mutu dan keandalan yang memadai, serta mengoptimalkan pelaksanaan pemeliharaan dan pengaturan jaringan distribusi agar dicapai perusahaan energi yang efisien. Fungsi bagian distribusi akan dijelaskan secara rinci dibawah ini,

- a. Menyusun rencana dan melaksanakan pembangunan jaringan untuk melayani pelanggan dan pengembangan sistem.
- b. Menyusun SOP dan mengatur pengeoperasian jaringan distribusi.
- c. Menyusun rencana pemeliharaan dan melaksanakan pemeliharaan jaringan distribusi
- d. Mengelola aset jaringan distribusi dan menyusun Data Induk Jaringan
- e. Membuat data peta jaringan dan memelihara akurasi data sesuai dengan perkembangan
- f. Mengendalikan dan mengawasi fungsi Alat Pembatas dan Pengukur dan menyusun rencana pemeliharannya

- g. Melaksanakan analisa dan evaluasi susut distribusi serta menyusun upaya pengendaliannya
  - h. Membina dan mengembangkan Pekerjaan Dalam Keadaan Bertegangan
  - i. Menyusun laporan sesuai bidang tugas bagian distribusi
4. Bagian Keuangan
- Bertanggung jawab dalam pencatatan dan pembukuan aset, perencanaan dan pengendalian anggaran dan pendapatan sesuai dengan prosedur administrasi dan akuntansinya, untuk menjamin pengelolaan anggaran dan pendapatan yang efektif dan efisien guna peningkatan kinerja keuangan.
- Untuk melaksanakan tanggung jawab tersebut, bagian keuangan memiliki beberapa fungsi sebagai berikut.
- a. Melaksanakan pencatatan dan pembukuan aset
  - b. Melaksanakan pengawasan dan pengendalian pendapatan serta mengadakan rekonsiliasi dengan fungsi terkait
  - c. Menyusun RAO/UA1 sesuai dengan jadwal dan pedoman yang ada
  - d. Mengatur dan melaksanakan pengawasan atas penggunaan anggaran investasi maupun operasi
  - e. Mengatur dan mengendalikan likuidasi keuangan secara optimal
  - f. Melaksanakan supervisi tentang keuangan dan akuntansi terhadap unit asuhannya

- g. Menyusun laporan keuangan serta melaksanakan analisa dan evaluasi untuk merumuskan upaya perbaikannya
- h. Menyusun laporan sesuai bidang tugas bagian keuangan

5. Bagian SDM dan Administrasi

Bertanggung jawab dalam pengembangan dan administrasi sumber daya manusia, pengelolaan kegiatan kesekretariatan dan umum untuk menjamin kelancaran operasional, serta melaksanakan kegiatan ehumasan dan pemberdayaan lingkungan. Bagian sumber daya manusia dan administrasi memiliki fungsi sebagai berikut.

- a. Mencatat dan melaksanakan inventarisasi fasilitas kantor serta menyusun rencana dan melaksanakan pemeliharannya
- b. Melaksanakan administrasi kepegawaian, membuat perhitungan dan melaksanakan pembayaran hak-hak pegawai sesuai ketentuan yang ada
- c. Menyusun dan memelihara Data Induk Kepegawaian serta melaksanakan monitoring dan evaluasi SDM
- d. Melaksanakan pembinaan SDM serta menyusun rencana pengembangan SDM
- e. Merencanakan dan mengelola kegiatan kesekretariatan, umum, dan KS
- f. Mengatur penyelesaian masalah hukum yang terkait dengan masalah kedinasan, baik di lingkungan internal maupun eksternal

g. Mengatur dan melaksanakan program kehumasan dan pemberdayaan lingkungan

h. Menyusun laporan sesuai bidang tugas bagian SDM dan administrasi

Selain fungsi pelayanan pelanggan dari beberapa bagian yang telah dijelaskan sebelumnya, PT PLN (Perser) juga berkewajiban untuk menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum dengan tetap memperhatikan tujuan perusahaan yaitu menghasilkan keuntungan sesuai dengan Undang-Undang No.19/2000. Kegiatan usaha perusahaan tersebut meliputi beberapa hal sebagai berikut.

1. Menjalankan usaha penyediaan tenaga listrik yang meliputi kegiatan pembangkitan, penyaluran, distribusi tenaga listrik, perencanaan dan pembangunan sarana penyedia tenaga listrik.
2. Menjalankan usaha penunjang dalam penyediaan tenaga listrik meliputi kegiatan konsultasi pembangunan, pemasangan, pemeliharaan peralatan ketenagalistrikan, dan pengembangan teknologi peralatan yang menunjang penyediaan tenaga listrik.
3. Menjalankan kegiatan pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya alam dan sumber energi lainnya untuk kepentingan penyediaan tenaga listrik, melakukan pemberian jasa operasi dan pengaturan pada pembangkitan, penyaluran, distribusi, dan retail tenaga listrik.
4. Menjalankan kegiatan perindustrian perangkat keras dan perangkat lunak bidang ketenagalistrikan dan peralatan lain yang terkait dengan tenaga listrik, melakukan kerja sama dengan badan lain atau pihak lain atau badan penyelenggara bidang ketenagalistrikan baik dalam maupun luar negeri di

bidang pembangunan, operasional, telekomunikasi, dan informasi yang berkaitan dengan ketenagalistrikan.

## **2.2. Profil PT PLN (Persero) Rayon Gombang**

PT PLN (Persero) Rayon Gombang merupakan Perusahaan Listrik Negara yang berada di area Distribusi Jawa Tengah dan DIY serta masuk dalam wilayah PT PLN APJ Cilacap.

PT PLN (Persero) Rayon Gombang memiliki dua lokasi, lokasi pertama yaitu pada Jalan Kartini No. 45 Gombang dan lokasi kedua berada pada Jalan Puring, Kuwarasan. Lokasi kedua tersebut merupakan lokasi gardu induk yang berfungsi untuk mengatur pendistribusian listrik pada daerah yang masuk dalam wilayah distribusi listrik PT PLN (Persero) Rayon Gombang.

Daerah yang masuk dalam wilayah distribusi listrik PT PLN (Persero) Rayon Gombang antara lain Kecamatan Gombang, Kecamatan Sempor, Kecamatan Puring, Kecamatan Kuwarasan, Kecamatan Buayan, Kecamatan Ayah, sebagian Kecamatan Karanganyar, sebagian Kecamatan Adimulyo, serta beberapa wilayah dalam Kabupaten Banyumas yaitu Kecamatan Tambak dan Kecamatan Sumpiuh.

Seperti halnya perusahaan pada umumnya PT PLN (Persero) Rayon Gombang juga memiliki visi dan misi perusahaan. Setiap perusahaan wajib memiliki visi dan misi agar tujuan perusahaan lebih mudah tercapai. Visi dan misi yang dimiliki oleh PT PLN (Persero) Rayon Gombang sama dengan visi dan misi yang dimiliki oleh PT PLN (Persero) dimanapun berada. Berikut ini adalah visi dan misi yang dimiliki oleh PT PLN (Persero).

## 1. Visi

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

## 2. Misi

- 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.

Selain visi dan misi, PT PLN (Persero) Rayon Gombang juga memiliki motto yang berguna untuk pencapaian visi dan misi perusahaan. Motto yang dimiliki oleh PT PLN (Persero) Rayon Gombang sesuai dengan motto PT PLN (Persero) itu sendiri yaitu **“Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik”**.

PT PLN (Persero) Rayon Gombang sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara pastilah memiliki struktur organisasi untuk menunjang kinerja perusahaan. Dengan adanya struktur organisasi maka pendelegasian wewenang yang ada di perusahaan menjadi jelas dan teratur. Perusahaan dapat mencapai prestasi kerja yang baik apabila terdapat suatu sistem kerja yang baik, dimana fungsi-fungsi dalam organisasi tersebut mempunyai pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang jelas.

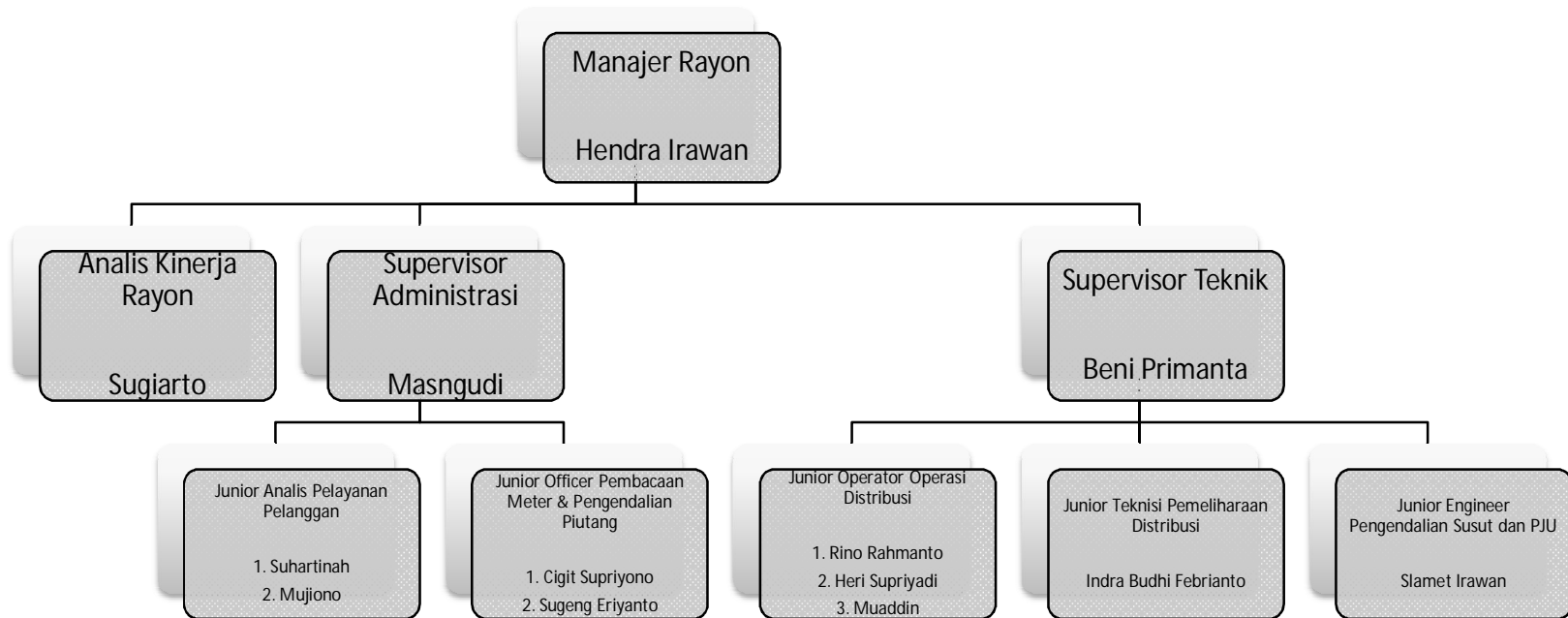


PT PLN (Persero) Rayon Gombong sendiri memiliki  $\pm$  17 orang pegawai tetap dan  $\pm$  60 orang pegawai kontrak atau *outsourcing*. Tenaga *outsourcing* tersebut antara lain pekerja yang turun langsung ke lapangan dan pekerja yang bertugas di loket pelayanan pelanggan. Sedangkan pegawai tetap yang bekerja di PT PLN (Persero) Rayon Gombong antara lain supervisor teknik, supervisor administrasi, dan para staf yang membantu kinerja mereka.

Struktur organisasi inti yang terdapat di PT PLN (Persero) Rayon Gombong terdiri dari 12 orang termasuk seorang manajer rayon. Seorang manajer rayon membawahi tiga orang yaitu analis kinerja rayon, supervisor administrasi, dan supervisor teknik. Selanjutnya supervisor administrasi membawahi junior analis pelayanan pelanggan dan junior officer pembacaan meter & pengendalian piutang. Sedangkan supervisor teknik membawahi junior operator operasi distribusi, junior teknisi pemeliharaan distribusi, dan junior engineer pengendalian susut & PJU.

Untuk lebih jelasnya struktur organisasi yang ada di PT PLN (Persero) Rayon Gombong akan digambarkan sebagai berikut.

## STRUKTUR ORGANISASI PT PLN (PERSERO) RAYON GOMBONG



Setiap orang yang tergabung dalam struktur organisasi yang ada di PT PLN (Persero) Rayon Gombong memiliki tugas pokok dan fungsi masing-masing. Tugas pokok dan fungsi organisasi tersebut sudah jelas berbeda antara satu orang dengan yang lainnya. Berikut adalah tugas pokok dan fungsi organisasi yang ada di PT PLN (Persero) Rayon Gombong.

#### 1. Manajer Rayon

Manajer rayon Gombong memiliki tugas sebagai berikut.

- a. Mengkoordinasikan tugas untuk mencapai target kinerja perusahaan.
- b. Mengkoordinasikan pengendalian operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi untuk mempertahankan keandalan pasokan energi listrik.
- c. Mengkoordinasikan penjualan tenaga listrik dan menjamin mutu keandalan.
- d. Mengkoordinasikan pelaksanaan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) untuk menekan losses.
- e. Mengkoordinasikan pelaksanaan Keselamatan Kelistrikan (K2) dan Keamanan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3).
- f. Mengkoordinasikan pelaksanaan penyambungan baru, perubahan daya, administrasi pelanggan, pembacaan meter, proses rekening, dan pengelolaan piutang pelanggan.
- g. Mengkoordinasikan pelaksanaan sosialisasi kebijakan-kebijakan dan produk perusahaan, hak dan kewajiban pelanggan untuk peningkatan citra perusahaan.

- h. Mengkoordinasikan penerimaan dan pengeluaran dana imprest dan receipt untuk kelancaran operasional perusahaan.
- i. Mengkoordinasikan pengelolaan sumber daya manusia dalam penetapan cascading KPI, penyusunan/pemantauan dan pembinaan SMUK, serta pembinaan kompetensi dan karier pegawai.
- j. Mengkoordinasikan pelaksanaan kerja sama dengan stakeholder, penandatanganan dan pertanggungjawaban aspek hukum sesuai dengan kewenangan di wilayah kerjanya.
- k. Mengkoordinasikan kegiatan kesekretariatan dan mempertanggungjawabkan pengelolaan aset perusahaan di wilayah kerjanya.

## 2. Analis Kinerja Rayon

Tugas dari analis kinerja rayon adalah :

- a. Menyusun data perusahaan yang berhubungan dengan target kinerja.
- b. Membuat rencana dan langkah-langkah pencapaian target kinerja rayon.
- c. Memberi masukan kepada manajer rayon untuk peningkatan hasil kinerja.
- d. Menyusun rencana pemakaian Tenaga Listrik Pelanggan TM.
- e. Menyelesaikan Pengaduan Pelanggan TM.

## 3. Supervisor Administrasi

Seorang supervisor administrasi memiliki tugas sebagai berikut.

- a. Melaksanakan pencapaian target kinerja fungsi administrasi.

- b. Memastikan pencapaian tingkat mutu pelayanan.
  - c. Melaksanakan penyambungan baru, perubahan daya, administrasi pelanggan, pembacaan meter, proses rekening, dan pengelolaan piutang pelanggan.
  - d. Melaksanakan sosialisasi kebijakan-kebijakan dan produk perusahaan, hak dan kewajiban pelanggan untuk peningkatan citra perusahaan.
  - e. Melaksanakan penerimaan dan pengeluaran dana imprest dan receipt untuk kelancaran operasional perusahaan.
  - f. Mengelola sumber daya manusia dalam penetapan cascading KPI, penyusunan/pemantauan dan pembinaan SMUK, serta pembinaan kompetensi dan karier pegawai.
  - g. Melaksanakan kegiatan kesekretariatan dan mengelola aset perusahaan di wilayah kerjanya.
  - h. Membuat konsep kerjasama dengan stakeholder.
  - i. Mengelola keamanan keselamatan dan kesehatan kerja (K3).
4. Junior Analis Pelayanan Pelanggan

Tugas seorang analis pelayanan pelanggan adalah :

- a. Menyiapkan data potensi pasar dan segmentasi pelanggan
- b. Melaksanakan pencapaian tingkat mutu pelayanan
- c. Melaksanakan program promosi pemasaran dan peningkatan pelayanan pelanggan
- d. Menyiapkan penerbitan SIP, penerimaan BP/UJL dan SPJBTL.

- e. Melaksanakan pengadministrasian, pengarsipan, dan pengolahan DIL/AIL pelanggan

#### 5. Junior Officer Pembacaan Meter dan Pengendalian Piutang

Seorang junior officer pembacaan meter dan pengendalian piutang memiliki tugas sebagai berikut.

- a. Memastikan pelaksanaan dan kualitas hasil pembacaan meter secara konvensional dan AMR.
- b. Melaksanakan pengolahan data (perhitungan) tagihan listrik
- c. Menyiapkan tagihan listrik (pencetakan rekening listrik)
- d. Memastikan tagihan listrik dan tagihan listrik susulan
- e. Memonitor tagihan listrik (rekening)
- f. Melaksanakan pengawasan piutang
- g. Menyiapkan laporan piutang pelanggan
- h. Menyiapkan proses usulan penghapusan piutang pelanggan ragu-ragu
- i. Melaksanakan koordinasi pelaksanaan penagihan pelanggan tertentu, antara lain TNI/POLRI & instansi vertikal.

#### 6. Supervisor Teknik

Seorang supervisor teknik memiliki tugas sebagai berikut.

- a. Melaksanakan pencapaian target kinerja fungsi teknik distribusi
- b. Melaksanakan pengendalian konstruksi, operasi, dan pemeliharaan jaringan distribusi untuk mempertahankan keandalan pasokan energi listrik.
- c. Menjaga aset dan pemutakhiran data perusahaan fungsi distribusi

- d. Melaksanakan penyambungan dan pemutusan aliran tenaga listrik
- e. Melaksanakan penertiban pemakaian tenaga listrik (P2TL) untuk menekan losses
- f. Melaksanakan keselamatan ketenagalistrikan (K2)

#### 7. Junior Operator Operasi Distribusi

Tugas yang harus dilakukan oleh seorang junior operator operasi distribusi adalah :

- a. Menyiapkan data rencana operasi jaringan distribusi dalam keadaan normal atau gangguan untuk menjaga mutu dan keandalan tenaga listrik.
- b. Melaksanakan operasi jaringan dan proteksinya sesuai SOP untuk menjaga keandalan operasi dan keselamatan penyaluran tenaga listrik.
- c. Melaksanakan realisasi pencapaian tingkat mutu pelayanan, saidi-saifi, losses sesuai kinerja yang ditetapkan.
- d. Melaksanakan pencatatan data counter PMT, LBS, Recloser dan Sectionalizer
- e. Memelihara alat kerja operasi jaringan distribusi.
- f. Melaksanakan pengukuran tegangan jaringan distribusi (termasuk trafo) dan tegangan di titik pelayanan serta menyampaikan kepada fungsi terkait.
- g. Melaksanakan pemulihan gangguan jaringan distribusi.
- h. Menghitung dan membuat laporan SAIDI / SAIFI dan gangguan trafo.
- i. Melaksanakan inspeksi jaringan

#### 8. Junior Teknisi Pemeliharaan Distribusi

Tugas yang dimiliki oleh junior teknisi pemeliharaan distribusi adalah :

- a. Menyusun perencanaan pemeliharaan jaringan distribusi
- b. Menyiapkan jadwal pelaksanaan survey pemeliharaan jaringan distribusi
- c. Menyiapkan rancangan teknis dan RAB pemeliharaan jaringan distribusi
- d. Melaksanakan SOP dan kegiatan pemeliharaan jaringan distribusi
- e. Menyiapkan SPK/kontrak dan pengawasan kegiatan pemeliharaan jaringan distribusi
- f. Melaporkan progres kerja kegiatan pemeliharaan jaringan distribusi

#### 9. Junior Engineer Pengendalian Susut dan PJU

Tugas dari junior engineer pengendalian susut dan PJU yaitu

- a. Menyiapkan data sasaran target operasi pada pelanggan yang diduga melakukan pelanggaran
- b. Menyiapkan perlengkapan administrasi, peralatan kerja dan sarana P2TL.
- c. Melaksanakan P2TL sesuai target operasi
- d. Menghitung kerugian kWh akibat pelanggaran
- e. Melaksanakan inventarisasi dan penertiban/pembongkaran PJU secara periodik
- f. Menghitung dan membuat laporan susut distribusi
- g. Menyusun laporan rutin sesuai bidang tugasnya.