

BAB II

GAMBARAN UMUM PT PLN (Persero)

DISTIBUSI JAWA TENGAH DAN D.I YOGYAKARTA

1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

1.1.1 Sejarah Perkembangan PT PLN (Persero)

Kelistrikan di Indonesia dimulai pada akhir abad ke-19, pada saat beberapa perusahaan Belanda, antara lain pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Kelistrikan untuk kemanfaatan umum mulai ada pada saat perusahaan swasta Belanda yaitu NV NIGN yang semula bergerak di bidang gas memperluas usahanya di bidang listrik untuk kemanfaatan umum. Pada tahun 1927 Pemerintah Belanda membentuk s'Lands Waterkracht Bedrijven (LB) yaitu perusahaan listrik Negara yang mengelola PLTA Plengan, PLTA Lamjan, PLTA Bengkok Dago, PLTA Ubrug, dan Kracak di Jawa Barat, PLTA Giringan di Madiun, PLTA Tes di Bengkulu, PLTA Tonsea Lama di Sulawesi Utara dan PLTU di Jakarta. Selain itu di beberapa Kotapraja dibentuk perusahaan-perusahaan listrik Kotapraja.

Dengan menyerahnya pemerintah Belanda kepada Jepang dalam perang Dunia II maka Indonesia dikuasai Jepang; oleh karena itu perusahaan listrik dan gas yang ada diambil alih oleh Jepang dan semua personil dalam perusahaan listrik tersebut diambil alih oleh orang-orang Jepang ke tangan sekutu dan diproklamasikannya kemerdekaan Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945, maka kesempatan yang baik ini dimanfaatkan oleh pemuda serta buruh listrik dan gas untuk mengambil alih perusahaan-perusahaan listrik dan gas yang dikuasai Jepang.

Setelah berhasil merebut perusahaan listrik dan gas dari tangan kekuasaan Jepang, kemudian pada bulan September 1945, Delegasi dari buruh / pegawai Listrik dan gas yang diketuai oleh kobarsjih menghadap Pimpinan KNI pusat yang waktu diketuai oleh Mr. Kasman Singodimejo untuk melaporkan hasil perjuangan mereka. Selanjutnya delegasi kobarsjih bersama sama dengan pimpinan KNPI pusat menghadap Presiden Soekarno, untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan listrik

dan gas kepada pemerintah Republik Indonesia . Penyerahan tersebut diterima oleh Presiden Soekarno dan kemudian dengan Penetapan Pemerintah tahun 1945 No.1 tertanggal 27 Oktober 1945 maka dibentuklah Jawatan listrik dan gas dibawah department pekerjaan umum dan tenaga.

Dengan adanya Agresi Belanda I dan II sebagian besar perusahaan perusahaan listrik dikuasai kembali oleh pemerintah Belanda atau pemiliknya semula. Pegawai pegawai yang tidak mau bekerja sama kemudian mengungsi dan menggabungkan diri pada kantor kantor Jawatan Listrik dan Gas- Gas di daerah Republik Indonesia yang bukan daerah pendudukan Belanda untuk meneruskan perjuangan. Para pemuda kemudian mengajukan mosi yang dikenal dengan mosi Kobarsjih tentang Nasionalisme dari semangat jiwa mosi tersebut tertuang dalam Ketetapan Parlemen RI No 163 tanggal 3 Oktober 1953 tentang Nasionalisme Perusahaan Listrik milik bangsa asig di Indonesia, jika waktu konsesinya habis.

Sejalan dengan meningkatnya perjuangan bangsa Indonesia untuk membebaskan Irian Jaya dari cengkraman penjajah Belanda maka dikeluarkan Undang-Undang Nomor 86 tahun 1958 tertanggal 27 Desember 1958 tentang nasionalisme listrik dan gas milik Belanda. Dengan undang undang tersebut, maka seluruh perusahaan listrik Belanda berada ditangan bangsa Indonesia.

Sejarah ketenagalistikan di Indonesia mengalami pasang surut sejalan dengan pasang surutnya perjuangan bangsa. Tanggal 27 Oktober 1945 kemudian dikenal sebagai Hari Listrik dan Gas, hari tersebut telah diperingati untuk pertama kali pada tanggal 27 oktober 1946 bertempat di Gedung Badan Pekerja Komite Nasional Indonesia Pusat Yogyakarta. Penetapan secara resmi tanggal 27 oktober 1945 sebagai Hari Listrik dan Gas berdasarkan keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga Listrik, nomor 235/KPTS/1975 tanggal 30 September 1975 peringatan Hari Listrik dan Gas yang digabung dengan Hari Kebaktian Pekerjaan Umum dan Tenaga Listrik yang jatuh pada tanggal 3 Desember. Mengingat Pentingnya semangat dan nilai nilai hari listrik, maka berdasarkan keputusan Menteri Pertambangan dan Energi, Nomor 1134.K/43/MPE 1992 tanggal 31 Agustus 1992 ditetapkan tanggal 27 Oktober sebagai Hari Listrik Nasional.

1.1.2 Sejarah Umum PT PLN (Persero)

Sejak awal berdirinya PT PLN (Persero) telah mengalami banyak perkembangan yang dibagi dalam beberapa periode:

a. Periode 1894-1942

Listrik mulai dirintis di Indonesia sekitar abad XIX yaitu pada masa penjajahan Belanda. Pada saat itu bidang kelistrikan diselenggarakan oleh pemerintah daerah setempat. Beberapa perusahaan Belanda yang didirikan juga mempunyai pembangkit tenaga listrik untuk memenuhi kebutuhan perusahaan sendiri. Salah satu contohnya adalah NG NIGM, perusahaan swasta Belanda yang terletak di Jakarta ini semula bergerak di bidang gas untuk umum, kemudian berkembang dan menangani bidang listrik untuk umum di Jakarta. Pada tahun 1931, Pemerintah Belanda mengambil keputusan untuk menyerahkan pengolahan kelistrikan di wilayah Indonesia kepada sebuah perusahaan asing Belanda, yaitu NV ANIEM.

b. Periode 1942-1945

Pada tahun 1942, Jepang berhasil mengalahkan Belanda dan mengambil alih kekuasaan Pemerintah Belanda atas Indonesia. Semua perusahaan milik Belanda yang berada di Indonesia diambil alih oleh Jepang, termasuk perusahaan listrik swasta. Kemudian Pemerintah Jepang mengubah namanya menjadi Jawa Denki Jigyosha Djakarta Shisha. Perusahaan ini hanya beroperasi sampai tahun 1945 karena sekutu berhasil mengalahkan Jepang dalam perang Asia Timur Raya.

c. Periode 1950-1966

Pada tahun 1952, Perusahaan Negara untuk Perusahaan Tenaga Listrik (PENUPETEL) dan Perusahaan Negara untuk Distribusi Tenaga Listrik (PENUKITEL) berada dibawah jawatan tenaga.

Pada tanggal 13 Oktober 1953 dikeluarkan Kepres RI No. 163 tentang Nasionalisasi Perusahaan Listrik milik Belanda, jika dikasasi perusahaannya telah berakhir. Berdasarkan Kepres tersebut maka perusahaan-perusahaan listrik swasta Belanda diambil alih dan digabungkan ke jawatan tenaga.

Pada tahun 1958 pemerintah mengeluarkan UU No. 86 tahun 1958 tentang Nasionalisasi yang menetapkan bahwa semua perusahaan Belanda dibawah

penguasaan Pemerintah Republik Indonesia. Sebagai pelaksanaannya dikeluarkan PP No. 18 tahun 1959, tentang penentuan Perusahaan Listrik dan Gas milik Pemerintah Belanda yang dinasionalisasikan. Berdasarkan peraturan tersebut NV ANIEM dan NG NIGN dinasionalisasikan dan digabung. Kemudian dibentuk Pengusaha-pengusaha Perusahaan Listrik dan Gas (P3LG).

d. Periode 1967-1985

Pada tahun 1972 pemerintah mengeluarkan PP No. 10 Tahun 1972 yang menetapkan PLN sebagai Perusahaan Unun yang berada di lingkungan Departemen Pertambangan dan Energi dengan tugas mengatur, membina, mengawasi dan melaksanakan pelaksanaan umum di bidang kelistrikan nasional disamping tugas-tugasnya sebagai suatu perusahaan.

e. Periode 1985-1990

Untuk menyediakan tenaga listrik yang cukup bagi masyarakat, diperlukan upaya yang optimal untuk memanfaatkan sumber energi guna membangkitkan tenaga listrik. Oleh karena itu, pemerintah mengeluarkan undang-undang No. 15 Tahun 1985, tentang peningkatan pembangunan di bidang kelistrikan.

Sebagai pelaksanaannya pemerintah menetapkan PP No. 10 Tahun 1989, tentang penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik. Berdasarkan UU dan PP tersebut ditetapkan bahwa PLN merupakan pemegang kekuasaan atas tenaga listrik.

f. Periode 1990-Sekarang

Mengingat tenaga listrik mempunyai fungsi yang sangat penting bagi negara dan kehidupan masyarakat sehari-hari, maka berdasarkan PP No. 23 tahun 1994 tentang pengalihan bentuk perum menjadi persero, Perum Listrik Negara dialih bentuknya menjadi PT PLN (Persero). Dengan dialihkan bentuknya diharap PLN dapat melakukan kegiatan usahanya secara optimal.

2.2 Visi, Misi, dan Motto PT PLN (Persero) Distribusi Jateng dan DIY

a. Visi PLN :

1. Mempertahankan posisi sebagai market leader.
2. Mewujudkan perusahaan setara kelas dunia.

3. SDM yang professional.
 4. Aktivitas usaha akrab lingkungan
- b. Misi PLN :
1. Memberikan kontribusi dalam pembangunan nasional .
 2. Melakukan usaha sesuai dengan kaidah ekonomi yang sehat.
 3. Memperhatikan kepentingan stakeholder.
 4. Menjaga kualitas produk.
 5. Memuaskan pelanggan.
- c. Motto PLN :
- “ Listrik untuk kehidupan yang lebih baik (electricity for better life) “
- d. Penerapan Nilai-nilai :
1. Saling Percaya
 2. Integritas
 3. Peduli
 4. Pembelajar

2.3 Logo PT PLN (Persero)

Seiring tuntutan perkembangan industri yang berbasis media dan edutainment yang semakin beragam dan dinamis, logo digunakan sebagai faktor tanda pengenal antara perusahaan dengan pelanggan.

Gambar 1. Logo PT. PLN (Persero)



Bentuk, warna dan makna lambang Perusahaan resmi yang digunakan adalah sesuai yang tercantum pada Lampiran Surat Keputusan Direksi Perusahaan Umum Listrik Negara No. 031/DIR/76 Tanggal 1 Juni 1976, mengenai Pembakuan Lambang Perusahaan Umum Listrik Negara. Elemen-elemen pada logo PT. PLN (Persero).

Gambar 2. Logo PLN Bidang Persegi Panjang Vertikal



Menjadi bidang dasar bagi elemen-elemen lambing lainnya, melambangkan bahwa PT. PLN (Persero) merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Berwarna kuning untuk menggambarkan pencerahan, seperti yang diharapkan PLN bahwa listrik mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan masyarakat. Kuning juga melambangkan semangat yang menyala-nyala yang dimiliki tiap insane yang berkarya di perusahaan ini.

Gambar 3. Logo PLN Petir atau Kilat



Melambangkan tenaga listrik yang terkadang di dalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu petir mengartikan kerja cepat dan tepat para insan PT. PLN (Persero) dalam memberikan solusi terbaik bagi para pelanggannya. Warnanya yang merah melambangkan kedewasaan PLN sebagai perusahaan listrik pertama di Indonesia dan kedinamisan gerak laju perusahaan beserta tiap insan perusahaan serta keberanian dalam menghadapi tantangan perkembangan jaman.

Gambar 4. Logo PLN Tiga Gelombang



Memiliki arti gaya lambat energi listrik yang dialirkan oleh tiga bidang usaha utama yang digeluti perusahaan yaitu pembangkitan, penyaluran, dan distribusi yang seiring sejalan dengan kerja keras para insan PT. PLN (Persero) guna memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya. Diberi warna biru untuk menampilkan kesan konstan (sesuatu yang tetap) seperti halnya listrik yang tetap diperlukan dalam kehidupan manusia. Di samping itu biru juga melambangkan keandalan yang dimiliki insan-insan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi para pelanggannya.

(<https://pdpjpln.wordpress.com/th.2013>)

2.4 Job Deskripsi Jabatan

Setiap perusahaan sudah pasti mempunyai susunan organisasi, struktur organisasi yang menunjukkan hubungan-hubungan antara fungsi-fungsi dan bagian-bagian atau posisi maupun orang yang mempunyai kedudukan, tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang berbeda. Tujuan dibentuknya struktur organisasi dalam perusahaan adalah untuk memudahkan pimpinan perusahaan dalam melaksanakan tugas yang telah dibagi sesuai dengan bidang masing-masing, juga menunjukkan alur wewenang dan tanggung jawab karyawan dalam suatu perusahaan. Berdasarkan struktur organisasi yang ada di PT PLN (Persero) Distribusi Jateng dan DIY, dapat diuraikan job deskripsinya atau wewenang dan tanggung jawab masing-masing jabatan. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab, General Manager dibantu oleh Manager/Fungsional ahli serta bertanggung jawab kepada Direksi PT PLN (Persero). General Manager dan Manager diangkat dan diberhentikan oleh Direksi PT PLN (Persero). Dalam melaksanakan tugas-tugas pokoknya, Manager Bidang dibantu oleh Deputy Manager dan Fungsional.

General Manager

Tugas wewenang dan tanggung jawab General Manager adalah sebagai berikut:

1. Memimpin dan mengurus serta mengelola distribusi sesuai dengan maksud dan tujuan perusahaan dengan senantiasa berusaha meningkatkan daya guna dan hasil guna dari distribusi.
2. Menguasai, memelihara dan mengurus kekayaan distribusi.
3. Mewakili perusahaan di dalam maupun di luar pengadilan..

4. Melaksanakan kebijakan umum dalam mengurus distribusi yang telah digariskan oleh Direksi.
5. Menetapkan kebijakan distribusi sesuai dengan kebijakan umum yang telah ditetapkan oleh Direksi.
6. Menyiapkan pada waktunya rencana kerja tahunan distribusi lengkap dengan anggaran keuangannya.
7. Mengadakan dan memelihara pembukuan dan administrasi distribusi sesuai dengan peraturan yang berlaku bagi perusahaan.
8. Memetapkan gaji, pensiun/ jaminan hari tua dan penghasilan lain sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
9. Menetapkan kebijakan distribusi di bidang perencanaan, pembangunan sarana pendistribusian listrik dan sumber daya manusia.
10. Mengelola dan mengendalikan seluruh kegiatan distribusi kebijakan Direksi dan perundang-undangan yang berlaku.
11. Mengendalikan pelaksanaan tugas pada manager dan kepala Audit Internal.
12. Melaksanakan kegiatan-kegiatan lainnya dengan persetujuan Direksi dalam rangka mengembangkan pendistribusian tenaga listrik.

Adapun Bidang dan Sub Bidang pada lingkungan Kantor Induk tersebut adalah sebagai berikut :

1. Bidang Perencanaan

Uraian fungsi pada bidang ini adalah sebagai berikut :

- a. Menyusun Rencana Umum Pengembangan Tenaga Listrik (RUPTK), Rencana Jangka Panjang (RJP) dan Rencana Kerja Anggaran Perusahaan (RKAP).
- b. Menyusun rencana pengembangan sistem ketenagalistrikan.
- c. Menyusun sistem manajemen kinerja unit-unit kerja.
- d. Menyusun metode evaluasi kelayakan investasi dan melakukan penilaian finansialnya.
- e. Mengembangkan hubungan kerja sama dengan pihak lain dan penyandang dana baik secara bilateral maupun multilateral.
- f. Menyusun rencana pengembangan sistem teknologi informasi

- g. Mengendalikan aplikasi-aplikasi sistem informasi.
- h. Menyusun rencana pengembangan aplikasi sistem informasi.
- i. Menyiapkan SOP pengelola aplikasi sistem informasi.
- j. Menyusun laporan manajemen.
- k. Menyusun rencana pengembangan usaha baru serta penetapan pengaturan.

2. Bidang Distribusi

Uraian fungsi pada bidang Distribusi adalah sebagai berikut :

- a. Menyusun rencana pengembangan sistem jaringan distribusi dan membina penerapannya.
- b. Menyusun strategi pengoprasian dan pemeliharaan jaringan distribusi dan membina penerapannya.
- c. Menyusun SOP untuk penerapan dan pengujian peralatan distribusi, serta SOP untuk operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi serta keselamatan ketenagalistrikan.
- d. Menyusun desain standar konstruksi jaringan distribusi dan peralatan kerjanya serta membina penerapannya.
- e. Mengevaluasi susut energi listrik dan gangguan pada sarana pendistribusian tenaga listrik dan gangguan pada sarana pendistribusian tenaga listrik serta saran perbaikannya.
- f. Menyusun dan mengatur sistem operasi AMR.
- g. Menyusun metode kegiatan konstruksi dan administrasi pekerjaan serta membina penerapannya.
- h. Menyusun kebijakan manajemen jaringan distribusi dan kebijakan manajemen perbekalan distribusi serta membina penerapannya.
- i. Menyusun pengembangan sarana komunikasi dan otomatisasi operasi jaringan distribusi.
- j. Menyusun regulasi untuk penyempurnaan data jaringan induk jaringan (DU).
- k. Memantau dan mengevaluasi data induk jaringan.
- l. Menyusun laporan manajemen di bidangnya.

3. Bidang Niaga

Uraian fungsi pada Bidang Niaga adalah sebagai berikut :

- a. Menyusun ketentuan dan strategi pemasaran.
- b. Menyusun rencan penjualan energi dan rencana pendapatan.
- c. Mengevaluasi harga jual energi listrik.
- d. Menghitung biaya penyediaan tenaga listrik.
- e. Menyusun strategi dan pengembangan pelayanan pelanggan.
- f. Menyusun standar dan produk pelayanan.
- g. Menyusun ketentuan data induk pelanggan (DIL) dan data piutang pelanggan (DPP).
- h. Menyusun ketentuan kontrak jual beli tenaga listrik.
- i. Mengkoordinasi pelaksanaan penagihan kepada pelanggan tertentu, antara lain TNI/POLRI dan Instansi Vertikal.
- j. Mengkaji pengelolaan pencatatan meter dan penyusunan rencana penyempurnaan.
- k. Melakukan pengendalian DPP dan opname saldo piutang.
- l. Menyusun konsep kebijakan sistem informasi pelayanan pelanggan.
- m. Menyusun mekanisme interaksi antar unit pelaksana.
- n. Menyusun laporan manajemen di bidangnya.

4. Bidang Keuangan

Uraian fungsi pada bidang Keuangan adalah sebagai berikut :

- a. Mengendalikan aliran pendapatan dan pembuatan laporan rekonsiliasi keuangan.
- b. Mengendalikan anggaran investasi dan operasi serta rencana aliran pembiayaan.
- c. Melakukan pengelolaan pembayaran.
- d. Menyusun dan menganalisa penghapusan asset.
- e. Melakukan analisis dan evaluasi laporan keuangan unit-unit serta menyusun laporan keuangan konsolidasi.

5. Bidang SDM dan Organisasi

Uraian fungsi pada bidang SDM dan Organisasi adalah sebagai berikut :

- a. Menyusun kebijakan pengembangan organisasi dan penetapan kelas sub unit pelaksana.
- b. Menyusun kebijakan SDM dan mengelola rekrutmen, diklat, karir, reward dan punishment serta pemutusan hubungan kerja.
- c. Menyusun formasi jabatan dan formasi tenaga kerja.

- d. Mengelola administrasi penghasilan pegawai, kesejahteraan pegawai dan pensiunan.
- e. Mengelola sistem manajemen untuk kinerja pegawai.
- f. Memelihara kesesuaian peraturan internal terhadap ketentuasn ketenagakerjaan.
- g. Mengelola administrasi tenaga kerja outsourcing.
- h. Menyusun sistem dan prosedur dari semua bisnis proses yang ada serta memantau dan melakukan penyempurnaannya.
- i. Menyusun kebijakan dan pengelolaan hubungan industrial.
- j. Mengevaluasi dan mengusulkan penyempurnaan KKB.
- k. Menyusun kebijakan yang berkaitan dengan konseling pegawai.

6. Komunikasi, Hukum dan Administrasi

Uraian fungsi pada bidang Komunikasi, Hukum dan Administrasi adalah sebagai berikut :

- a. Menyusun kebijakan dan mengelola kominukasi kemasyarakatan dan pelanggan baik internal maupun eksternal.
- b. Mengelola publikasi, perpustakaan dan prototoler kantor.
- c. Menyusun kebijakan dan mengelola K3, bina lingkungan dan kemitraan.
- d. Menyusun kebijakan dan mengelola fasilitas kerja, sistem pengamanan dan rumah tangga kantor.
- e. Menyusun kebijakan administrasi umum.
- f. Mengelola kesekretariatan kantor.
- g. Mengelola asset tanah dan bangunan serta sarana kerja.
- h. Menyusun dan mengkaji produk-produk hukum dan peraturan-peraturan perusahaan.
- i. Mengendalikan pembuatan kontrak kerja sama dengan pihak ekstern.

7. Audit Internal

Uraian fungsi pada Audit Internal adalah sebagai berikut :

- a. Membantu pimpinan dalam menyelenggarakan pembinaan dan penilaian atas sistem pengendalian manajemen maupun operasional.
- b. Melaksanakan pengawasan dalam bidang teknik, antara lain : audit perencanaan, konstruksi, operasi distribusi tenaga listrik, manajemen energi dan teknologi.

- c. Melaksanakan pengawasan dalam bidang niaga, antara lain : audit pemasaran, pelayanan pelanggan, pembaca meter, pengelolaan rekening, penagihan dan pengawasan piutang.
- d. Melaksanakan pengawasan dalam bidang keuangan anatara lain audit penggunaan dan pengelolaan anggaran, keuangan dan akuntansi .
- e. Melaksanagn pengawasan dalam bidang administrasi antara lain audit kegiatan manajemen SDM, umum, hukum, kehumasan dan logistik.
- f. Memberikan rekomendasi guna perbaikan dan kemajuan perusahaan.

Dalam melaksanakan Kuliah Kerja Praktek (KKP) penulis ditempatkan dalam Bidang Niaga terutama di bidang Administrasi. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Bidang Niaga membawahi beberapa Sub Bidang dan dibantu oleh Fungsional Ahli.

Bidang Niaga

Bertanggung jawab atas perencanaan, penyusunan dan pengimplementasikan kebijakan Pemasaran, Mekanisme Niaga dan Administrasi Niaga dalam mengelola pelanggan maupun calon pelanggan. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Bidang Niaga membawahi beberapa Sub Bidang dan dibantu oleh Senior Spesialis II.

Uraian fungsi pada Bidang Niaga adalah sebagai berikut :

1. Melakukan koordinasi pada seluruh manajer bidang mengenai rencana dan pelaksanaan Bidang Niaga.
2. Mengusulkan kebijakan Pemasaran, Mekanisme dan Administrasi Niaga.
3. Menyetujui usulan rencana penjualan dan pendapatan energi listrik.
4. Menganalisa dan mengevaluasi biaya penyediaan tenaga listrik dan harga jual energi listrik.
5. Menyetujui usulan strategi dan pengembangan pelayanan pelanggan.
6. Menyetujui usulan standar dan produk pusat pelayanan 24 jam (call center 123).
7. Menyetujui usulan ketentuan Data Induk Pelanggan (DIL).
8. Menyetujui usulan ketentuan kontrak jual beli tenaga listrik.

9. Menyetujui hasil evaluasi pengelolaan pencatatan meter dan penyusunan rencana penyempurnaan.
10. Menyetujui konsep kebijak sistem informasi pelayanan pelanggan.
11. Menyetujui usulan mekanisme interaksi antar unit pelaksana.
12. Menyetujui usulan pengembangan kebijakan dan menerapkan pengukuran-pengukuran terhadap kepuasan pelanggan, serta prosedur untuk menangani keluhan pelanggan.
13. Menganalisis dan mengevaluasi sumber-sumber utama dari kerugian non teknis dan mengusulkan langkah-langkah untuk pengeurangannya.
14. Menyetujui usulan strategi peningkatan pendapatan.
15. Menganalisis laporan bidang Niaga.
16. Melakukan pembinaan terhadap pelaksanaan tugas-tugas dibidang niaga.
17. Mengelola hubungan dengan lembaga atau institusi yang terkait dengan bidang tugasnya.

Deputi Manajer Strategi Pemasaran

Bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan bisnis dan pemasaran energi yang meliputi penyusunan energi, rencana pendapatan, standar pelayanan serta pengembangan bisnis energi. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana tersebut diatas, Deputi Manajer Strategi Pemasaran mempunyai fungsi :

1. Mengusulkan rencana strategi pemasaran dan bisnis energi.
2. Mengusulkan rencana dan operasional penjualan energi serta pendapatan penjualan dengan memperhatikan potensi dasar.
3. Mengusulkan penetapan anggaran inverstasi (pemasaran) di unit serta menyampaikannya ke bagian perencanaan.
4. Mengevaluasi harga jual energi listrik berdasarkan segmentasi pelanggan.
5. Menghitung biaya penyediaan tenaga listrik berdasarkan segmentasi sasaran pelanggan.

6. Mengusulkan rencana dan melakukan pengendalian pasang baru/ perubahan daya (PB/PD).
7. Mengusulkan strategi komunikasi pemasaran dan promosi pemasaran dalam rangka edukasi dan transparansi kebijakan pemasaran.
8. Mengelola pembelian energi.
9. Mengusulkan rencana dan pengendalian strategi manajemen energi.
10. Melakukan koordinasi dengan unit dalam pelaksanaan survey segmentasi pasar dan menganalisa hasilnya.
11. Menganalisa dan mengevaluasi prakiraan pasar (market forecasting).
12. Menyusun definisi segmen-segmen pelanggan, termasuk “pelanggan khusus” dan “pelanggan besar”.
13. Menganalisis dan mengevaluasi pertumbuhan pelanggan dan penjualan di unit serta menyusun rekomendasi.
14. Melakukan negoisasi dan penyiapan kontrak-kontrak pelanggan besar, berkoordinasi dengan sub bidang hukum.
15. Melakukan negoisasi harga pembelian dan penjualan untuk seluruh perjanjian jual beli tenaga listrik (Power Sales Agreements/ PSA termasuk dengan *embedded generator*).
16. Menganalisis dan mengevaluasi atas penerapan tarif dasar listrik sebagai bahan penyusunan rekomendasi penyempurnaanya.
17. Melakukan koordinasi dan pemantauan pemasaran di unit agar dapat berlangsung secara efektif, serta memberikan konseling dan potensial.
18. Mengkaji ulang hasil-hasil penyelesaian keluhan pelanggan.
19. Memonitor daftar tunggu pelanggan untuk dikirim ke PLN Pusat.
20. Mengusulkan rencana strategi dan pengembangan pelayanan pelanggan.
21. Menyusun standar produk pelayanan.
22. Mengusulkan konsep Surat Perijinan Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) dan mengendalikan penerapannya.
23. Mengendalikan pelaksanaan program peningkatan pelayanan dan pengembangannya.
24. Menganalisis dan mengevaluasi atas pelayanan pelanggan khususnya pelanggan besar sebagai dasar untuk menyusun kebijakan standar pelayanan.

25. Menganalisis laporan bidang Sub Bidang Pemasaran.
26. Melakukan pembinaan terhadap pelaksanaan tugas-tugas Sub Bidang Pemasaran.
27. Melakukan hubungan dengan lembaga atau institusi yang terkait dengan sub bidang tugasnya.

Deputi Manajer Administrasi Niaga

Beratanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan administrasi tata usaha pelanggan yang meliputi pencatatan data pelanggan, perjanjian jual beli tenaga listrik, pembacaan meter, pembuatan rekening, pengelolaan data induk saldo (DIS) dan saldo piutang, penagihan, serta pengendalian piutang. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana tersebut diatas, Deputi Manajer Administrasi Niaga mempunyai fungsi :

1. Mengendalikan pelaksanaan bisnis proses Tata Usaha pelanggan oleh unit pelaksana.
2. Menyusun ketentuan Tata Usaha pelanggan dan petunjuk operasionalnya agar tercapai pengamanan pendapatan dan efisiensi perusahaan.
3. Menyusun kebijakan dan pengawasan pelaksanaan manajemen baca meter.
4. Mengelola sistem pembacaan meter.
5. Memantau penerapan kebijakan dan prosedur data input data hasil pembacaan meter untuk kebutuhan pencetakan rekening oleh unit.
6. Menganalisis dan mengevaluasi efektivitas pelaksanaan pembacaan meter oleh pihak outsourcing.
7. Menganalisis dan mengevaluasi laporan koreksi rekening dari unit.
8. Mengusulkan rencana kebijakan proses bisnis pencetakan rekening, penagihan dan pengawasan kredit.
9. Melakukan verifikasi terhadap perhitungan tagihan rekening listrik perkelompok tarif oleh unit adalah benar/ sesuai.
10. Mengusulkan verifikasi perhitungan tagihan rekening yang efisien bekerjasama dengan Sub Bidang Teknologi Informasi.
11. Memonitor penerapan aplikasi perhitungan/ pencetakan rekening oleh unit.
12. Menganalisis dan mengevaluasi data pemakaian listrik dipelanggan melalui pendekatan jam nyala dari unit serta menyusun rekomendasi.

13. Menganalisis dan mengevaluasi laporan penjualan tenaga listrik TUL III-09 yang diterima dari unit.
14. Mengkoordinir proses penagihan dan pelunasan terpusat terhadap piutang pelanggan tertentu.
15. Memeriksa dan memantau data induk saldo piutang pelanggan dan data piutang pelanggan.
16. Menganalisis dan mengevaluasi sistem pulunasan rekening listrik dan mengusulkan pengembangannya.
17. Melakukan uji petik pelaksanaan tata usaha pelanggan di unit untuk menjamin pelaksanaan tetap konsisten sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
18. Melakukan rekonsiliasi pendapatan dengan sub bidang akuntansi dan pendapatan.
19. Menganalisis sumbu-sumbu utama dari kerugian non teknis dan mengusulkan langkah-langkah untuk pengurangannya.
20. Melakukan koordinasi dengan Sub Bidang Efisiensi dan keandalan sistem distribusi untuk Target Operasional (TO) Tim OPAL.
21. Menganalisis laporan Sub Bidang Administrasi Niaga.
22. Melakukan pembinaan terhadap pelaksanaan tugas-tugas sub bidang Administrasi Niaga.
23. Mengelola hubungan dengan lembaga atau institusi yang terkait dengan sub bidang tugasnya.

Deputi Manajer Mekanisme Niaga

Bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan yang berkaitan dengan strategi pelayanan pelanggan yang meliputi penyusunan strategi pelayanan pelanggan, standarisasi mutu pelayanan, peningkatan dan advokasi pelayanan, dan interaksi antar unit pelaksana.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana tersebut diatas, Deputi Manajer Mekanisme Niaga mempunyai fungsi :

1. Mengusulkan rencana kebijakan sistem informasi pelayanan pelanggan.
2. Menyusun dan melakukan pengendalian dan pelaksanaan bisnis proses sistem informasi pelanggan (call center 123).

3. Mengelola kegiatan operasional pusat pelayanan 24 jam (call center 123).
4. Mengusulkan ketentuan penataan data induk pelanggan (DIL) dan data piutang pelanggan.
5. Mengusulkan konsep mekanisme interaksi antar unit pelaksana untuk penyerdehanaan proses bisnis internal perusahaan.
6. Memantau dan mensupervisi implementasi sistem manajemen mutu proses bisnis pelayanan.
7. Memantau dan mensupervisi pembangunan dan pemeliharaan sistem informasi data induk pelanggan.
8. Menganalisis laporan Sub Bidang Mekanisme Niaga.
9. Melakukan pembinaan terhadap pelaksanaan tugas-tugas Sub Bidang Mekanisme Niaga.
10. Mengelola hubungan dengan lembaga atau institusi yang terkait dengan sub bidang tugasnya.

Audit Internal

Sedangkan pada Audit Internal, bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan pemeriksaan pada bidang teknik yang meliputi konstruksi, operasi, dan pemeliharaan pendistribusian tenaga listrik.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana tersebut diatas, Fungsional Auditor Internal Bidang Teknik mempunyai fungsi :

1. Melaksanakan pemeriksaan terhadap kegiatan operasi sistem, pendistribusian tenaga listrik meliputi mutu dan keandalan.
2. Melaksanakan pemeriksaan rugi-laba (Losses) kWh pada Unit-unit pelaksana, baik yang bersifat teknis maupun non teknis.
3. Melaksanakan pemeriksaan terhadap kegiatan pemeliharaan sistem kelistrikan meliputi unjuk kerja dan keandalan setelah dilaksanakan pemeliharaan serta biaya pemeliharaan.
4. Melaksanakan pemeriksaan pembangunan perluasan jaringan distribusi dan gedung beserta sarannya.

5. Melaksanakan pemeriksaan surat perjanjian / kontrak – kontrak / SPK pelaksanaannya.
6. Melaksanakan pemeriksaan secara uji petik terhadap APP pelanggan.
7. Melaksanakan pemeriksaan pengelolaan logistic.
8. Memberikan rekomendasi atas hasil pemeriksaan dan usulan penyempurnaannya.
9. Menyusun laporan audit teknik dan mengawasi tindak lanjut perbaikannya.
10. Melaksanakan hubungan dengan instituti pengawasan yang terkait.

Audit Keuangan

Bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan pemeriksaan pada bidang keuangan meliputi kegiatan audit penggunaan dan pengelolaan anggaran, keuangan, akuntansi, niaga serta mengevaluasi hasil pemeriksaan yang sudah dilaksanakan.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana tersebut diatas, Fungsional Auditor Internal Bidang Keuangan mempunyai fungsi :

1. Melaksanakan pemeriksaan dalam bidang keuanagn, antara lain audit penggunaan dan pengelolaan anggaran, keuanag, dan akuntansi.
2. Melaksanakan pemeriksaan Laporan Keuangan.
3. Melaksanakan pemeriksaan Saldo Kas / Bank, kirim / Transfer uang dan Bukti-bukti pembayaran.
4. Memberikan rekomendasi atas hasil pemeriksaan dan usulan penyempurnaannya.
5. Melaksanakan pengawasan dalam bidang niaga, anataro lain : audit pemasaran, pelayanan pelanggan, pembacaan meter, pengelolaan rekening, penagihan dan pengawasan piutang.
6. Melaksanakan pemeriksaan kesesuaian anataro kebijakan Direksi atau General Manager yang terkait dengan pengelolaan administrasi TUL dan Proses Bisnis TUL dengan Implementasinya.
7. Melakukan pemeriksaan kebenaran data yang terkait dengan :
 - a. Akurasi DIL (Data Induk Pelanggan) termasuk keseragaman struktur datanya.
 - b. Kesesuaian proses bisnis dalam software aplikasi yang diimplementasikan dan dimanfaatkan di Unit0unit dengan proses Bisnis TUL.

- c. Tata tertib TUL, termasuk akurasi data piutang dan uang jaminan langganan (UJL).
8. Melaksanakan pemeriksaan kebenaran rekonsiliasi data piutang dan UJL antara Bidang Niaga dengan Bidang Keuangan.
9. Memberikan rekomendasi atas hasil pemeriksaan dan usulan penyempurnaannya.
10. Menyusun laporan audit keuangan dan mengawasi tindak lanjut perbaikannya.
11. Melaksanakan hubungan dengan institusi pengawasan yang terkait.

Audit Administrasi

Bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan pemeriksaan pada bidang administrasi yang meliputi audit organisasi, mutasi / rotasi, manajemen untekerja, disiplin pegawai, kesejahteraan pegawai, kesekretariatan, sarana kerja dan tata laksana gudang.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana tersebut diatas, Fungsional Auditor Internal Bidang Administrasi mempunyai fungsi :

1. Melaksanakan pemeriksaan kegiatan pengelolaan Organisasi dan Sumber Daya Manusia, meliputi organisasi, sumber daya manusia, pembinaan pegawai, penghargaan dan hukum pegawai.
2. Melaksanakan pemeriksaan kegiatan pengelolaan sarana, fasilitas kantor dan sistem administrasinya.
3. Melaksanakan pemeriksaan atas pengelolaan material (Tata Laksana Gudang).
4. Melaksanakan pemeriksaan dalam bidang administrasi, antara lain audit kegiatan hukum dan kehumasan.
5. Melaksanakan pemeriksaan kegiatan program Kemitraan dan Bina Lingkungan.
6. Melaksanakan pemeriksaan kesesuaian antara Peraturan dan Keputusan Direksi atau General Manager yang terkait dengan masalah SDM, Hukum dan Humas serta sekretariat & umum dengan implementasinya.
7. Memberikan rekomendasi atas hasil pemeriksaan dan usulan penyempurnaannya.
8. Menyusun laporan audit administrasi dan mengawasi tindak lanjut perbaikannya.
9. Melaksanakan hubungan dengan institusi pengawasan yang terkait.

