

## **BAB I**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **1.1 Sejarah Singkat PT.PLN (PERSERO) DUMAI**

Berawal di akhir abad 19, bidang pabrik gula dan pabrik ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan itu sendiri.

Di tahun 1942-1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang , 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 delagasi Buruh/Pegawai Listrik dan Gas yang bersama-sama dengan Pemimpin KNI yang 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, jabatan listrik dan gas di ubah menjadi BPU-PLN (Badan Pemimpin Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang 10 listrik, gas dan kokas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada tahun 1972 sesuai dengan peraturan No 18, 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.

## **1.2 Visi Misi PT. PLN (PERSERO) DUMAI**

### **1.2.2 Visi**

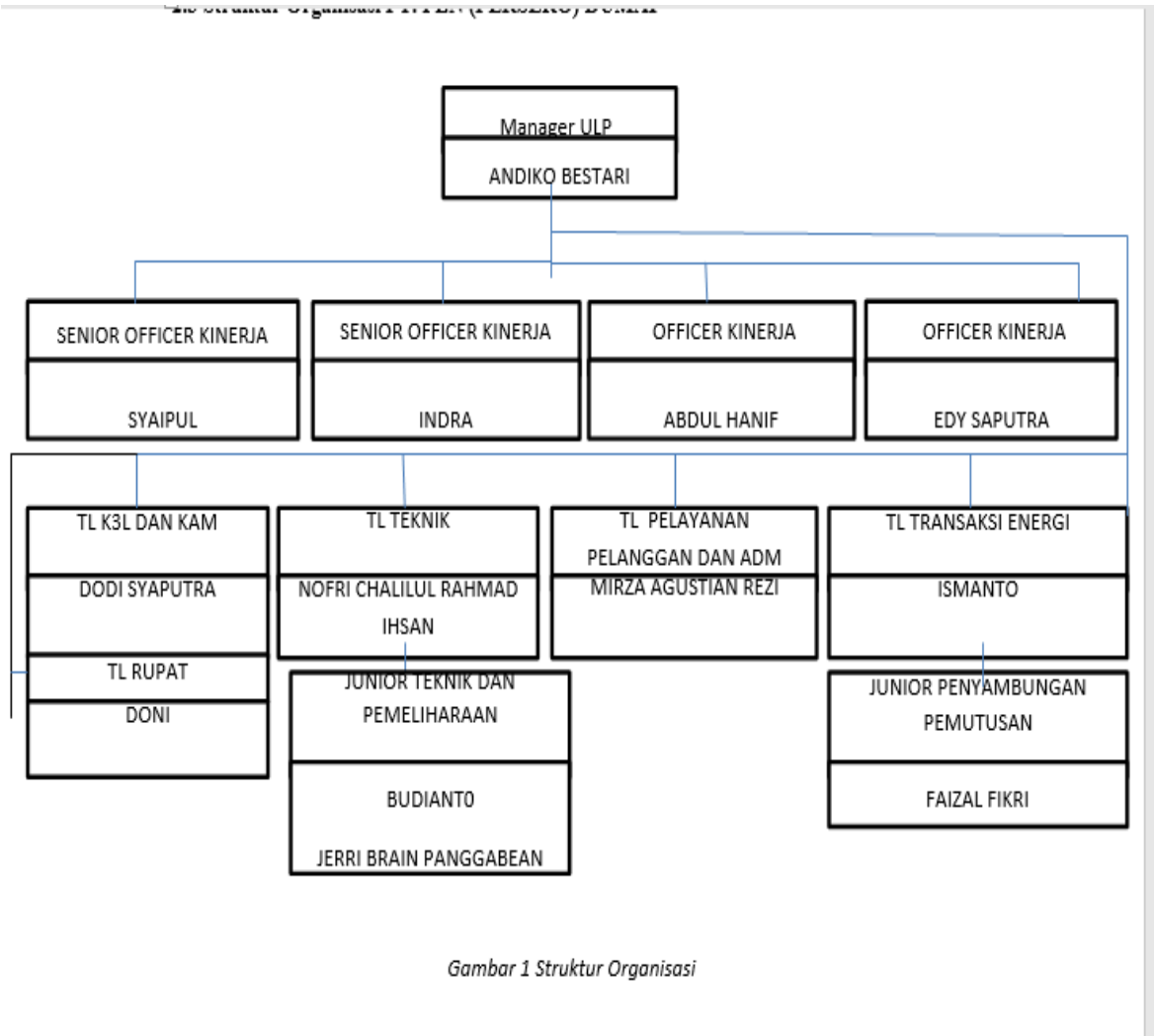
PLN memiliki visi untuk menjadi Perusahaan Listrik Terkemuka se-Asia Tenggara dan Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi. Dalam mewujudkan visi tersebut, PLN mengemban misi untuk menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.

### **1.2.2 Misi**

PLN juga bertekad untuk menjadikan tenaga listrik sebagai media meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat serta mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi. Dalam kesehariannya PLN selalu berupaya menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

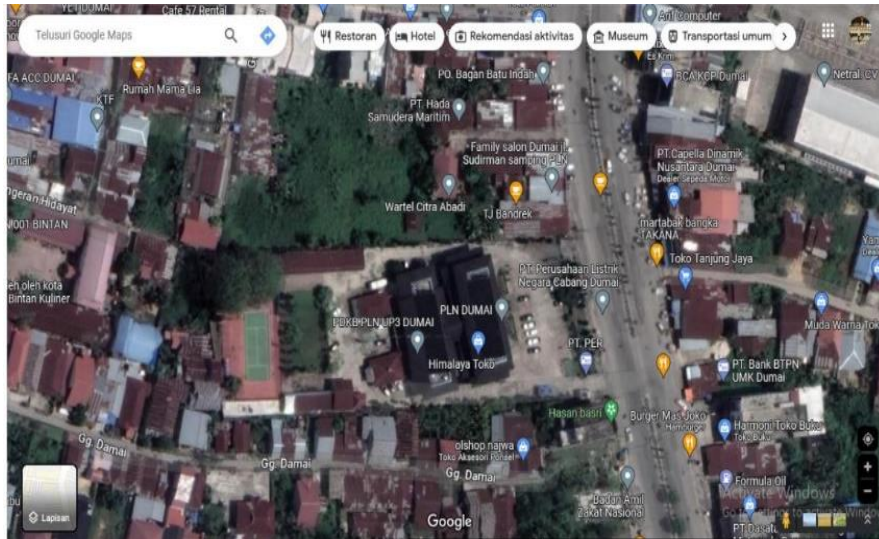
1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.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

### 1.3 Struktur Organisasi PT. PLN (PERSERO) DUMAI



Gambar 1 Struktur Organisasi

## 1.4 Lokasi Peta Kantor PT. PLN (Persero) Dumai



## 1.5 Tugas Pokok dan Fungsi

Secara umum, gambar diatas merupakan bagan struktur organisasi tempat kerja magang penulis, PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Dumai dipimpin oleh seorang manager yang dibantu oleh 4 orang Supervisor dari masing masing bagian, 4 (empat) bagian tersebut yaitu:

1. Bagian K3L (Kesehatan, Keselamatan, Kerja)
2. Bagian Pelayanan Pelanggan & Administrasi
3. Bagian Transaksi Energi
4. Bagian Teknik

Supervisor dibantu oleh beberapa staff untuk setiap bagiannya dan dibantu juga oleh *staff* alih daya/*outsourcing* untuk bidang Pelayanan Pelanggan & Adm, Transaksi Energi dalam menangani hal Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) dan bidang Teknik.

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan dan wawancara yang dilakukan kepada pihak PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Dumai, tugas dan tanggung jawab setiap bagian tersebut akan diuraikan secara singkat sebagai berikut

**1. Manager Unit Layanan Pelanggan (ULP)**

- a. Menyusun konsep kebijakan teknis berdasarkan program kerja
- b. Menganalisa sasaran kerja rayon berdasarkan target perusahaan yang berpedoman pada ketentuan PLN Area dan Wilayah.
- c. Memberi petunjuk pada Supervisor untuk kelancaran pelaksanaan tugas
- d. Hambatan-hambatan dan usaha penyelesaiannya.

**2. K3L (Kesehatan, Keselamatan, Kerja)**

- a. Menerapkan kebijakan, prosedur dan pemenuhan persyaratan peraturan perundang undangan K3L
- b. Memantau kinerja K3L dalam wilayah yang menjadi tanggung jawabnya dan mengambil tindakan yang sesuai untuk mengatasi bahaya yang ditemukan
- c. Menunjukkan komitmen terhadap K3L melalui partisipasi dalam diskusi formal dan informal, kunjungan tempat kerja dan inspeksi bahaya dan lain-lain
- d. Berpartisipasi dalam penyelesaian masalah K3L jika diperlukan
- e. Menyelidiki semua kecelakaan dan insiden dalam wilayah yang menjadi tanggung jawabnya
- f. Memulai tindakan untuk meningkatkan K3L dalam wilayah yang menjadi tanggung jawabnya

**3. Supervisor (SPV) Transaksi Energi**

- a. Melakukan pengendalian penyambungan/pembongkaran pelanggan daya mulai 41,1 KVA (Kilo Volt Ampere) ke atas
- b. Memastikan hasil sampling penerapan kWh (Kilo Watt Hour) baru hasil metrologi dan tera ulang yang dilakukan pihak ke-3

- c. Memastikan kebenaran hasil pemeriksaan setting meter elektronik, CT (*Current Transformer*), PT (*Potensial Transformer*), Relay Alat berfungsi seperti saklar listrik yang bekerja karena adanya medan magnet akibat arus listrik yang mengalir pada lilitan) dan perawatan Alat Pembatas dan Pengukur (APP)

#### **4. Supervisor (SPV) Pelayanan Pelanggan & ADM (Administrasi)**

- a. Mengkoordinasi pelaksanaan pemasaran, tata usaha langganan, penyambungan dan pengolahan data pelanggan.
- b. Mengkaji laporan yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan pelayanan pelanggan untuk mengetahui hambatan-hambatan dan usaha penyelesaian
- c. Membuat perintah kerja pemutusan, pembogkaran dan penerimaan piutang pelanggan dan daftarnya
- d. Merencanakan penagihan dan pelayanan penerimaan pembayaran piutang pelanggan
- e. Memonitor piutang, penagihan piutang, pengelolaan dan pengarsipan data pelanggan

#### **5. Supervisor (SPV) Teknik**

- a. Monitoring jaringan, SAIDI (*System Average Interruption Duration Indeks*), SAIFI (*System Average Interruption Frequency Indeks*) dan susut distribusi.
- b. Mengatasi gangguan penyulang.
- c. Menyusun program-program distribusi serta membuat laporan seksi pemeliharaan distribusi sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas
- d. Kinerja kegiatan terkini dan terus berupaya agar tujuan yang telah digariskan oleh PT. PLN ULP Dumai dapat terwujud Pada pelaksanaan Kerja magang penulis ditempatkan di Bagian Transaksi Energi. Pada Bagian ini dipimpin oleh seorang *supervisor* dan dibantu oleh 2 *Staff* serta 3 Staff Alih Daya/*Outsourcing*.

Dimana setiap staff tersebut memiliki tugas pokok yang menjadi tanggung jawab dan harus dilaksanakan, berikut ini adalah tugas pokoknya:

1. Melakukan pengecekan tagihan, piutang dan tunggakan pelanggan.
2. Mencatat angka meter tiap pelanggan.
3. Pendaftaran pelanggan yang ingin pasang baru, membuat perubahan data pelanggan (PDL) dan berhentiberlangganan.
4. Mencetak invoice dan TUL (Surat tagihan tunggakan pelanggan) dan membagikan langsung ke rumah pelanggan bersangkutan.
5. Melakukan *Survey* lokasi pelanggan yang ingin sambung baru.
6. Melayani keluhan pelanggan.