

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Sejarah Singkat PT PLN (Persero)

Pada akhir abad ke-19, perusahaan Belanda di sektor gula dan teh mulai membangun pembangkit listrik untuk kebutuhan internal di Indonesia. Selama pendudukan Jepang (1942–1945), pengelolaan perusahaan Belanda diambil alih, dan setelah kemerdekaan pada Agustus 1945, pemuda serta buruh listrik menyerahkan perusahaan tersebut kepada pemerintah RI. Pada 27 Oktober 1945, dibentuk perusahaan listrik dan gas di bawah departemen pekerjaan umum dan tenaga dengan kapasitas 157,5 MW. Perusahaan ini berubah menjadi BPU-PLN pada 1 Januari 1961, lalu dibubarkan pada 1965 dan digantikan oleh PLN dan PGN. Pada 1972, PLN ditetapkan sebagai perusahaan umum dan pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan, kemudian menjadi Persero sejak 1994 dan tetap bertugas menyediakan listrik untuk kepentingan umum. Gedung pusat PT PLN (Persero) kini berlokasi di Jl. Trunojoyo Blok M, Jakarta Selatan. Perjalanan panjang ini mencerminkan transformasi ketenagalistrikan nasional dari kolonial ke kemandirian energi. Adapun gambar gedung pusat PT PLN (Persero) dapat dilihat pada gambar 1.1 berikut ini.



Gambar 1.1 Gedung Pusat PT PLN (Persero)
(Sumber: *Google*, 2025)

Proses bisnis utama PT PLN (Persero) mencakup beberapa aspek penting, yaitu sebagai berikut:

1. Pengembangan infrastruktur kelistrikan untuk memastikan penyediaan listrik yang memadai bagi masyarakat.
2. Inovasi teknologi dalam penggunaan teknologi terkini untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan.
3. Proses digitalisasi untuk meningkatkan efisiensi bisnis dan pengalaman pelanggan, menghemat biaya hingga Rp10,85 triliun.
4. Fokus pada pelanggan dengan meluncurkan aplikasi PLN Mobile dan layanan instalasi listrik ListriQu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Tugas utama PT PLN (Persero) yang diatur dalam undang/undang no 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, yaitu sebagai berikut:

1. Penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum secara terus/menerus dengan mutu dan keandalan yang baik.
2. Pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dalam hal penyediaan tenaga listrik.
3. Pengembangan infrastruktur kelistrikan untuk memastikan pasokan listrik yang memadai.

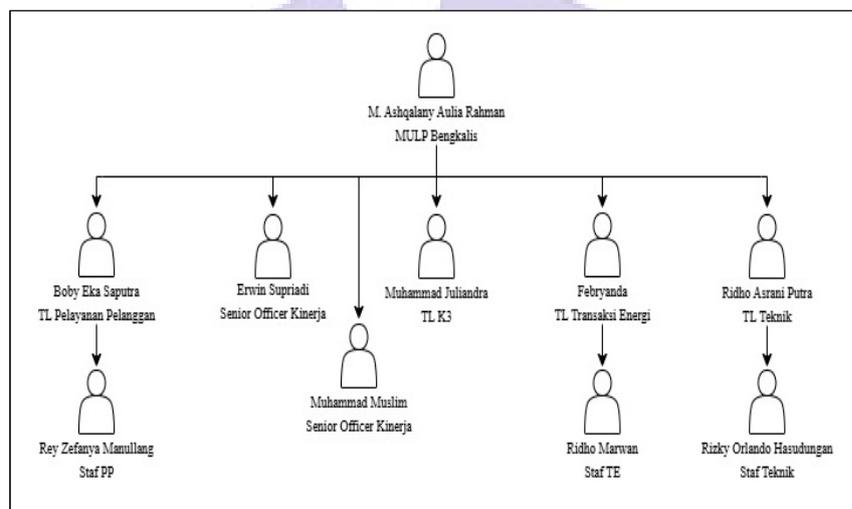
1.2 Visi dan Misi

PT PLN (Persero) memiliki visi yaitu menjadi perusahaan global top 500 dan #1 pilihan pelanggan untuk solusi energi. Untuk mencapai visi tersebut maka PT PLN (Persero) memiliki misi diantaranya sebagai berikut:

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

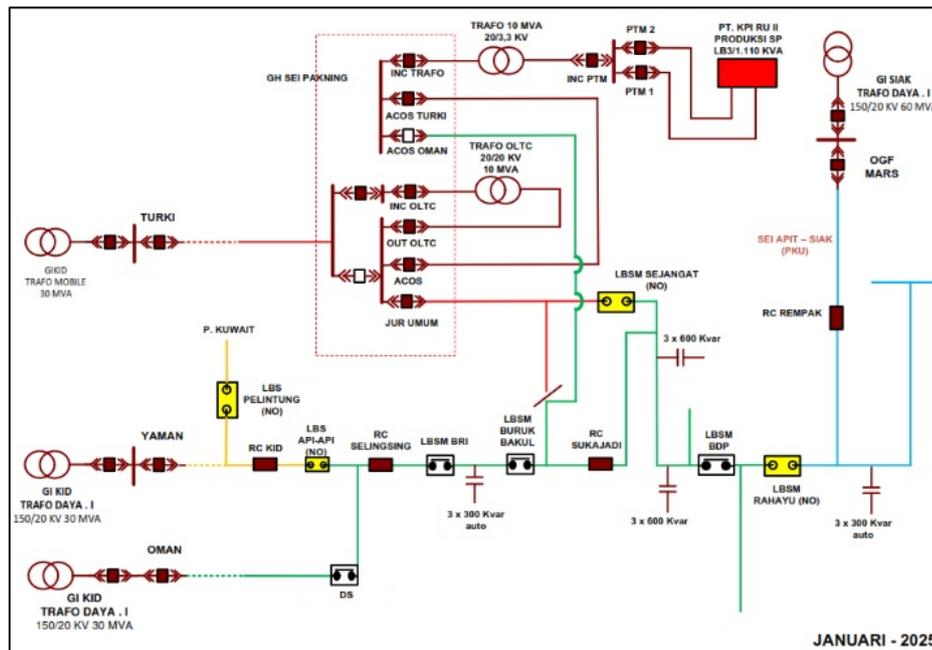
Organisasi adalah suatu wadah di mana sekelompok orang bekerja sama secara pola pikir dan metode yang sama untuk mencapai tujuan tertentu. Struktur organisasi merupakan kerangka kerja formal yang menggambarkan hubungan pekerjaan, tanggung jawab, rentang kendali, dan alur perintah dalam suatu organisasi. Struktur organisasi membantu memastikan bahwa setiap anggota organisasi memahami peran dan tanggung jawab. Struktur organisasi ULP Bengkulu terdiri dari beberapa tingkatan, berikut adalah Susunan yang dapat dilihat pada gambar 1.2 di bawah ini.



Gambar 1.2 Struktur Organisasi ULP Bengkulu
(Sumber: Data ULP Bengkulu, 2025)

1.4 Ruang Lingkup ULP Bengkulu

PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Bengkulu merupakan perusahaan tenaga listrik yang berada di wilayah kerja dari Unit Induk Distribusi (UID) Riau dan Kepulauan Riau. Unit Layanan Pelanggan (ULP) Bengkulu bertanggung jawab atas penyediaan dan distribusi listrik di 5 kecamatan Kabupaten Bengkulu. *Singel line* jaringan 20 kV pada Sub Pakning dapat dilihat pada gambar 1.3 berikut ini.



Gambar 1.3 *Singel Line* Jaringan 20 kV Sub Pakning
(Sumber: Data ULP Bengkulu, 2025)

Dari gambar *singel line* di atas pada jaringan distribusi 20 kV wilayah sub Pakning dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Jaringan distribusi pada penyulang oman dimulai dari Gardu Induk Kawasan Industri Dumai (GI KID) dengan besar tegangan keluaran gardu sebesar 20 kV.
2. Jaringan distribusi penyulang oman terdapat dua pemutus dan penghubung atau *recloser* yang masih aktif, yaitu RC selingsing dan RC sukajadi.
3. *Recloser* merupakan komponen dalam sistem jaringan distribusi tegangan menengah 20 kV yang berfungsi menghubungkan dan memutuskan aliran listrik akibat terjadinya gangguan, seperti pohon dan binatang.
4. Jaringan distribusi penyulang oman juga terdapat dua *Load Break Switch* (LBS) yang fungsi dan tujuannya sama seperti *recloser* namun memiliki perbedaan dalam sistem kontrol. LBS dapat menghubungkan aliran listrik dari jarak jauh dan dapat memonitoring secara langsung gangguan yang terjadi, sedangkan *recloser* dapat menghubungkan aliran listrik secara manual dan sering tidak terbaca gangguan.

5. Penyulang oman memiliki satu Gardu Hubung (GH) yang merupakan bagian penting dari sebuah jaringan distribusi. GH tersebut memiliki peran penting dalam pengendalian jaringan distribusi, seperti dapat memisahkan jaringan yang terganggu agar tidak mempengaruhi sistem secara keseluruhan.

Unit Layanan Pelanggan (ULP) Bengkulu bergerak pada bidang pelayanan Listrik yang akan digunakan oleh rumah atau tempat usaha pelanggan. ULP Bengkulu terdapat beberapa bagian yaitu, bagian transaksi energi, bagian Pelayanan teknik, bagian pelayanan administrasi dan bagian keselamatan dan kesehatan kerja.

1.4.1 Bagian Transaksi Energi (TE)

Bagian transaksi energi di Unit Layanan Pelanggan (ULP) Bengkulu merupakan salah satu hal penting dari kegiatan operasional PLN. Bidang ini bertanggung jawab dalam kegiatan transaksi energi pelanggan, pengendalian susut energi dan pemeliharaan meter transaksi. Kegiatan transaksi energi ini meliputi kegiatan penyambungan, pengawasan mutasi PDL, catat meter (bagi pelanggan pascabayar), billing, sehingga nilai energi yang dipakai pelanggan tercatat oleh kWh meter yang dirubah menjadi nilai rupiah yang digunakan sebagai sumber pendapatan PLN. Kegiatan lain pada transaksi energi yaitu, pengendalian susut energi, dimana bidang transaksi energi bertanggung jawab terhadap susut nonteknis yang menyebabkan pengukuran energi tidak akurat. Bagian ini juga mencakup pelaksanaan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) yang bertujuan agar penggunaan listrik pada rumah pelanggan sesuai dengan aturan dan perjanjian. Pelanggaran P2TL terdapat 2 golongan, yaitu:

1. Kelainan (K)
 - a. K1 merupakan kelainan tarif (tarif tidak sesuai dengan peruntukan) contoh dari K1 yaitu, tarif terkontrak tarif B (bisnis) sementara peruntukan pelanggan untuk rumah tangga (tarif seharusnya R)
 - b. K2 merupakan kelainan yg disebabkan oleh kesalahan atau kerusakan alat pengukuran (kWh meter), contoh dari K2 yaitu, kWh meter macet pada

rumah pelanggan.

2. Pelanggaran (P)

- a. P1 merupakan pelanggaran yang mempengaruhi pemutus tenaga (MCB).
- b. P2 merupakan pelanggaran yang mempengaruhi Alat Pengukur dan Pembatas (APP) pemakaian tenaga listrik.
- c. P3 merupakan pelanggaran yang mempengaruhi Alat Pengukur dan Pembatas (APP) serta mempengaruhi pemutus tenaga (MCB).
- d. P4 merupakan pelanggaran pemakaian tenaga listrik yg dilakukan oleh bukan pelanggan PLN.

1.4.2 Bagian Teknik

Bagian teknik di Unit Layanan Pelanggan (ULP) Bengkulu memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan kontinuitas pasokan listrik yang handal dan aman kepada pelanggan. Bagian ini juga bertugas menganalisa gangguan yang terjadi di jaringan distribusi serta memastikan tingkat mutu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan terpenuhi. Pada bagian teknik, terdapat dua tim yakni pelayanan teknik (yantek) yang bertugas melakukan pekerjaan gangguan dan pengoperasian jaringan distribusi. Kemudian tim pemeliharaan yang melakukan pekerjaan, seperti pembebasan jaringan dari pohon atau tanaman sesuai jarak aman serta pekerjaan lainnya yang berhubungan dengan jaringan distribusi seperti, penggantian tiang kropos, penggantian komponen distribusi, perbaikan tiang miring serta pekerjaan lainnya. Pekerjaan yang dilakukan tersebut merupakan upaya yang untuk menurunkan angka gangguan yang terjadi pada sistem distribusi.

1.4.3 Bagian Pelayanan Administrasi (PA)

Bagian pelayanan administrasi di Unit Layanan Pelanggan (ULP) merupakan bagian yang juga penting dalam kinerja PLN. Bagian ini memiliki tugas dan tanggung jawab seperti berikut ini.

1. Pengelolaan surat menyurat dengan menerima, mencatat, menyortir, dan mendistribusikan surat masuk dan keluar.
2. Pengelolaan data dan informasi dengan memasukkan data surat masuk dan keluar ke dalam sistem komputer, serta menyimpan arsip dokumen penting.
3. Penyusunan rencana kerja dan anggaran belanja yang dibutuhkan untuk keperluan kantor.
4. Pelayanan pelanggan dengan menangani permohonan penyambungan listrik baru, perubahan daya, dan layanan pelanggan lainnya.
5. Pengelolaan inventaris dengan mencatat dan mengelola inventaris kantor, termasuk peralatan dan perlengkapan yang digunakan dalam operasional.

1.4.4 Bagian Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)

Bagian Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) merupakan salah satu bagian penting dalam memastikan pekerja mematuhi *Standard Operating Procedure* (SOP) sebelum melakukan pekerjaan serta selalu mengingatkan pentingnya menjaga keselamatan diri sendiri dan orang yang berada di sekitar tempat pekerjaan. Bagian ini juga berperan untuk memastikan kesehatan dan keselamatan jiwa pegawai dan pekerja yang menjadi perhatian utama. Bagian K3 juga bertugas mengidentifikasi potensi bahaya, memberikan pelatihan, melakukan pengawasan dan bertanggung jawab dalam menangani kecelakaan pada saat bekerja.