

BABI

PENDAHULUAN

1.1 Sejarah Singkat PT PLN (Persero)

Pada akhir abad ke-19, industri pabrik gula dan ketenagalistrikan di Indonesia mulai berkembang ketika perusahaan Belanda yang bergerak dalam sektor gula dan teh mendirikan pembangkit listrik untuk kebutuhan internal. Selama periode 1942/1945, terjadi peralihan pengelolaan perusahaan Belanda oleh Jepang setelah Belanda menyerah pada awal perang dunia II. Setelah perang dunia II berakhir pada agustus 1945, pemuda dan buruh listrik bersama delegasi buruh atau pegawai listrik dan gas menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan/perusahaan tersebut kepada pemerintah republik indonesia. Pada 27 oktober 1945, perusahaan listrik dan gas dibentuk dengan kapasitas pembangkit listrik 157,5 MW di bawah departemen pekerjaan umum dan tenaga. Pada 1 Januari 1961, Perusaan listrik dan gas berubah menjadi Badan Pemimpin Umum Perusaan Listrik Negara (BPU/PLN), yang kemudian dibubarkan pada 1 januari 1965. Pada saat yang sama, didirikan Perusahaan Listrik Negara (PLN) dan Perusahaan Gas Negara (PGN). Pada tahun 1972, PLN ditetapkan sebagai perusahaan umum listrik negara dan pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan. Sejak 1994, PLN beralih menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan tetap sebagai PKUK dalam menyediakan listrik untuk kepentingan umum. Gedung pusat PT PLN (Persero) Jl. Trunoyono Blok M, Jakarta Selatan 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.

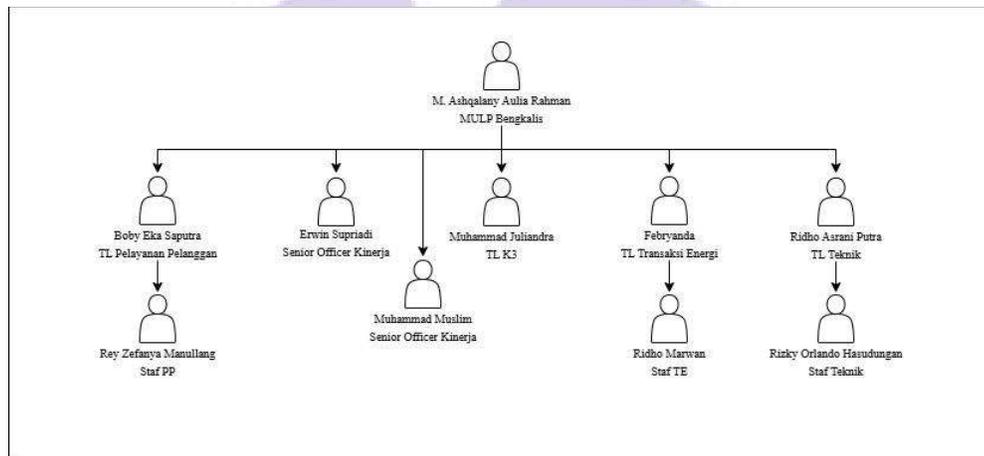
1.2 Visi dan Misi

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

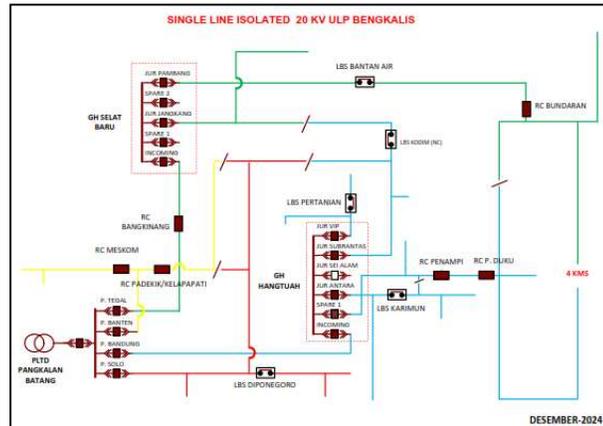
Organisasi adalah suatu wadah di mana sekelompok orang bekerja sama secara pola pikir dan metode yang sama untuk mencapai tujuan tertentu. Struktur organisasi merupakan kerangka kerja formal yang menggambarkan hubungan pekerjaan, tanggung jawab, rentang kendali, dan alur perintah dalam suatu organisasi.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



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

1.4 Ruang Lingkup ULP Bengkalis

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



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

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

1.4.1 Bagian Transaksi Energi (TE)

Bagian transaksi energi di Unit Layanan Pelanggan (ULP) Bengkalis 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 pasca bayar), 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 non teknis 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 pembatas daya (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 pembatas daya (MCB).
 - d. P4 merupakan pelanggaran pemakaian tenaga listrik yg dilakukan oleh bukan pelanggan PLN.

1.4.2 Bagian Pelayanan 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 individual dan pengoperasian jaringan distribusi. Kemudian tim Har yang melakukan pekerjaan pemeliharaan, 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 Administratif (PA)

Bagian pelayanan administratif 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.