

# **BAB I**

## **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

### **1.1 Sejarah Singkat Perusahaan PT PLN (Persero) ULP Bengkalis**

Kelistrikan di Indonesia dimulai pada akhir abad ke-19, pada saat beberapa perusahaan Belanda, antara lain pabrik gula dan pabrik telah mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Kelistrikan untuk pemanfaatan umum mulai pada saat perusahaan swasta Belanda yaitu NV. NIGN yang semula bergerak di bidang gas memperluas usahanya di bidang listrik.

Dengan menyerahnya pemerintah Belanda kepada Jepang dalam Perang Dunia II maka Indonesia dikuasai Jepang dan semua personil dalam perusahaan listrik tersebut diambil oleh orang-orang Jepang. Dengan jatuhnya Jepang ketangan sekutu, dan diproklamasikan kemerdekaan Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945, maka kesempatan yang baik ini dimanfaatkan oleh pemuda dan buruh listrik dan gas untuk mengambil alih perusahaan-perusahaan listrik dan gas yang dikuasai Jepang pada bulan September 1945 dan diserahkan kepada pemerintah Republik Indonesia.

Sejalan dengan meningkatnya perjuangan bangsa Indonesia untuk membebaskan Irian Jaya dari cengkraman penjajahan Belanda maka dikeluarkan Undang-Undang No. 86 Tahun 1958 tanggal 27 Desember 1958 tentang nasionalisasi semua perusahaan Belanda, dan peraturan pemerintah No. 18 Tahun 1958 tentang nasionalisasi perusahaan listrik dan gas milik Belanda.

Sejarah ketenagaan listrik di Indonesia mengalami pasang surut sejalan dengan pasang surutnya perjuangan bangsa, pada 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 Pusat (BPKNIP), Yogyakarta. Penempatan secara resmi tahun 1945 sebagai hari listrik dan gas berdasarkan keputusan menteri pekerjaan umum dan tenaga No. 20 tahun 1960, namun kemudian berdasarkan keputusan menteri pekerjaan umum dan tenaga listrik No. 235/KPTS/1975 tanggal 30 September 1975

peringatan hari listrik dan gas digabung dengan hari kebangkitan pekerjaan umum dan tenaga listrik yang jatuh pada tanggal 3 Desember.

Mengingat pentingnya dan nilai-nilai hari listrik maka berdasarkan keputusan menteri pertambangan dan energi No.134/43.PE/1992 pada tanggal 31 Agustus 1992 ditetapkanlah bahwa tanggal 27 Oktober sebagai Hari Listrik Nasional. Secara garis besar sejarah perkembangan PLN berdasarkan pembagian-pembagian kurun waktu tertentu dapat dibagi ke dalam enam periode, yaitu:

1. Periode sebelum Tahun 1943

Perusahaan kelistrikan Indonesia dirintis oleh perusahaan-perusahaan swasta Belanda, yaitu oleh pabrik-pabrik pengusaha kelistrikan untuk umum yang dinilai menguntungkan, maka bermunculah perusahaan-perusahaan listrik swasta milik Belanda seperti:

- a. NV ANIFM
- b. NV GRBRO
- c. NV OGRML

2. Periode Tahun 1943-1945

Pada waktu pendudukan Jepang perusahaan-perusahaan listrik swasta tersebut dikuasai secara keseluruhan oleh Jepang dan dikelola menurut situasi suatu kondisi suatu daerah-daerah tertentu seperti perusahaan listrik Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Sumatra dan lain-lain.

3. Periode Tahun 1945-1966

Perusahaan listrik dan gas disebut dari Jepang dan melalui ketetapan Presiden RI. No. 1/Sd/1945 Tanggal 27 Oktober 1945, dibentuk jawatan listrik dan gas yang berkedudukan di Yogyakarta. Pada masa Agresi Belanda ke-1, perusahaan-perusahaan listrik yang dibentuk dengan ketetapan Presiden di atas, dikuasai kembali oleh pemiliknya semula. Pada Agresi Belanda ke-2 (19 Desember 1948). Sebagian besar kantor-kantor jawatan listrik dan gas direbut oleh pemerintah kolonial Belanda, kecuali daerah Aceh. Tahun 1950 jawatan listrik dan gas diubah menjadi listrik dan gas milik pemerintah kolonial Belanda, sedangkan perusahaan listrik swasta

diserahkan kembali kepada pemiliknya semula hasil Konferensi Meja Bundar (KMB).

Berdasarkan keputusan Presiden No. 163. 3 Oktober 1953 tentang Nasionalisasi perusahaan listrik milik Bangsa Belanda yaitu jika konsesi perusahaan telah berakhir, maka beberapa perusahaan listrik milik swasta tersebut diambil dan digabungkan ke jawatan tenaga. Diubah menjadi perusahaan Listrik Negara melalui surat keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga No. P.25/45/17 Tanggal 23 September 1959 setelah Dewan Direktur Perusahaan Listrik (PT PLN) terbentuk.

Berdasarkan undang-undang No.19 Tahun 1996 tentang “Perusahaan Negara” dan melalui peraturan pemerintah Republik Indonesia (RI) No. 67 tahun 1961 dibentuklah Badan Pimpinan Umum perusahaan listrik Negara (BPU-PLN), yang mengelola semua perusahaan listrik dan gas, dan berada di dalam satu wadah organisasi.

#### 4. Periode Tahun 1967 – 1985

Dalam kabinet Pembangunan I, PLN dan Lembaga Masalah Ketenagaan (LMK) dialihkan ke departemen PUTL No.6/PRT/1970. Tahun 1972, PLN ditetapkan sebagai perusahaan umum melalui peraturan pemerintah No.18. Pemerintah juga memberikan tugas-tugas pemerintah di bidang kelistrikan kepada PLN untuk mengatur, membina, mengawasi dan melaksanakan perencanaan umum di bidang kelistrikan nasional di samping tugas-tugas sebagian perusahaan.

Mengingat kebijaksanaan energi perlu untuk ditetapkan secara nasional, maka kabinet Pembangunan III dibentuk Departemen Pertambangan, Energi dan PLN serta PGN berpindah lingkungan dari Departemen PUTL ke Departemen Pertambangan di bidang ketenagaan selanjutnya ditangani oleh direktorat jenderal ketenagaan (1981). Dalam Kabinet Pembangunan IV, Ditjen ketenagaan diubah menjadi Ditjen Listrik Energi Baru (LEB). Perubahan nama ini untuk memperjelas tugas dan fungsinya yaitu:

- a. Pembinaan program kelistrikan
- b. Pembinaan perusahaan kelistrikan
- c. Pengembangan energi baru

Terlihat bahwa tugas-tugas pemerintah yang semula dipikul oleh PLN (secara bertahap dikembalikan ke departemen). Sehingga PLN dapat lebih memuaskan fungsinya sebagai perusahaan.

5. Periode Tahun 1985 sampai sekarang

Mengingat tenaga listrik sangat penting bagi peningkatan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara umum serta untuk mendorong peningkatan ekonomi masyarakat secara khusus, dan oleh karena itu usaha penyediaan tenaga listrik, pemanfaatan dan pengelolaannya perlu ditingkatkan agar tersedia tenaga tenaga listrik dalam jumlah yang cukup merata dengan mutu pelayanan yang baik. Kemudian dalam rangka peningkatan pembangunan yang berkesinambungan diperlukan berbagai upaya.

## **1.2 Visi dan Misi**

### **1.2.1 Visi Perusahaan**

Menjadi Perusahaan Global Top 500 dan 1 Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi.

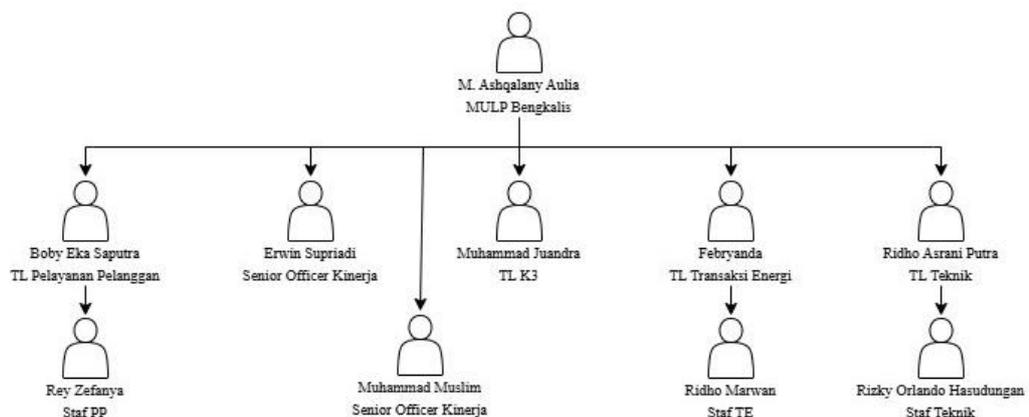
### **1.2.2 Misi Perusahaan**

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 Perusahaan

Setiap perusahaan pada umumnya memiliki tujuan tertentu dalam pengelolaan Perusahaan. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan suatu manajemen yang baik, harmonis, dan terorganisir. Kegiatan manajemen mempunyai tujuan untuk memudahkan pemimpin dalam melaksanakan pengawasan terhadap bawahannya, di samping untuk mengarahkan kegiatan-kegiatan bawahannya pada aturan apapun kebijaksanaan yang telah ditetapkan perusahaan. Pada akhirnya perusahaan menentukan dan menetapkan orang-orang yang dibutuhkan untuk memegang peranan jabatan atau tugas-tugas yang telah dibagikan.

Dalam menetapkan orang-orang yang memangku jabatan dan tugas-tugas serta tanggung-jawab tersebut perlu ditegaskan dan dituangkan dalam struktur organisasi perusahaan. Demikian struktur organisasi PT PLN (Persero) ULP Bengkulu berbentuk garis di mana departemen telah dipisahkan berdasarkan fungsi dan tanggung-jawab pada tingkatan jabatan atasannya. Untuk struktur organisasi dari PT PLN (Persero) ULP Bengkulu dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Struktur Perusahaan  
(Sumber: Olahan, 2025)

Untuk lebih memperjelas Gambar 1.1, maka berikut ini diberikan penjelasan setiap jabatan di PT PLN (Persero) ULP Bengkulu, sebagai berikut:

1. Manager
  - a. Memimpin, mengelola, dan mengarahkan seluruh tim agar sesuai dengan

- target dan kebijakan perusahaan.
- b. Menentukan strategi kerja, pengambilan keputusan penting, serta memantau pencapaian kinerja.
  - c. Menjaga hubungan baik dengan stakeholder internal maupun eksternal.
  - d. Mengontrol pelaksanaan program kerja dan memastikan sesuai SOP.
2. *Junior Technician* Operasi & HAR
    - a. Melaksanakan pemeliharaan rutin (Harian, Bulanan).
    - b. Membantu perbaikan gangguan pada peralatan teknis.
    - c. Menyusun laporan berkala untuk manajemen pusat.
  3. *Team Leader* Teknik
    - a. Memimpin tim teknis dalam pemeliharaan, inspeksi, dan perbaikan peralatan.
    - b. Mengawasi operasional harian dan memastikan peralatan berjalan optimal.
    - c. Membuat laporan kondisi teknis dan kebutuhan perbaikan.
  4. *Team Leader* Pelayanan Pelanggan & ADM
    - a. Mengelola layanan pelanggan agar responsif terhadap keluhan atau permintaan.
    - b. Mengawasi administrasi terkait pelayanan pelanggan, tagihan, dan pengaduan.
    - c. Menjamin proses administrasi sesuai prosedur dan efisien.
  5. *Team Leader* Transaksi Energi
    - a. Mengelola transaksi energi (*metering, billing*, dan pembayaran).
    - b. Memastikan data penggunaan energi akurat dan terlapor.
    - c. Memimpin tim untuk mendukung kelancaran arus kas perusahaan.
  6. *Team Leader* K3L
    - a. Memastikan pelaksanaan standar Keselamatan, Kesehatan Kerja, dan Lingkungan.
    - b. Melakukan inspeksi rutin untuk meminimalkan risiko kerja.
    - c. Memberikan pelatihan K3 kepada karyawan.
  7. *Senior Officer* Kinerja

- a. Melakukan *monitoring* kinerja tim sesuai *Key Performance Indicator*.
  - b. Membuat analisa pencapaian target kerja.
  - c. Memberikan rekomendasi perbaikan untuk peningkatan kinerja.
  - d. Mengontrol pelaksanaan SOP di setiap divisi.
  - e. Melaporkan hasil pekerjaan kepada *Team Leader* Teknik.
8. Junior *Officer* Pelayanan Pelanggan
    - a. Menangani permintaan layanan pelanggan.
    - b. Mencatat pengaduan dan meneruskan ke divisi terkait.
    - c. Membantu administrasi pelayanan pelanggan.
  9. Junior *Technician* Pengendalian Susut P2TL
    - a. Memantau dan mengendalikan tingkat susut energi.
    - b. Membantu pelaksanaan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL).
    - c. Melaporkan hasil investigasi ke *Team Leader* Transaksi Energi.

#### **1.4 Ruang Lingkup Perusahaan**

PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Bengkalis merupakan salah satu unit operasional dari PT PLN (Persero) yang berada di bawah koordinasi Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Dumai dan Unit Induk Wilayah (UIW) Riau dan Kepulauan Riau. ULP Bengkalis memiliki tanggung jawab utama dalam hal penyediaan dan pendistribusian tenaga listrik kepada pelanggan rumah tangga, bisnis, industri, maupun instansi pemerintahan yang berada di wilayah administratif Kabupaten Bengkalis dan sekitarnya. Keberadaan ULP Bengkalis memiliki peran vital dalam menjamin kontinuitas dan keandalan pasokan listrik sebagai salah satu kebutuhan dasar masyarakat dan penunjang utama kegiatan ekonomi di daerah. Ruang lingkup kerja ULP Bengkalis mencakup berbagai aktivitas operasional yang berfokus pada pelayanan teknis dan non-teknis kepada pelanggan. Adapun tugas ULP Bengkalis, yaitu:

1. Pelayanan Teknis ULP Bengkalis:
  - a. Bertanggung jawab dalam proses penyambungan listrik baru.
  - b. Peningkatan daya (penambahan kapasitas listrik pelanggan).

- c. Penanganan gangguan listrik baik yang terjadi di sisi jaringan distribusi maupun di sisi instalasi pelanggan.
  - d. Melaksanakan pemeliharaan rutin dan berkala terhadap jaringan distribusi listrik tegangan menengah (TM) dan tegangan rendah (TR), termasuk perawatan gardu distribusi dan komponen penunjangnya seperti trafo, jaringan kabel, dan tiang distribusi. Kegiatan ini dilakukan guna memastikan sistem kelistrikan tetap dalam kondisi optimal serta meminimalisasi potensi terjadinya pemadaman listrik yang tidak terencana.
2. Pelayanan Non Teknis ULP Bengkalis:
- a. Pencatatan dan pengelolaan data pemakaian energi listrik pelanggan.
  - b. Penerbitan tagihan rekening listrik.
  - c. Pelaksanaan penagihan dan pembayaran.
  - d. Layanan pengaduan pelanggan terkait kualitas layanan maupun permasalahan teknis yang dialami.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, ULP Bengkalis turut menerapkan sistem pelayanan digital berbasis aplikasi seperti PLN *Mobile*, yang memungkinkan pelanggan untuk mengakses berbagai layanan secara daring (*online*), seperti permintaan pasang baru, pelaporan gangguan, dan pembayaran rekening listrik.