

BAB II

PROFIL PERUSAHAAN

2.1 Sejarah PT PLN

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 sendiri

Antara tahun 1942-1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II

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 delegasi Buruh/Pegawai Listrik dan Gas yang bersama-sama dengan Pemimpin KNI Pusat 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, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Bada Pemimpin Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang sama, 2 (dua) perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas diresmikan.

Pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah 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.

2.2 Visi, Misi dan Nilai-nilai

2.2.1 Visi

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

2.2.2 Misi

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.

2.2.3 Nilai-nilai

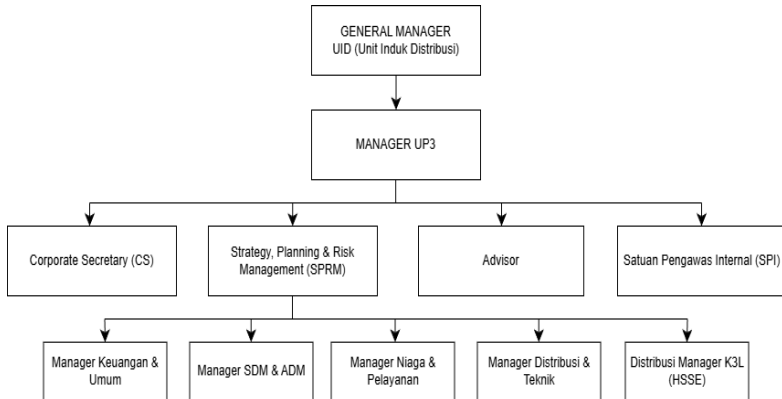
Tata Nilai PLN adalah AKHLAK. AKHLAK merupakan akronim dari:

1. AMANAH : Memegang teguh kepercayaan yang diberikan
2. KOMPETEN : Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas
3. HARMONIS : Saling peduli dan menghargai perbedaan
4. LOYAL : Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara
5. ADAPTIF : Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan
6. KOLABORATIF : Membangun kerjasama yang sinergis.

2.3 Struktur Organisasi PT PLN

2.3.1 Struktur Organisasi UP3 (Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan) Pada PT PLN

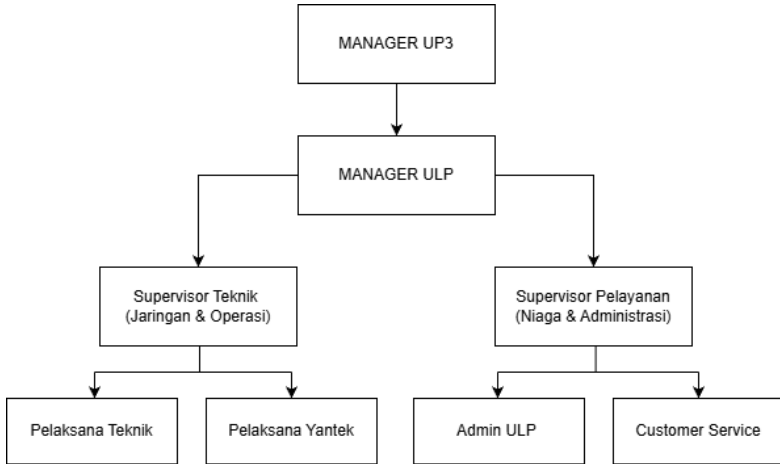
Berikut ini merupakan struktur organisasi UP3 (Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan) pada PT PLN.



Gambar 2. 1 Struktur UP3 (Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan) pada PT PLN

2.3.2 Struktur Organisasi ULP (Unit Layanan Pelanggan) Pada PT PLN

Berikut ini merupakan struktur organisasi ULP (Unit Layanan Pelanggan) pada PT PLN.



Gambar 2. 2 Struktur organisasi ULP (Unit Layanan Pelanggan) pada PT PLN

2.3.3 *Scope* dan Tanggung Jawab Departemen

Adapun *scope* dan tanggung jawab dari masing-masing departemen/bagian pada Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) dan Unit Layanan Pelanggan (ULP) PT PLN (Persero) adalah sebagai berikut:

a. Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3)

1. *Manager* UP3 (Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan)

Memimpin, mengoordinasikan, mengendalikan, dan mengevaluasi seluruh kegiatan operasional UP3 yang meliputi pelayanan pelanggan, distribusi tenaga listrik, keuangan, serta sumber daya manusia agar berjalan sesuai dengan target kinerja, kebijakan perusahaan, dan peraturan yang berlaku.

2. *Strategy, Planning & Risk Management (SPRM)*

Menyusun perencanaan strategis dan rencana kerja UP3, melakukan monitoring dan evaluasi kinerja unit, serta mengelola risiko operasional dan bisnis guna mendukung pencapaian sasaran perusahaan secara efektif dan berkelanjutan.

3. *Corporate Secretary*

Mengelola dan mengoordinasikan fungsi komunikasi korporasi, kehumasan, administrasi persuratan, serta dokumentasi kegiatan UP3. Selain itu, departemen ini mendukung penerapan tata kelola perusahaan yang baik serta kepatuhan terhadap peraturan dan ketentuan yang berlaku.

4. *Advisor*

Memberikan saran, masukan, dan rekomendasi strategis kepada Manager UP3 terkait aspek teknis, operasional, maupun manajerial berdasarkan pengalaman dan analisis profesional guna meningkatkan kinerja unit.

5. *Satuan Pengawas Internal (SPI)*

Melaksanakan fungsi pengawasan internal terhadap seluruh aktivitas operasional, administrasi, dan keuangan di lingkungan UP3 untuk memastikan kegiatan berjalan sesuai prosedur, kebijakan

perusahaan, serta prinsip transparansi dan akuntabilitas.

6. *Manager* Keuangan dan Umum

Bertanggung jawab dalam pengelolaan anggaran, administrasi keuangan, akuntansi, serta pengelolaan aset dan logistik. Departemen ini memastikan pengelolaan keuangan dilakukan secara tertib, efisien, dan sesuai dengan ketentuan perusahaan.

7. *Manager* Sumber Daya Manusia dan Administrasi (SDM & ADM)

Mengelola sumber daya manusia yang meliputi perencanaan kebutuhan pegawai, administrasi kepegawaian, pengembangan kompetensi, serta kesejahteraan pegawai guna mendukung kelancaran operasional UP3.

8. *Manager* Niaga dan Pelayanan Pelanggan

Mengelola kegiatan pelayanan pelanggan, penjualan tenaga listrik, penagihan, pengelolaan data pelanggan, serta penanganan pengaduan guna meningkatkan kepuasan pelanggan dan memastikan pendapatan perusahaan tercapai.

9. *Manager* Distribusi dan Teknik

Bertanggung jawab atas pengoperasian, pemeliharaan, dan perbaikan jaringan distribusi tenaga listrik. Departemen ini memastikan keandalan

sistem distribusi, penanganan gangguan, serta keselamatan kerja di bidang teknik.

10. *Manager K3L / HSSE (Health, Safety, Security, and Environment)*

Mengelola dan mengawasi penerapan keselamatan dan kesehatan kerja, pengamanan aset dan personel, serta pengelolaan lingkungan agar seluruh kegiatan operasional berjalan aman, selamat, dan ramah lingkungan.

b. Unit Layanan Pelanggan (ULP)

1. *Manager* ULP

Memimpin dan mengendalikan seluruh kegiatan operasional ULP yang meliputi pelayanan pelanggan dan teknik jaringan, serta bertanggung jawab kepada Manager UP3 atas pencapaian target kinerja unit.

2. *Supervisor* Teknik (Jaringan dan Operasi)

Mengawasi dan mengoordinasikan kegiatan pemeliharaan jaringan, penanganan gangguan, penyambungan baru, serta pekerjaan teknik lainnya untuk menjamin kontinuitas dan keandalan pasokan listrik.

3. *Supervisor* Pelayanan (Niaga dan Administrasi)

Mengelola kegiatan pelayanan pelanggan, administrasi niaga, penagihan, serta penanganan

pengaduan pelanggan agar pelayanan berjalan efektif, cepat, dan sesuai standar pelayanan perusahaan.

4. Pelaksana Teknik / Yantek

Melaksanakan pekerjaan teknis di lapangan yang meliputi pemeliharaan jaringan, penanganan gangguan listrik, penyambungan pelanggan, serta pengamanan instalasi listrik sesuai prosedur keselamatan kerja.

5. Administrasi ULP

Melaksanakan kegiatan administrasi, pengarsipan, pengolahan data pelanggan, serta pendukung operasional ULP guna memastikan kelancaran proses pelayanan dan pelaporan.

6. *Customer Service*

Memberikan pelayanan langsung kepada pelanggan, menerima dan menindaklanjuti pengaduan, serta memberikan informasi terkait layanan kelistrikan guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

2.4 Logo Perusahaan

Berikut merupakan logo dari PT PLN (Persero) yang ditunjukkan pada Gambar 2.3.





Gambar 2. 3 Logo PT PLN (Persero)

2.5 Lokasi PT PLN ULP Rumbai

PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Rumbai merupakan salah satu unit operasional di bawah PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) yang berada dalam wilayah kerja Unit Induk Distribusi (UID) Riau dan Kepulauan Riau. ULP Rumbai berlokasi di Kecamatan Rumbai, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau dan berfungsi sebagai unit pelayanan langsung kepada pelanggan di wilayah Rumbai dan sekitarnya.

Dalam pelaksanaan tugasnya, PT PLN (Persero) ULP Rumbai bertanggung jawab terhadap pelayanan kelistrikan yang meliputi penyambungan baru, pemeliharaan jaringan distribusi, penanganan gangguan listrik, serta pelayanan administrasi dan pengaduan pelanggan. Keberadaan ULP Rumbai di wilayah Kota Pekanbaru diharapkan dapat mendukung kelancaran distribusi tenaga listrik serta meningkatkan kualitas dan keandalan pelayanan kepada masyarakat.



Gambar 2. 4 Kantor PLN ULP Rumbai

2.6 Bentuk dan Badan Hukum Instansi

PT PLN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum. PT PLN (Persero) didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia dan beroperasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sebagai perusahaan perseroan, PT PLN (Persero) bertanggung jawab dalam penyediaan tenaga listrik yang andal, berkelanjutan, dan terjangkau bagi masyarakat Indonesia.

PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Rumbai merupakan salah satu unit kerja operasional yang berada di bawah Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) dan berada dalam lingkup Unit Induk Distribusi (UID) Riau dan Kepulauan Riau. ULP Rumbai tidak berdiri sebagai badan hukum tersendiri, melainkan merupakan bagian integral dari PT PLN (Persero)

yang menjalankan fungsi pelayanan langsung kepada pelanggan di wilayah kerjanya.

2.7 Bidang Usaha dan Aktivitas Instansi

PT PLN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum, meliputi kegiatan pembangkitan, transmisi, distribusi, dan pelayanan tenaga listrik kepada masyarakat. Dalam menjalankan kewenangannya, PT PLN (Persero) memperoleh mandat dari Pemerintah Republik Indonesia untuk mengelola dan menyelenggarakan usaha ketenagalistrikan nasional sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Rumbai merupakan unit kerja operasional di bidang distribusi dan pelayanan tenaga listrik yang berada di bawah Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) dalam lingkup Unit Induk Distribusi (UID) Riau dan Kepulauan Riau. Aktivitas utama ULP Rumbai meliputi pelayanan penyambungan baru dan perubahan daya, pemeliharaan serta pengoperasian jaringan distribusi tenaga listrik, penanganan gangguan kelistrikan, pengelolaan administrasi niaga, serta pelayanan pengaduan pelanggan di wilayah kerja Rumbai dan sekitarnya.