

BAB II

PROFIL PERUSAHAAN

2.1 Profil PT PLN (Persero) ULP Bagan Siapi Api

2.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan PT PLN (Persero) ULP Bagan Siapi Api

PT PLN (Persero) ULP Bagan Siapi Api adalah salah satu Unit Layanan Pelanggan PT PLN (Persero) yang berada di bawah naungan UP3 Dumai, UID Riau dan Kepulauan Riau. Kantor ULP terletak di Kota Bagan Siapi Api yang merupakan ibu kota dari Kabupaten Rokan Hilir, Riau. ULP Bagan Siapi Api memiliki 4 Sub ULP dengan total luas wilayah kerja 3179 km², tersebar di 7 kecamatan dan 67 desa.

ULP Bagan Siapi Api berbatasan dengan ULP Bagan Batu di sisi Timur, ULP Dumai Kota di sisi Barat, dan ULP Labuhan Bilik (UID Sumut) di sisi Utara. ULP Bagan Siapi Api memiliki 2 sub *system isolated* yaitu PLTD Pulau Halang dan PLTD Pulau Jemur.

Pulau Halang merupakan salah satu pulau kecil yang terletak di wilayah Bagansiapiapi, Rokan Hilir, Riau. Pulau ini memiliki populasi yang relatif kecil dengan mayoritas penduduknya bekerja sebagai nelayan dan menjadi salah satu tempat produksi belacan untuk diekspor. Infrastruktur di Pulau Halang masih terbatas, namun pelayanan listrik telah tersedia dari PLN (Perusahaan Listrik Negara). Dibantu dengan PLTD yang di-*supply* dari 6 buah mesin dengan beban puncak 464 kW, dengan daya terpasang 1800 kW. Revolusi industri terhadap sistem produksi hasil laut pada daerah ini yang tergolong tradisional menjadi tantangan untuk PLN dalam meningkatkan penjualan listrik di ULP Bagan Siapi Api.

Pulau Jemur, kawasan yang memiliki pesona cantik merupakan salah satu wilayah naungan ULP Bagan Siapi Api. Pulau yang sering disebut dengan *Pak-ku* dalam Bahasa

Hokkian atau Pulau Penyu ini termasuk ke dalam kategori 3T terletak 45 mil dari Negara Malaysia. Dengan hanya berjumlah 3 pelanggan (beban puncak 1 kW, daya terpasang 5 kW) yakni Kantor TNI AL, Navigasi, dan PLTD. PLN ULP Bagan Siapi Api tetap melayani pasok listrik dengan menggunakan PLTD sebagai sumber listrik. Peningkatan ekosistem pariwisata dan penangkaran penyu bersama pemerintah kabupaten menjadi salah satu bentuk komitmen PLN dalam mendukung kedaulatan dan pariwisata di Indonesia.

2.1.2 Visi & Misi PT PLN (Persero) ULP Bagan Siapi Api

Berikut merupakan Visi & Misi dari PT PLN (Persero) ULP Bagan Siapi Api :

a) VISI

Menjadi Perusahaan Listrik Terkemuka Se Asia Tenggara dan Pilihan Utama Pelanggan Untuk Solusi Energi..

b) MISI

- Mewujudkan Penyaluran Tenaga Listrik yang Andal dan Berkualitas.
- Memberikan Kepuasan Pelayanan Kepada Pelanggan.

PT PLN (Persero) ULP Bagan Siapi Api dalam menjalankan Perusahaan sesuai dengan visi dan misinya mempunyai moto yaitu MANGLIAWAN. Kepanjangannya berupa Melayani – taNGgap – peduLI dan setia kaWAN yang mempunyai arti sebagai berikut :

a) Melayani

Ada dasarnya pekerjaan kita adalah bidang jasa, jadi tugas kita adalah melayani.

b) Tanggap

Responsif terhadap segala keluhan pelanggan/masyarakat, situasi, dan kondisi.

c) Peduli

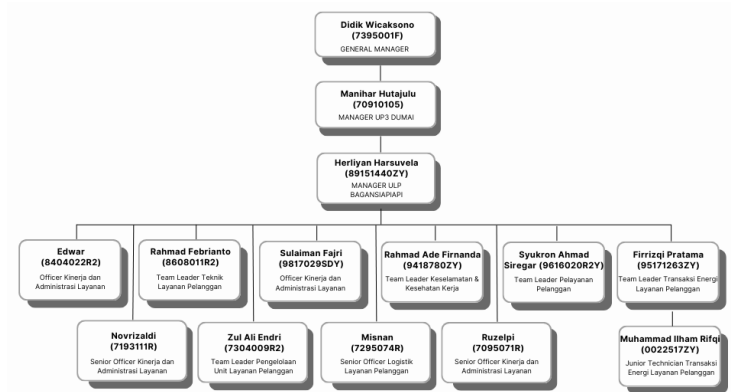
Merasa mewakili, menghargai, tidak bersikap masa bodoh.

d) Setia kawan

Nilai – nilai kebersamaan, saling membantu.

2.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan PT PLN (Persero) ULP Bagan Siapi Api

Berikut ini merupakan struktur organisasi di PT PLN (Persero) ULP Bagan Siapi Api.



Gambar 2. 1 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) ULP Bagan Siapi Api

2.1.4 Makna & Logo Perusahaan

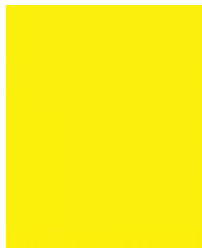
Lambang resmi yang digunakan oleh PT PLN (Persero) telah ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Direksi Perusahaan Umum Listrik Negara Nomor 031/DIR/76 tanggal 1 Juni 1976 tentang Pembakuan Lambang Perusahaan. Bentuk, warna, dan makna dari lambang tersebut dirancang untuk merepresentasikan identitas, visi, dan nilai-nilai perusahaan dalam menyediakan layanan kelistrikan nasional. Setiap unsur pada lambang memiliki makna tersendiri yang menggambarkan komitmen PLN terhadap keandalan pasokan listrik serta peran pentingnya dalam pembangunan di Indonesia. Berikut merupakan logo dari PT PLN (Persero) ULP Bagan Siapi Api.



Gambar 2. 2 Logo Perusahaan

2.1.4.1 Persegi Berwarna Kuning

Sebagai elemen dasar dari keseluruhan lambang, bagian ini merefleksikan bahwa PT PLN (Persero) adalah suatu entitas yang tersusun secara teratur dan memiliki struktur organisasi yang solid. Pemilihan warna kuning mengandung makna simbolis sebagai cahaya pencerahan, selaras dengan visi PLN bahwa listrik dapat membawa perubahan positif dalam kehidupan masyarakat. Di samping itu, warna kuning juga merepresentasikan antusiasme dan semangat tinggi yang dimiliki oleh setiap karyawan dalam menjalankan tugasnya di perusahaan ini.



Gambar 2. 3 Persegi Berwarna Kuning

2.1.4.2 Simbol Petir atau Kilat

Simbol ini merepresentasikan energi listrik yang menjadi produk utama dari layanan yang disediakan oleh perusahaan. Selain itu, bentuk petir mencerminkan kecepatan dan ketepatan kerja para pegawai PT PLN

(Persero) dalam menghadirkan solusi terbaik bagi pelanggan. Warna merah yang digunakan menggambarkan kematangan PLN sebagai pelopor perusahaan kelistrikan di Indonesia, serta mencerminkan dinamika pergerakan perusahaan bersama seluruh insan di dalamnya, termasuk keberanian dalam menghadapi berbagai tantangan seiring perkembangan zaman.



Gambar 2. 4 Simbol Petir atau Kilat

2.1.4.3 Simbol Tiga Gelombang

Tiga gelombang melambangkan aliran energi listrik yang diproduksi dan disalurkan melalui tiga pilar utama perusahaan, yakni pembangkitan, penyaluran, dan distribusi, yang bergerak harmonis seiring dengan dedikasi luar biasa para profesional PT PLN (Persero) untuk memberikan pelayanan optimal kepada pelanggan. Warna biru dipilih untuk menggambarkan kestabilan yang abadi, sebanding dengan peran listrik yang tak pernah terpisahkan dari kehidupan manusia. Selain itu, biru juga mencerminkan ketangguhan dan integritas seluruh insan PLN dalam menghadirkan keandalan dan solusi terbaik bagi masyarakat.



Gambar 2. 5 Simbol Tiga Gelombang

2.1.5 Lokasi PT PLN (Persero) ULP Bagan Siapi Api

Untuk lokasi PT PLN (Persero) ULP Bagan Siapi Api terletak di Jl. Pahlawan RT. 01/RW. 09, Kelurahan Bagan Timur, Kecamatan Bangko, Kota Bagansiapiapi, Kabupaten Rokan Hilir, Riau 28912, Indonesia. Berikut merupakan Gambar dari PT PLN (Persero) ULP Bagan Siapi Api.



Gambar 2. 6 Kantor PT PLN (Persero) ULP Bagan Siapi Api

2.2 Aktivitas Perusahaan

Aktivitas PT PLN (Persero) ULP Bagan Siapi Api adalah menyediakan listrik bagi kepentingan umum yang meliputi

kegiatan pembangkitan, distribusi sampai titik pemisahan, sekaligus memperoleh keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan Perusahaan.

2.2.1 Pembangkit

Pembangkitan dan produksi tenaga listrik dilakukan melalui berbagai jenis sumber energi. Beberapa jenis pembangkit yang digunakan antara lain Pembangkit Listrik Tenaga Air (PLTA), Pembangkit Listrik Tenaga Diesel (PLTD), dan jenis pembangkit lainnya. Setiap jenis pembangkit ini memiliki karakteristik yang berbeda dalam menghasilkan energi listrik, disesuaikan dengan potensi sumber daya yang tersedia di wilayah tersebut.



Gambar 2. 7 Sistem Pembangkit PLN

2.2.2 Transmisi

Di PT PLN (Persero) ULP Bagan Siapi Api, proses transmisi tenaga listrik disalurkan dari pembangkit ke Gardu Induk (GI) melalui jaringan Saluran Udara Tegangan Tinggi (SUTT) dengan tegangan 70 kV hingga 150 kV serta Saluran Udara Tegangan Ekstra Tinggi (SUTET) dengan tegangan 500 kV. Adapun penggunaan SUTT dan SUTET ini bertujuan untuk mengalirkan energi listrik dalam jarak jauh dengan efektif dan efisiensi. Selain itu, juga membantu mengurangi rugi-rugi daya, sehingga pasokan listrik ke daerah layanan tetap stabil dan merata.



Gambar 2. 8 Sistem Transmisi PLN

2.2.3 Distribusi

Proses distribusi tenaga listrik di PT PLN (Persero) ULP Bagan Siapi Api dilakukan dengan menyalurkan listrik dari Gardu Induk (GI) menuju ke alat pembatas dan pengukur (APP) yang terpasang di pelanggan. Penyaluran ini memanfaatkan Saluran Udara Tegangan Menengah (SUTM) bertegangan 20 kV dan Saluran Udara Tegangan Rendah (SUTR) bertegangan 380/220 V. Selain itu, ULP Bagan Siapi Api juga bertanggung jawab dalam kegiatan transaksi penjualan tenaga listrik kepada pelanggan dan konsumen.



Gambar 2. 9 Sistem Distribusi PLN

2.2.4 Konsumen

Pada PT PLN (Persero) ULP Bagan Siapi Api, konsumen melakukan transaksi layanan tenaga listrik sesuai dengan tingkat kebutuhan dan jenis tegangan yang digunakan.

1. Konsumen dari sektor rumah tangga dan perkantoran memanfaatkan energi listrik pada kategori Tegangan Rendah (TR) dengan nilai 220/380 V.
2. Sementara itu, konsumen di bidang industri menggunakan listrik dengan kategori Tegangan Menengah (TM) sebesar 1000 V.

Perusahaan Listrik Negara (PLN) Wilayah Riau Area Rokan Hilir sebagai Perusahaan milik Negara melakukan aktivitasnya untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Hal ini didasarkan pada Peraturan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 1999 pasal 6 yang berbunyi : “Dengan mengindahkan prinsip-prinsip ekonomi demi terjaminnya keselamatan kekayaan negara, Perusahaan menyelenggarakan penyediaan tenaga listrik yang meliputi kegiatan pembangkitan, transmisi, dan distribusi sampai dengan titik pemakaian”.

Dalam penyelenggaraan usaha tersebut di atas, Perusahaan melakukan perencanaan dan pembangunan sarana dan penyediaan tenaga listrik. Dengan persetujuan Menteri Perusahaan dapat diberikan tugas pekerjaan guna menunjang penyediaan tenaga listrik.

Perusahaan mengusahakan penyediaan tenaga listrik dalam jumlah dan mutu memadai, harga jual tenaga listrik tersebut ditetapkan presiden berdasarkan usulan menteri. Dalam mengatur dan menetapkan harga jual tenaga listrik tersebut pemerintah dari rakyat serta, pelayanan yang memuaskan.

2.3 Tugas & Wewenang Perusahaan

Beberapa tugas dan wewenang yang dimiliki oleh perusahaan dapat dijelaskan sebagai berikut :

2.3.1 Manajer Unit Layanan Pelanggan

Manajer ULP memiliki tanggung jawab utama dalam mengelola operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi tenaga listrik, yang meliputi aspek teknis, niaga, serta pelayanan pelanggan. Tugas ini bertujuan untuk memastikan pencapaian target kinerja unit secara efisien dan efektif. Selain itu, Manajer juga diharapkan untuk mengkoordinasikan berbagai program kerja yang telah direncanakan, serta melakukan evaluasi teknis secara berkala terhadap operasional dan pemeliharaan jaringan distribusi. Tak kalah penting, manajer harus mampu mengendalikan komunikasi serta menjaga hubungan kerja yang baik, baik di dalam organisasi (internal) maupun dengan pihak luar (eksternal), guna mendukung kelancaran semua proses dan pencapaian tujuan perusahaan.

2.3.2 Team Leader Teknik

Seorang *Team Leader* Teknik bertanggung jawab untuk memastikan keandalan jaringan distribusi tenaga listrik, serta mengelola pemeliharaan dan penanganan gangguan listrik yang terjadi. Tugas ini mencakup pengendalian pelayanan gangguan dan koordinasi dengan petugas pelayanan teknis untuk memastikan respon yang cepat dan tepat. Selain itu, *Team Leader* Teknik juga bertugas memantau dan mengevaluasi susut distribusi tenaga listrik serta merumuskan upaya untuk mengurangi nilai susut tersebut. Dalam lingkup yang lebih luas, *Team Leader* juga mengelola aset jaringan distribusi dan konstruksi terkait, serta mengawasi pelaksanaan pekerjaan penyambungan dan pemutusan listrik dengan memastikan bahwa semua prosedur dilakukan sesuai dengan standar yang berlaku.

2.3.3 Team Leader Pelayanan Pelanggan

Team Leader Pelayanan Pelanggan bertugas memastikan seluruh proses administrasi, keuangan, dan pengelolaan sumber

daya manusia di unit berjalan dengan baik. Selain itu, *Team Leader* Pelayanan Pelanggan juga bertanggung jawab untuk mengatur penyusunan anggaran, pencatatan transaksi keuangan, serta membuat laporan keuangan yang tepat waktu dan sesuai standar. Dengan mengelola bidang administrasi dan keuangan secara efektif, *Team Leader* Pelayanan Pelanggan berperan mendukung kelancaran operasional unit serta membantu pencapaian target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

2.3.4 Team Leader Transaksi Energi

Team Leader Transaksi Energi memiliki tanggung jawab utama dalam mengendalikan akurasi alat ukur listrik dan memastikan validitas data pelanggan. Kegiatan yang dilakukan meliputi pencatatan angka meter pelanggan, pemantauan sistem pembacaan meter otomatis (AMR), serta pemeliharaan alat ukur pada pelanggan (APP) melalui kegiatan Harian APP (HAR). Selain itu, bagian ini juga bertugas memantau serta menindaklanjuti temuan pelanggaran konsumsi listrik (P2TL), termasuk dalam proses pembuatan tagihan susulan bagi pelanggan yang tidak memenuhi kewajiban pembayaran denda. Seluruh aktivitas ini dilakukan untuk mendukung keakuratan transaksi energi dan menjaga kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan perusahaan.

2.3.5 Team Leader K3

Team Leader Kesehatan, Keselamatan Kerja, dan Lingkungan (K3) di PT PLN (Persero) ULP Bagan Siapi Api memiliki peran penting dalam memastikan seluruh kegiatan operasional berjalan sesuai standar keselamatan kerja yang berlaku. Tugas utamanya meliputi penerapan dan pengawasan aspek keselamatan tenaga kerja, perlindungan terhadap lingkungan, serta pencegahan potensi bahaya yang bisa mengganggu kelancaran distribusi tenaga listrik. Selain itu, bagian ini juga bertanggung jawab melakukan sosialisasi dan

edukasi terkait prosedur keselamatan kepada seluruh pegawai, guna menciptakan lingkungan kerja yang aman, sehat, dan mendukung keberlanjutan operasional perusahaan.

2.4 Produk & Layanan

Dalam menjalankan layanan energi listrik, PT PLN (Persero) ULP Bagan Siapi Api tidak memiliki kewenangan untuk menentukan harga jual listrik kepada pelanggan, karena penetapan tarif listrik menjadi wewenang pemerintah. Untuk mendukung kelancaran pelayanan, PLN membagi informasi menjadi dua kategori, yaitu informasi untuk kebutuhan internal (petugas PLN) dan informasi untuk kebutuhan eksternal (pelanggan).

Informasi internal mencakup berbagai prosedur dan ketentuan operasional yang harus dipahami oleh seluruh petugas. Sementara itu, informasi eksternal disampaikan kepada pelanggan, meliputi prosedur dan persyaratan layanan seperti permohonan sambungan Pasang Baru (PB), permintaan Perubahan Daya (PD), serta berbagai produk layanan lainnya. Selain itu, PLN juga bertugas dalam menerima dan menanggapi keluhan atau pengaduan pelanggan terkait pelayanan listrik, guna menjaga kualitas dan kepuasan layanan.

Dengan adanya pembagian informasi ini, diharapkan setiap petugas dapat bekerja sesuai prosedur yang berlaku, serta pelanggan dapat memahami hak dan kewajiban mereka dalam menggunakan layanan PLN. Selain itu, mekanisme penanganan keluhan pelanggan juga menjadi salah satu upaya perusahaan untuk terus meningkatkan mutu layanan, menjaga kepercayaan masyarakat, serta memastikan penyediaan listrik berjalan secara adil dan transparan.



Gambar 2. 10 Aplikasi *PLN Mobile*