BAB III

TINJAUAN UMUM PT PLN RAYON SUKOHARJO

3.1 Latar Belakang Perusahaan

Salah satu tujuan berdirinya kantor PLN tingkat Rayon adalah agar dapat menjangkau dan menjadi suatu wadah bagi masyarakat di daerah daerah untuk berinteraksi secara langsung dengan PT. PLN Interaksi yang dilakukan seperti membuat perjanjian untuk memasang instalasi listrik baru, menaikkan dan menurunkan daya listrik, pembayaran rekening listrik, serta keluhan keluhan masyarakat sebagai pelanggan listrik. Upaya pemerintah upaya pemerintah untuk meningkatkan perekonomian Negara adalah diterapkannya sistem *outsourcing* dalam dunia usaha baik sektor umum maupun sektor khusus. Hal ini selain untuk menciptakan efisiensi dalam pengelolaan perusahaan, juga untuk menyerap tenaga kerja lebih banyak, BUMN juga menerapkan system kerja seperti ini salah satunya di perusahaan penyedia listrik Negara yaitu PT PLN yaitu di divisi pekerjaan Customer Service, Cleaning Service, Satpam, Pelayanan Tehnik Gangguan, Petugas Pemutusan Listrik, Petugas Penyambungan Baru Listrik dan lain lain.

3.2 Obyek Penelitian

Didalam penyelesaian tugas akhir ini penulis mengambil lokasi penelitian di PT. PLN Rayon Sukoharjo yang beralamat di Jl Jaksa Agung R Suprapto No. 18

Sukoharjo. PT PLN Rayon Sukoharjo secara administrasi berada di bawah tanggung jawab PT PLN Area Surakarta. Wilayah Kabupaten Sukoharjo merupakan kabupaten terkecil kedua di Provinsi Jawa Tengah, Secara geografis terletak diantara bagian ujung timur 110 570 BT, Bagian ujung sebelah barat 110 420 BT, Bagian ujung sebelah utara 7 320 LS. Dengan luas 46,666 kilometer persegi atau 1,43% luas wilayah Provinsi Jawa Tengah. Wilayah PLN Rayon Sukoharjo memiliki batas batas wilayah administrasi sebagai berikut :

Sebelah Utara : Kota Surakarta dan Kabupaten Karanganyar.

Sebelah Selatan : Kabupaten Gunung Kidul dan Kabupaten Wonogiri.

Sebelah Timur : Kabupaten Karanganyar.

Sebelah Barat : Kabupaten Boyolali dan Kabupaten Klaten.

Wilayah PT PLN Sukoharjo memiliki lebih dari Sembilan puluh ribu pelanggan dan banyak didominasi wilayah perkampungan dan persawahan.

3.3 Visi, Misi, Motto PLN Rayon Sukoharjo

Visi, Misi dan Motto PLN Rayon Sukoharjo sebagai berikut :

1. Visi

   Diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insane.

2. Misi

a) Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.

b) Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.

c) Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.

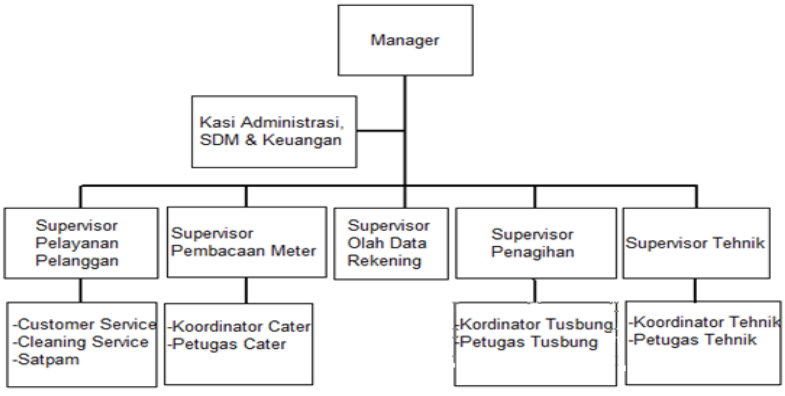
d) Menjalanjak kegiatan usaha yang berwaawasan lingkungan.

3. Motto

Listrik untuk kehidupan yang lebih baik.

3.4 Struktur Organisasi

Berikut adalah struktur organisasi dan pembagian kerja di PLN Rayon Sukoharjo secara umum :



Gambar 3.1 Struktur Organisasi

PT PLN (Persero) Tingkat Rayon Sukoharjo Berkedudukan atau dibawah PT.PLN (Persero) Tingkat Area Surakarta. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab, Manager Rayon dibantu oleh Supervisor atau Tenaga Fungsional serta bertanggung jawab kepada Manager Area Surakarta. Adapun Tugas pokok dan fungsinyanadalah sebagai berikut :

1. Manager Rayon

Tugas Pokok Manager Rayon bertanggung jawab penuh atas segala kegiatan yang berjalan antara lain :

1. Bertanggung jawab dalam meningkatkan pelayanan pelanggan,
2. Pengelolaan administrasi pelanggan,
3. Pendistribusian tenaga listrik, pengoperasian, pemeliharaan jaringan dan gardu distribusi di wilayah kerjanya secara efisien dan efektif, serta
4. Pelaksanaan penyambungan baru (PB) dan perubahan daya (PD) untuk mendukung peningkatan penjualan tenaga listrik kepada pelanggan, membina hubungan kerja, kemitraan dan komunikasi yang efektif guna menjaga citra perusahaan serta mewujudkan *Good Corporate Governance*.

2. Kepala Seksi Administrasi, Keuangan dan Administrasi

Tugas pokok :

1. Bertanggung jawab dalam penyusunan anggaran, pengelolaan keuangan,
2. penyelenggaraan kesekretariatan dan rumah tangga kantor,

3. Pengelolaan SDM dan penyelenggaraan kegiatan hukum dan kehumasan.

3. Supervisor Pelayanan Pelanggan

Bertanggung jawab dalam perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian pelayana pelanggan maliputi :

1. Informasi pelayanan, pelayanan pasang baru, perubahan daya dan layanan lainnya.
2. Administrasi pelanggan.
3. Rencana penjualan.
4. Kehumasan.
5. Pelaksanaan dan pengendalian penagihan atas piutang pelanggan dan usulan penghapusan piutang ragu-ragu.

4. Supervisor Pembacaan Meter dan Pengelolaan Rekening

Tanggung jawab dari supervisor pembacaan meter dan pengelolaan rekening adalah :

1. Bertanggung jawab dalam perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian manajemen baca meter.
2. Pengelolaan rekening atas penjualan tenaga listrik kepada pelanggan yang dilaksanakan secara akurat dan tepat waktu.
3. Memelihara perangkat lunak dan perangkat keras serta memutakhirkan database pelanggan.

5. Supervisor Pelayanan Teknik

Bertanggung jawab dalam perencanaan dan pelaksanaan pekerjaan pelayanan teknik yang meliputi :

1. survei perencanaan kebutuhan material dan pasang Sambungan Rumah (SR) dan Alat Pengukur dan Pembatas (APP) untuk pekerjaan PB/PD,
2. Penyambungan sementara, pemutusan dan penyambungan kembali,
3. Operasi dan pemeliharaan distribusi,
4. Pengendalian konstruksi,
5. Pengolahan data asset sesuai dengan ketentuan dan target yang telah ditetapkan Perusahaan.

6. Supervisor Penagihan

Tugas pokok:

1. Menyusun rencana dan melakukan pembukuan pendapatan operasi.
2. Bertanggung jawab atas penerimaan, penghitungan dan pendistribusian rekening ke tempat pembayaran
3. Bertanggung jawab atas pelaksanaan penagihan dan pelayanan penerimaan piutang pelanggan.
4. Melakukan uji petik pemeriksaan saldo piutang, daftar pelunasan rekening dan penyetoran uang ke Bank di Payment Point.
5. Bertanggung jawab atas penyetoran uang / cek atau bukti setoran dari hasil penagihan ke fungsi keuangan.

6. Mengelola, mengawasi dan mengevaluasi saldo piutang listrik (Tunggakan Rekening Listrik dan Piutang Ragu-Ragu).

3.5 Proses Sistem Kerja

Dikemukakan dalam landasan konstitusional pada pasal 33 ayat (2) dan (3) UUD 1945 disebutkan bahwa cabang cabang produksi yang penting bagi Negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh Negara, bumi air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar besarnya kemakmuran rakyat. Didalam hal ini listrik dikelola oleh perusahaan BUMN pemerintah yaitu PT PLN. Listrik sudah menjadi salah satu kebutuhan pokok untuk masyarakat. Semua warga masyarakat berhak untuk mendapatkan atau berlangganan listrik.

Gangguan Pendistribusian listrik adalah suatu kejadian tidak terncana yang dapat mengakibatkan terputusnya atau menurunnya kualitas mutu pasokan energi listrik PLN ke pelanggan akibat kerusakan atau kelainan pada jaringan/ peralatan listrik yang dapat manimbulkan banyak kerugian untuk banyak pihak. Karena begitu pentingnnya listrik untuk para pelanggannya PLN sebagai pengelola dan penyedia tenaga listrik harus segera menangani masalah jika terjadi gangguan listrik

Didalam proyek tugas akhir penulis ingin membahas tentang sistem permohonan layanan gangguan, permohonan perubahan daya listrik dari pelanggan

ke kantor PLN. Berikut alur dari permohonan pelayanan dari pelanggan ke kantor PLN :

1. Pelanggan mendatangi kantor PLN dan menemui Customer Service.
2. Pelanggan Mengisi Form Permohonan Layanan.
3. Customer Service menyerahkan form permohonan yang sudah diisi oleh pelanggan kepada petugas tehnik.
4. Petugas Tehnik mendatangi lokasi pelanggan untuk menganalisa dan menyelesaikan kasus sesuai dengan yang sudah dilaporkan oleh pelanggan.
5. Hasil dari tindakan petugas tehnik dikembalikan ke customer service sebagai arsip laporan atau digunakan sebagai dasar untuk proses lebih lanjut.