

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Perusahaan

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 (Badan 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.

PT PLN (Persero) UID Lampung merupakan unit induk distribusi yang berada di Provinsi Lampung, PT PLN (Persero) UID Lampung memiliki 1 (satu) Unit Pelaksana Pengatur Distribusi (UP2D) Lampung, dan 4 (empat) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) yang membawahi 22 (dua puluh dua) Unit Layanan Pelanggan (ULP), dengan rincian sebagai berikut :

1. Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Tanjung Karang, membawahi 7 (tujuh) Unit Layanan Pelanggan (ULP) :
 - a. Unit Layanan Pelanggan (ULP) Karang
 - b. Unit Layanan Pelanggan (ULP) Natar
 - c. Unit Layanan Pelanggan (ULP) Way Halim
 - d. Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kalianda
 - e. Unit Layanan Pelanggan (ULP) Sidomulyo

- f. Unit Layanan Pelanggan (ULP) Sutami
 - g. Unit Layanan Pelanggan (ULP) Teluk Betung
2. Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Metro, membawahi 5 (lima) Unit Layanan Pelanggan (ULP) :
- a. Unit Layanan Pelanggan (ULP) Metro
 - b. Unit Layanan Pelanggan (ULP) Sribawono
 - c. Unit Layanan Pelanggan (ULP) Bandarjaya
 - d. Unit Layanan Pelanggan (ULP) Rumbia
 - e. Unit Layanan Pelanggan (ULP) Sukadana
3. Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kotabumi, membawahi 5 (lima) Unit Layanan Pelanggan (ULP) :
- a. Unit Layanan Pelanggan (ULP) Bumi Abung
 - b. Unit Layanan Pelanggan (ULP) Menggala
 - c. Unit Layanan Pelanggan (ULP) Pulung Kencana
 - d. Unit Layanan Pelanggan (ULP) Bukit Kemuning
 - e. Unit Layanan Pelanggan (ULP) Blambangan Umpu
4. Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Pringsewu, membawahi 5 (lima) Unit Layanan Pelanggan (ULP) :
- a. Unit Layanan Pelanggan (ULP) Pringsewu
 - b. Unit Layanan Pelanggan (ULP) Talang Padang
 - c. Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kota Agung
 - d. Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kalirejo
 - e. Unit Layanan Pelanggan (ULP) Liwa

2.2 Visi dan Misi Perusahaan

2.2.1 Visi Perusahaan

Visi PT PLN (Persero)

Menjadi Perusahaan Listrik Terkemuka se-Asia Tenggara dan #1 Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi.

2.2.2 Misi Perusahaan

Misi PT PLN (Persero)

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.

2.3 Bidang Usaha Perusahaan

PT PLN (Persero) UID Lampung adalah salah satu unit induk distribusi PLN yang merupakan salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang kelistrikan yang bertanggung jawab menyalurkan listrik di seluruh wilayah Provinsi Lampung.

2.4 Lokasi Perusahaan

Lokasi : Bandar Lampung

Alamat : JL ZA Pagar Alam No.5 Kecamatan Rajabasa, Bandar Lampung,
Lampung, Indonesia

No.Telp : (0721) 774868



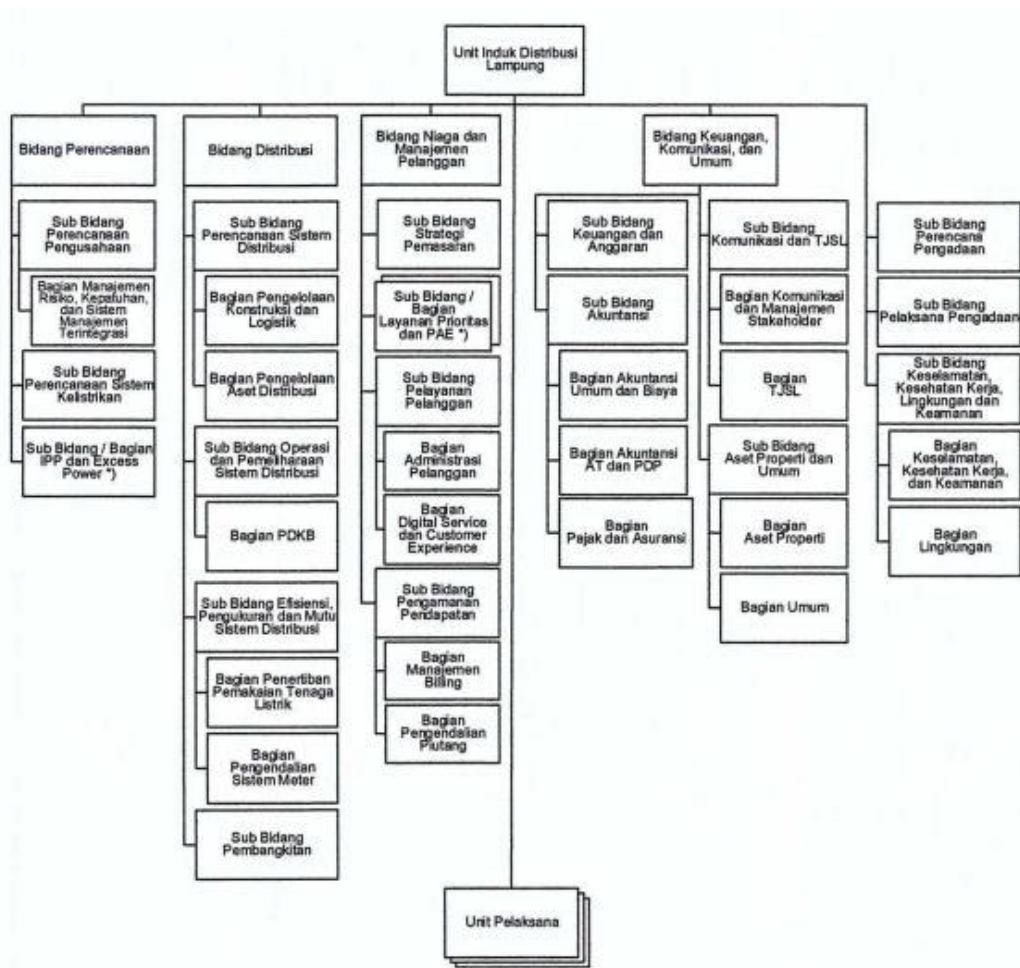
Gambar 1. Foto Kantor PT PLN (Persero) UID Lampung



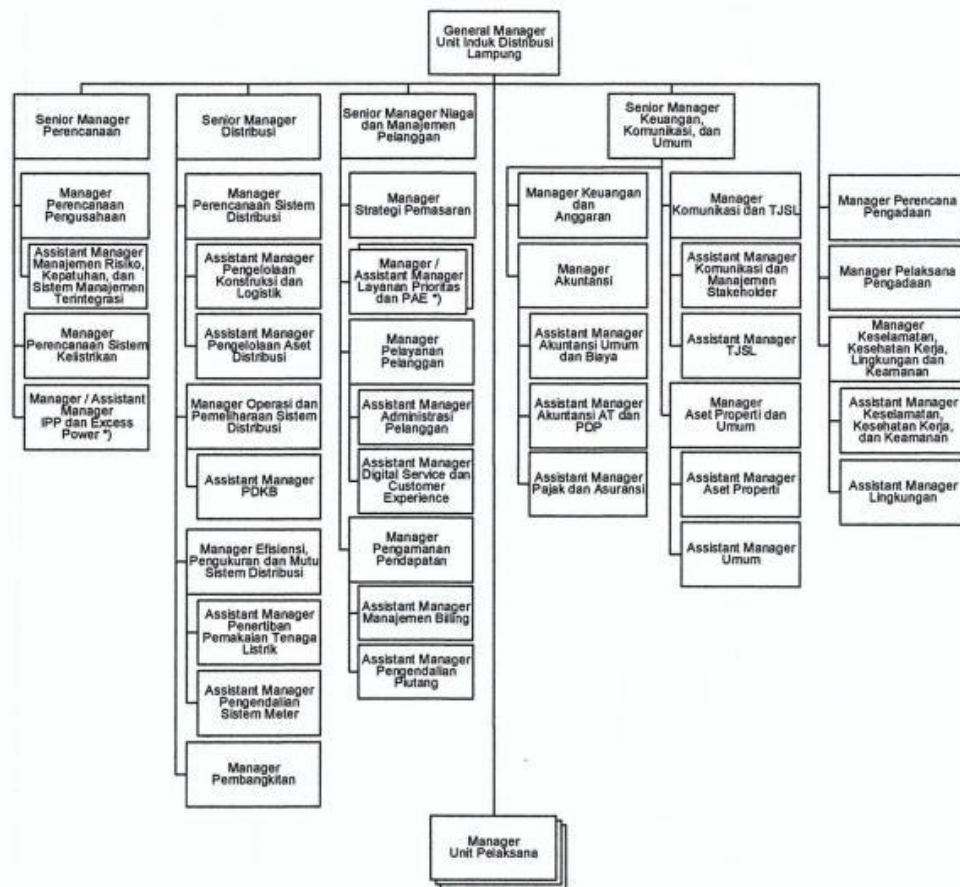
Gambar 2. Foto Kantor PT PLN (Persero) UID Lampung

2.5 Struktur Organisasi

PT PLN (Persero) UID Lampung dipimpin oleh seorang General Manager, yang membawahi 4 (empat) Senior Manajer (SRM) yaitu Senior Manajer Bidang Niaga dan Manajemen Pelanggan, Senior Manajer Bidang Distribusi, Senior Manajer Bidang Perencanaan, dan Senior Manajer Bidang Keuangan, Komunikasi dan Umum (KKU). Berikut adalah gambar struktur organisasi dari PT PLN (Persero) UID Lampung :



Gambar 3. Struktur Organisasi PT PLN (Persero) UID Lampung



Gambar 4. Struktur Jabatan PT PLN (Persero) UID Lampung

Pelaksanaan Kerja Praktik (KP) dilaksanakan di Bidang Niaga dan Manajemen Pelanggan. Bidang Niaga dan Manajemen Pelanggan ini terdiri dari 4 (empat) sub Bidang, yaitu Sub Bidang Pelayanan Pelanggan, Sub Bidang Strategi Pemasaran, Sub Bidang Pengamanan Pendapatan dan Sub Bidang Layanan Prioritas dan Priority Account Executive (PAE).

Bidang Niaga dan Manajemen Pelanggan dipimpin, dibina, dan dikelola oleh Senior Manager Niaga dan Manajemen Pelanggan yang bertanggung jawab kepada General Manager UID Lampung dalam memastikan strategi pemasaran,

pengembangan bisnis, dan peningkatan pelayanan pelanggan dengan sasaran peningkatan penjualan tenaga listrik dan beyond kWh, penurunan tunggakan, penurunan susut non teknis, pengamanan pendapatan (revenue assurance), dan peningkatan kepuasan pelanggan serta customer experience sesuai dengan target kinerja perusahaan, dengan tugas pokok sebagai berikut:

- a. menyusun dan mengevaluasi program kerja dibidangnya sebagai pedoman kerja dan bahan untuk penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) Unit Induk;
- b. memformulasikan dan mengevaluasi strategi pemasaran dan pengembangan pelayanan pelanggan serta pengelolaan transaksi energi, dan contact center untuk meningkatkan penjualan tenaga listrik, kepuasan pelanggan, customer experience, dan beyond kWh;
- c. mengidentifikasi peluang pengembangan bisnis beyond kWh berdasarkan kebutuhan pelanggan maupun calon pelanggan, masyarakat, dan industri, serta mendukung kebutuhan data dan analisis yang diperlukan oleh Direktorat Pembina Fungsi Pengembangan Bisnis;
- d. memformulasikan dan mengevaluasi strategi dalam upaya menurunkan susut non teknis dan piutang tenaga listrik untuk mencapai target kinerja yang telah ditetapkan;
- e. memformulasikan dan mengevaluasi program strategi revenue assurance (pengamanan pendapatan) dan memastikan pelaksanaannya di Unit Pelaksana;
- f. mengembangkan hubungan kerja sama dengan pihak lain dan berkoordinasi dengan pemangku kepentingan termasuk untuk fungsi-fungsi terpusat (sistem

dan teknologi informasi, hukum, dan sumber daya manusia) untuk kelancaran dan keberhasilan bidang pada unit;

- g. mengelola dan mengembangkan sumber daya manusia di bidangnya dengan melaksanakan Coaching, Mentoring, and Counseling (CMC) yang selaras dengan strategi dan kebijakan human capital; dan
- h. memastikan terlaksananya perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi atas seluruh proses bisnis di bidangnya berbasiskan prinsip good corporate governance (GCG), manajemen risiko, dan kepatuhan, termasuk menerapkan check and balance melalui 4 Eyes Principles untuk proses bisnis yang bersifat kritisal dalam kerangka 3 Lines Model.