

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **2.1 Sejarah Umum PT. PLN (Persero) Semarang**

Perusahaan listrik di Indonesia didirikan oleh perusahaan swasta Belanda pada akhir abad ke-19. Yaitu, pabrik dari perusahaan listrik publik, yang dianggap sangat tergantung, dan dengan demikian muncul perusahaan swasta Belanda. Pada tahun 1927 pemerintah Belanda mendirikan s`Lands Waterkracht Bedrijven (LB). Ini adalah perusahaan listrik milik negara yang mengelola “Pembangkit Listrik Tenaga Air Prengang, Pembangkit Listrik Tenaga Air Ramajan, Pembangkit Listrik Tenaga Air Bangkok Drago, Pembangkit Listrik Tenaga Air Uburg dan Pembangkit Listrik Tenaga Air Krachak. Pembangkit di Jawa Barat, PLTA Gilan di Madiun, PLTA Tes di Bengkulu, Tonsi Ramadi Sulawesi Utara dan PLTU PLTU di Jakarta, Perusahaan Listrik di Kota Praja”.

PT.PLN (Persero) Kota Semarang merupakan sebuah perusahaan yang menyediakan pelayanan kebutuhan listrik bagi masyarakat, seperti pengajuan dokumen instalasi listrik, permintaan kenaikan tegangan atau tambahan listrik, pengecekan tagihan listrik PLN, pembayaran tagihan listrik bila diperlukan. Dengan adanya restrukturisasi pada tahun 2000, maka berdasarkan “Surat Keputusan Direktur Jenderal No: 038.K/021/PD.I/2001 tanggal 10 April 2001”, maka dibentuklah wilayah pelayanan pelanggan PT PLN (Persero) Semarang. seperti “PT PLN (Persero) AP Semarang dan Cabang” diubah menjadi “unit pelayanan pelanggan disingkat UP”. Pada tahun 2003, sesuai dengan “SK Dirjen PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta No. 123.K/021/GM/2003”

merubah struktur organisasi menjadi “APJ” sedangkan satuannya menjadi “UP/UI dan UPJ”. PT. PLN (Persero) APJ Semarang adalah BUMN yang bertanggung jawab atas kebijakan regulasi di bidang ketenagalistrikan, pertambangan, dan usaha lainnya di wilayah tersebut dan memiliki kantor di “Jl. Pemuda nomor 93 Semarang, Telp: (024) 354 7651-55, Kotak Pos: 50139, Faximile: (024) 3513708, Email: [apjsemarang@telkom.net](mailto:apjsemarang@telkom.net). Website: [www.apjsemarang.com](http://www.apjsemarang.com)”.

PT PLN (Persero) Area Semarang, elain masyarakat yang datang langsung ke kantor, masyarakat juga dapat melakukan pengecekan rekening listrik secara online, membayar tagihan listrik secara online menggunakan token listrik PLN, menggunakan ATM dan aplikasi mobile. online melalui Untuk informasi lebih lanjut tentang PLN, silakan kunjungi situs resmi PT PLN (Persero). Anda juga dapat mengunjungi kantor PLN terdekat pada jam kerja untuk bantuan langsung atau menghubungi Call Center PLN untuk informasi lebih lanjut.

## **2.2 Visi dan Misi PT. PLN (Persero)**

### **2.2.1 Visi PT. PLN (Persero)**

“Visi PT PLN (Persero) Diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang tumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani”.

### **2.2.2 Misi PT. PLN (Persero)**

1. “Mengelola bidang ketenagalistrikan dan bidang terkait lainnya, dengan fokus pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
2. Menggunakan energi listrik sebagai sarana peningkatan kualitas hidup masyarakat.
3. Menjaga tenaga listrik di mesin berjalan secara ekonomis.

4. Melakukan praktik bisnis yang bertanggung jawab terhadap lingkungan”.

### **2.3 Logo PT PLN (Persero)**

PT PLN (Persero), sebagai penyelenggara sektor ketenagalistrikan Indonesia, menyadari bahwa membangun citra perusahaan yang baik di mata masyarakat Indonesia menjadi semakin penting sebagai mitra yang dapat diandalkan dan dipercaya. Makna logo merupakan simbol identitas perusahaan sekaligus sebagai sarana pencerminan nilai-nilai luhur suatu perusahaan. Bentuk, ukuran, warna, cara penggunaan, dll. harus distandarisasi. Logo PT PLN (Persero) sebagai satu kesatuan identitas perusahaan dapat meningkatkan citra perusahaan sebagai perusahaan kelas dunia khususnya di mata masyarakat Indonesia. (*sumber: Company Profile PT. PLN (Persero) Area Semarang*)

Bentuk, warna dan arti dari logo resmi perusahaan yang digunakan tercantum dalam lampiran “Surat Keputusan Direksi PT PLN No. 031/DIR/76 Tanggal : 1 Juni 1976 tentang Standarisasi Lambang Perusahaan Listrik Negara”, dapat berupa:

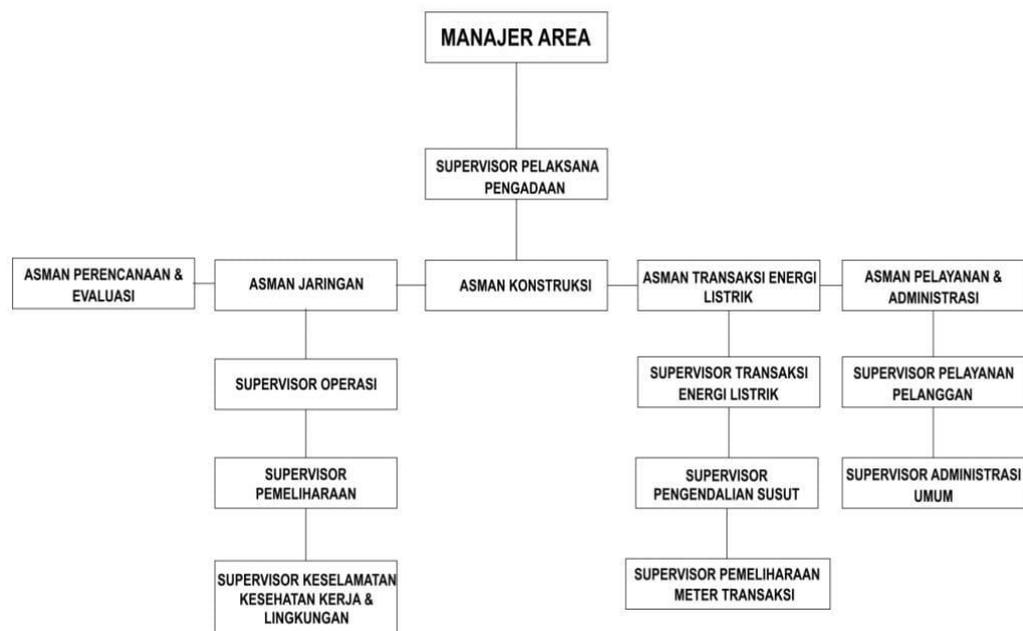


Gambar 2. 1 Logo PT PLN (Persero)  
(Sumber: Company Profile PT. PLN (Persero) Area Semarang)

### **2.4 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) Area Semarang**

Struktur organisasi mengadopsi organisasi garis dan staf. Pimpinan

organisasi menunjuk staf untuk membantu pelaksanaan semua tugas yang sangat luas. Unit organisasi bersifat linier, tetapi unit kepemimpinan menambahkan karyawan sebagai ahli individu atau sebagai unit khusus yang bertanggung jawab untuk memberikan dukungan teknis kepada pemimpin organisasi.



Gambar 2.2 Struktur Organisasi pada PT PLN (Persero) Area Semarang  
(Sumber: Company Profile PT. PLN (Persero) Area Semarang)

## 2.5 Job Deskripsi

Berdasarkan “Surat keputusan direksi PT PLN (Persero) no. 012.P/DIR/2016 tentang Daftar Penunjukan pada Unit Organisasi PT.PLN (Persero) Distribusi”. Adapun uraian tugas Organisasi Wilayah Semarang pada PT PLN (Persero) Distribution Center Jawa dan DI Yogyakarta adalah sebagai berikut:

**a. “Manajer Area**

Tugas Pokok Manajer Area adalah perwujudan kinerja unit, optimalisasi aset dan citra perusahaan. Tugas utama Manajer Area adalah mengarahkan unit pelaksana (Daerah) untuk mencapai kinerja unit yang telah ditentukan, mengoptimalkan sumber daya dan aset perusahaan untuk menjaga citra perusahaan.

**b. Asisten Manajer Perencanaan dan Evaluasi**

Deputi Manajer Perencanaan dan Evaluasi memiliki tanggung jawab utama untuk mempersiapkan dan mengawasi pelaksanaan RKA, PRK, cascading dan mengevaluasi pencapaian KPI entitas yang mendasarinya, mengelola sistem teknologi informasi, dan memetakan jaringan dan data pelanggan. Membantu mencapai kinerja perangkat.

**c. Asisten Manajer Konstruksi**

Tugas utama Asman Kontruksi adalah membuat laporan tentang perencanaan dan realisasi penanaman modal, yang tugas utamanya adalah mengelola dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan dan pembangunan jaringan distribusi.

**d. Asisten Manajer Jaringan**

Melaporkan penahanan kerugian dan pengembangan sistem operasi distribusi. Tanggung jawab utama Deputy Grid Manager, di sisi lain, adalah mengelola fungsi perencanaan strategis operasi grid dan pemeliharaan grid, serta penanganan gangguan distribusi.

**e. Asisten Manajer Transaksi Energi**

Tanggung jawab utama seorang asisten manajer perdagangan energi meliputi penyeimbangan daya, kontrol depresiasi, dan akurasi penghitung perdagangan. Di sisi lain, Asisten Manajer Perdagangan Energi terutama bertanggung jawab untuk mengusulkan permintaan daya, menjaga keakuratan perdagangan daya, dan memantau perkembangan kerugian.

**f. Asisten Manajer Pelayanan dan Administrasi**

Mengelola komunikasi internal dan eksternal, aset layanan pelanggan, maupun sumber daya manusia untuk mencapai kinerja unit”.

**2.6 Bidang Usaha dan Wilayah Kerja**

Kegiatan usaha yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) meliputi:

- 1) “Pembangkitan, transmisi dan distribusi tenaga listrik
- 2) Perencanaan dan pengembangan bidang ketenagalistrikan
- 3) Pembinaan dan pengembangan tenaga listrik
- 4) Pengusaha jasa-jasa di bidang tenaga listrik”

Sedangkan kegiatan perdagangan yang berkaitan dengan penyediaan energi listrik, antara lain kegiatan:

- 1) “Pengembangan jaringan Merupakan pembangunan sistem distribusi overhead yang meliputi jaringan tegangan rendah, menengah dan bawah tanah (kabel TR dan TM).
- 2) Pembangunan gardu distribusi Pembangunan gardu distribusi Kwh atau penyaluran tenaga listrik ke pelanggan melalui jaringan tegangan rendah atau TR, termasuk peralatan Kwh.

Konstruksi kolom pemeliharaan untuk gardu induk jaringan, sambungan domestik dan pemeliharaan gedung.

- 3) Penyambungan baru Melakukan penyambungan atau pemasangan listrik dengan pusat-pusat konsumsi baru.
- 4) Peningkatan kapasitas Melakukan perubahan beban untuk menambah atau mengurangi kapasitas.
- 5) Perubahan kurs adalah perubahan kurs dari pelanggan biasa ke kelompok lain atau sebaliknya, misalnya dari kurs perumahan ke industri atau komersial.
- 6) Layanan Pelanggan
  - Meminta sambungan baru atau mengganti catu daya
  - Meminta penerangan sementara
  - Meminta perbaikan atau pembongkaran sambungan domestik
  - Pembacaan meteran listrik di ruang perekaman.
  - Rekening listrik
  - Rekening konsumsi listrik”.

Wilayah Kerja dari PT. PLN (Persero) Area Semarang terdiri dari 7 Unit

Pelayanan Jaringan, yaitu :

- 1) Rayon Kendal
- 2) Rayon Weleri
- 3) Rayon Semarang Selatan
- 4) Rayon Boja
- 5) Rayon Semarang Tengah

- 6) Rayon Semarang Timur
- 7) Rayon Semarang Barat”

## 2.7 Identitas Responden

Sasaran survei ini adalah PT PLN (Persero) Kota Semarang. Target audiens survei ini adalah pelanggan PT PLN (Persero) Kota Semarang. Kami menyebarkan 100 kuesioner. Kuesioner disebar dengan mewawancarai responden secara langsung di lokasi. Identitas responden ditentukan berdasarkan ciri-ciri sebagai berikut:

### 2.7.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin menurut Hangu (dalam Cahya,2010) adalah “perbedaan antara perempuan dan laki – laki secara biologis sejak seorang lahir”.

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin, pelanggan PT PLN (Persero) Kota Semarang, jumlah perbandingan responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 2.1 berikut:

**Tabel 2.1**  
**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase (%)</b>
Pria	47	47
Wanita	53	53
Total	100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 2.1 diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa dari karakteristik jenis kelamin pada penelitian, “presentase perempuan sebesar sebesar 53 persen dan presentase laki-laki lebih sedikit yaitu sebesar 47 persen”.

### 2.7.2 Responden Berdasarkan Usia Responden

Usia adalah lamanya waktu sejak manusia ada dan dapat diukur dalam jam secara kronologis. Individu normal menunjukkan derajat perkembangan anatomi dan fisiologis yang sama.

Berdasarkan karakteristik usia, “responden penelitian ini adalah pelanggan PT PLN (Persero) Kota Semarang terdiri dari usia < 20 Tahun, 21-30 Tahun, 31-40 Tahun, dan > 40 tahun”. Adapun jumlah perbandingan responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 2.2 berikut:

**Tabel 2.2**  
**Responden Berdasarkan Usia**

<b>Usia</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase (%)</b>
<20 Tahun	2	2
20 - 29 Tahun	39	39
30 - 39 Tahun	19	19
>40 Tahun	40	40
Total	100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 2.2 diatas dapat dilihat berdasarkan kategori usia, “usia terbanyak pada penelitian ini adalah responden dengan golongan usia >40 tahun dengan presentase sebesar 40 persen”. Golongan usia antara usia 21-30 tahun dengan presentase sebesar 39 persen. Kemudian golongan usia antara dari 31-40 tahun sebesar 19 persen dan yang paling rendah adalah golongan usia berkisar kurang dari 20 tahun memiliki presentase sebesar 2 persen.

### 2.7.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Lestari dalam Wirawan (2016:3) “tingkat pendidikan adalah suatu kegiatan seseorang dalam mengembangkan kemampuan, sikap, dan bentuk tingkah lakunya,

baik untuk kehidupan masa yang akan datang dimana melalui organisasi tertentu ataupun tidak terorganisasi”.

Responden pelanggan PT PLN (Persero) Kota Semarang berdasarkan tingkat pendidikan dapat diuraikan pada tabel 2.3 sebagai berikut.

**Tabel 2.3**  
**Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

<b>Tingkat Pendidikan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase (%)</b>
Tamat SMP	1	1
Tamat SMA	60	60
Tamat D3	21	21
Tamat D4/S1	18	18
<b>Jumlah</b>	<b>100 Responden</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 2.3 diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa dari karakteristik tingkat pendidikan pada penelitian, lebih didominasi oleh pendidikan SMA yaitu sebesar 60 persen sedangkan untuk lainnya terdiri dari D3 sebesar 21 persen dan D4/S1 sebesar 18 persen, dan SMP sebesar 1 persen,

#### **2.7.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan seseorang memberikan gambaran secara garis besar latar belakang kehidupan seseorang dan status sosial yang dimiliki. Pada bagian ini dikelompokkan responden yang menjadi sampel penelitian yang didasarkan pada pekerjaan yang dimiliki untuk mengetahui variasi pekerjaan yang dimiliki setiap responden. Berdasarkan karakteristik pekerjaan, pelanggan PT PLN (Persero) Kota Semarang terdiri dari “pegawai negeri, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya”. Jumlah perbandingan responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 2.4 berikut:

**Tabel 2.4**  
**Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Jenis Pekerjaan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase (%)</b>
Pegawai Negeri	7	7
Pegawai Swasta	64	64
Wiraswasta	17	17
Freelance	6	6
Pedagang	2	2
Ibu Rumah Tangga	4	4
Total	100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 2.4 diatas dapat dilihat berdasarkan kategori pekerjaan, karakteristik responden ini didominasi oleh pegawai swasta dengan presentase 64 persen, pekerjaan wiraswasta 17 persen, pegawai Negeri sebesar 7 persen, freelance sebesar 6 persen, sedangkan ibu rumah tangga sebesar 4 persen dan pedagang sebesar 2 persen.

### **2.7.5 Responden Berdasarkan Pendapatan**

Pendapatan yaitu arus kas masuk bruto dari manfaat ekonomi yang timbul dari operasi normal perusahaan selama periode di mana arus kas masuk tersebut dapat mempengaruhi peningkatan modal yang tidak dapat diatribusikan kepada kontribusi investor.

Responden pelanggan PT PLN (Persero) Kota Semarang berdasarkan tingkat pendapatan dapat diuraikan pada tabel 2.5 sebagai berikut.

**Tabel 2.5**  
**Responden Berdasarkan Pendapatan**

<b>Pendapatan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase (%)</b>
≤Rp. 1.000.000	8	8
>Rp. 1.000.000 – Rp. 2.000.000	14	15
>Rp. 2.000.000 – Rp. 3.000.000	51	51
>Rp. 4.000.000	27	27
<b>Total</b>	100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 2.5 diatas dapat dilihat berdasarkan kategori pendapatan, “karateristik responden ini didominasi pendapatan dari Rp. 2.000.000 – 3.000.000 dengan presentase 51 persen. Sedangkan sisanya yaitu pendapatan Rp. 4.000.000 27 persen, pendapatan Rp. 1.000.000 – 2.000.000 sebesar 14 persen dan pendapatan kurang dari Rp. 1.000.000 sebesar 8 persen”.

#### **2.7.6 Responden Berdasarkan Jenis Pelanggan**

Listrik Prabayar adalah listrik yang Anda bayarkan terlebih dahulu, yaitu melalui sistem kredit. Listrik Prabayar disebut juga dengan listrik pintar. Tempat di mana pelanggan dapat mengontrol konsumsi daya mereka sendiri.

Listrik Pasca Bayar adalah tagihan listrik yang Anda bayarkan di akhir bulan sesuai dengan jumlah listrik yang dikonsumsi. Meteran listrik pascabayar menggunakan alat analog untuk menunjukkan penggunaan listrik. Tagihan listrik pasca bayar dapat dibayarkan di bank atau loket pembayaran. Biaya administrasi dibebankan sebagai biaya layanan untuk pembayaran utilitas. Responden pelanggan PT PLN (Persero) Kota Semarang berdasarkan jenis pelanggan dapat diuraikan pada tabel 2.6 sebagai berikut.

**Tabel 2.6**  
**Responden Berdasarkan Pelanggan**

<b>Jenis Pelanggan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase (%)</b>
Prabayar	51	51
Pascabayar	44	44
Total	100	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 2.6 diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa dari “karakteristik jenis pelanggan pada penelitian, presentase prabayar sebesar 51 persen dan presentase pascabayar lebih sedikit yaitu sebesar 44 persen”.