

# HUBUNGAN PENGAWASAN OLEH MANAJER DENGAN EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI PADA PT. PLN (PERSERO) RAYON JATIBARANG

Oleh  
Yudi Riyanto  
Achdi Halim  
Nurudin Siraj

## **Abstract**

*This thesis entitled " Relationship With Manager Control By Employees At Work Effectiveness PT PLN ( Persero ) Rayon Jatibarang " . The problem in this study is the lack of achievement of employee effectiveness caused by less than optimal supervision by managers PT.PLN ( Persero ) Jatibarang Rayon . The purpose of this study was to determine how the relationship Oversight By Manager Effectiveness Working With Employees In PT PLN ( Persero ) Jatibarang Rayon . The research hypothesis is that the authors propose " There is a positive and significant relationship between the Supervisory Relationship Manager By Employees At Work With The effectiveness of PT PLN ( Persero ) Rayon Jatibarang " . Statistical hypothesis , namely ,  $H_0$  ( null hypothesis ) count =  $r_s < r_s$  table ( no significant positive relationship between Oversight By Manager Work With Employee Effectiveness ) and  $H_a$  ( Alternative Hypothesis ) count =  $r_s > r_s$  table ( there is a positive relationship and By significantly between Control Manager Effectiveness Working With Employees ) . The method I use in this thesis is a survey method . Methods of survey research that is done on large populations and small population , but the data is the data of the studied samples diamil of the population , while according to the level eksplanasinya the writer in the research study is associative ( relationship ) , correlation method were looking for how much the relationship among the variables  $x$  ( supervision ) with variable  $y$  ( effectiveness ) . Data analysis technique used is quantitative analysis ( data in the form of numbers or statistical formula as data processing ) . And hypothesis testing using the Spearman rank correlation coefficient formula . The population in this study amounted to 20 respondents . Sampling technique using sampling techniques Saturated ( Engineering Census ) . Based on the results obtained that the variable Oversight By PT.PLN Manager ( Persero ) Jatibarang Rayon is good enough , yet less than optimal . As can be seen from the success of its implementation which reached 58.53 % with a total score of 878 . Variable Effectiveness At Work Employee PT PLN ( Persero ) Rayon Jatibarang are pretty good at the interval level . This is evident from the total score of 491 or 61.37 % . Relationship Between Supervision By Manager With Employees At Work Effectiveness PT PLN ( Persero ) Jatibarang Rayon is at the level of correlation is quite good , where the calculated value of 0.647  $r_s$  ,  $r_s$  As compared with a table for 20 people for a number of respondents 0.377 , then*

*the value is significant . With the hypothesis that the authors proposed and tested acceptable .*

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

BUMN (Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 19 tahun 2003) terdiri atas perseroan dan perum.

Pengertian persero dan perum serta bentuk – bentuk persero yaitu :

1. Perusahaan perseroan, yang selanjutnya disebut persero, adalah BUMN yang berbentuk perseroan terbatas yang modalnya terbagi dalam saham yang seluruh atau paling sedikit 51% (lima puluh satu persen) sahamnya dimiliki oleh Negara Republik Indonesia yang tujuan utamanya mengejar keuntungan.
2. Perusahaan Perseroan Terbuka, yang selanjutnya disebut Perseroan Terbuka, adalah perseroan yang modal dan jumlah pemegang sahamnya memenuhi kriteria tertentu atau Persero yang melakukan pelayanan umum sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang pasar modal.
3. Perusahaan Umum, selanjutnya disebut perum, adalah BUMN yang seluruhnya modalnya dimiliki Negara dan tidak terbagi atas saham, yang bertujuan untuk kemanfaatan umum berupa penyediaan barang atau jasa yang bermutu tinggi dan sekaligus mengejar keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan.

BUMN (Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 19 Tahun 2003) yaitu :

- a. Memberikan sumbangan bagi perkembangan perekonomian, nasional pada umumnya dan penerimaan Negara pada khususnya.
- b. Mengejar keuntungan.
- c. Menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan barang atau jasa yang bermutu tinggi dan memadai bagi pemenuhan hajat hidup orang banyak.
- d. Menjadi perintis kegiatan-kegiatan usaha yang belum dapat dilaksanakan oleh sektor swasta dan koperasi.
- e. Turut aktif memberikan bimbingan dan bantuan kepada pengusaha golongan ekonomi lemah, koperasi dan masyarakat.

Untuk dapat mengoptimalkan peranannya dan agar mampu mempertahankan keberadaannya dalam perkembangan ekonomi dunia yang semakin terbuka dan kompetitif, BUMN perlu menerapkan korporatif dan profesionalisme antara lain melalui pembenahan pengurusan dan pengawasannya.

Salah satu BUMN yang membenahi diri baik dalam pengurusan dan pengawasan adalah PT. PLN (perusahaan listrik Negara) yang berbentuk perseroan. PT. PLN (persero) yang didirikan dengan Akta Notaris Soetjipto, SH. Nomor. 169 tahun 1994. PT. PLN selama ini dinilai kurang berhasil dalam pelaksanaan pengelolaan perusahaan Negara sehingga Negara mengalami kerugian yang cukup besar. Oleh karenanya PT. PLN (persero) melakukan berbagai pembenahan guna mengoptimalkan peranannya.

Pembenahan yang dilakukan PT. PLN melakukan pembenahan dengan cara membentuk tim P2TL (penertiban pemakaian tenaga Listrik) yang dimiliki

oleh setiap UPJ (unit pelayanan jaringan) di seluruh Indonesia. Tugas dari tim P2TL adalahantisipasi kasus pencurian listrik yang menjadi penyebab utama kerugian Negara dan tunggakan pelanggan yang kian membengkak.

Untuk menekan angka pencurian listrik PT. PLN. Memasukan kejadian tersebut dalam Target Operasi (TO) sebab tindakan tersebut selain dapat merugikan perusahaan juga dapat mengakibatkan kerusakan kepada perangkat listrik yang juga mengimbas pada gangguan listrik.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 23 tahun 1994, tujuan PT. PLN (persero) antara lain adalah :

Mengusahakan penyediaan tenaga listrik dalam jumlah dan mutu yang memadai dengan tujuan untuk :

- Meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran secara adil dan merata serta mendorong kegiatan ekonomi.
- Mengusahakan keuntungan agar dapat membiayai pengembangan penyediaan tenaga listrik untuk melayani kebutuhan masyarakat.

Agar tujuan tersebut tercapai maka PT. PLN perlu didukung oleh pegawai yang berkualitas dan professional serta bekerja secara efektif. Untuk memenuhi harapan tersebut, maka perlu pengawasan, penyempurnaan dan pendayagunaan para pegawai baik kelembagaan, ketatalaksanaan maupun kepegawaiannya secara terus menerus.

Dari uraian tersebut diatas, jelas kiranya bahwa dalam peningkatan pendayagunaan pegawai menuju terwujudnya pegawai yang berkualitas dan professional memerlukan suatu pembinaan dan penyempurnaan pegawai itu sendiri. Dengan pelaksanaan yang lebih efektif diharapkan setiap pegawai dapat melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya sehingga terhindar dari penyimpangan-penyimpangan. Untuk itu maka manajer perlu melakukan pengawasan terhadap pekerjaan pegawai.

Pengawasan dilakukan bukan untuk mencari-mencari kesalahan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya, tetapi dilakukan dalam rangka membimbing pegawai. Apabila dilakukan adanya penyimpangan-penyimpangan dalam melaksanakan pekerjaan maka dapat dengan segera diarahkan kembali sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan demikian dapat dihindari penyelewengan dan penyimpangan sehingga tercapai efektifitas kerja pegawai.

Begitu pula pengawasan yang dilakukan oleh manajer PT. PLN Rayon Jatibarang, pengawasan antara lain dimaksudkan agar petugas gangguan listrik yang dilakukan oleh pegawai-pegawai PT. PLN Rayon Jatibarang dapat efektif. Oleh karena itu manajer dituntut untuk dapat melaksanakan pengawasan secara menyeluruh sehingga tercapai efektivitas kerja para pegawainya.

Berdasarkan pengamatan pada PT. PLN (Persero) Rayon Jatibarang diperoleh data awal, yaitu efektivitas kerja pegawai belum tercapai, hal tersebut sebagaimana terlihat dari hal-hal sebagai berikut :

1. Petugas gangguan listrik belum sepenuhnya dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan waktu yang ditentukan, hal ini dapat dilihat dari kurang cepatnya

petugas dalam memberikan pelayanan. Adapun target waktu penyelesaian gangguan listrik 15 menit setelah konsumen melaporkan kerusakan.

2. Petugas kantor belum mencapai hasil yang diharapkan karena adanya pegawai yang kurang bertanggung jawab terhadap tugasnya. Hal ini terlihat dari terdapatnya pegawai yang kurang disiplin dan datang terlambat.

Hal tersebut diduga disebabkan manajer belum sepenuhnya dapat melaksanakan pengawasan terhadap para pegawai, yaitu :

1. Kurangnya pengawasan langsung oleh manajer PT. PLN (Persero) Rayon terhadap para bawahannya.
2. Kurang pengawasan tidak langsung dalam bentuk laporan dimana pegawai jarang memberikan laporan lisan tentang gangguan listrik.

Berdasarkan uraian diatas. Penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang pelaksanaan pengawasan manajer PT. PLN (Persero) Rayon Jatibarang dalam kaitannya dengan efektifitas kerja pegawai.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis menetapkan judul :

**“Hubungan Pengawasan Oleh Manajer Dengan Efektivitas Kerja Pegawai Pada PT. PLN (Persero) Rayon Jatibarang”**

### **1.2. Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah di kemukakan di atas, penulis menetapkan pernyataan masalah sebagai berikut:

Efektivitas Kerja Pegawai masih belum optimal, hal ini di duga karena kurangnya Pengawasan oleh Manajer. Sebagaimana terlihat dari kurangnya inspeksi Manajer dalam memberikan tindakan yang kurang maksimal bagi para pegawai di Kantor PT. PLN (Persero).

Berdasarkan pernyataan tersebut diatas, penulis menyimpulkan rumusan masalah sebagai berikut: “Terdapat hubungan yang signifikan antara Pengawasan oleh Manajer dengan Efektivitas kerja pegawai pada PT. PLN (Persero) Rayon Jatibarang?”

### **1.3. Identifikasi masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka untuk lebih memudahkan dalam pembahasan maka penulis mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan pengawasan oleh manajer dalam upaya mencapai efektifitas kerja pegawai pada PT. PLN (Persero) Rayon Jatibarang ?
2. Bagaimana efektifitas kerja pegawai pada PT. PLN (Persero) Rayon Jatibarang?
3. Bagaimana hubungan pelaksanaan pengawasan oleh manajer dengan efektifitas kerja pegawai ?
4. Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi oleh Manajer PT. PLN (Persero) Rayon Jatibarang dalam pelaksanaan pengawasan ?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pengawasan oleh Manajer dalam upaya mencapai efektivitas kerja pegawai pada kantor PT. PLN (Persero) Rayon Jatibarang.
2. Untuk mengetahui efektivitas kerja pegawai pada kantor PT. PLN (Persero) Rayon Jatibarang.
3. Untuk mengetahui hubungan pelaksanaan pengawasan oleh manajer dengan pencapaian efektivitas kerja pegawai.
4. Untuk mengetahui hambatan-hambatan apa yang dihadapi dalam pelaksanaan pengawasan untuk mencapai efektivitas kerja pegawai pada kantor PT. PLN (Persero) Rayon Jatibarang.

#### **1.5. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian yang penulis lakukan ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menambah pengetahuan teoritis bagi penulis mengenai pengetahuan tentang teori pengawasan dan efektivitas kerja pegawai.
2. Untuk menambah kepustakaan bagi fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon serta untuk menambah bahan analisis bagi penelitian selanjutnya.
3. Secara praktis mudah-mudahan dapat dijadikan bahan informasi dan sumbangan pikiran bagi Manajer kantor PT. PLN (Persero) Rayon Jatibarang dalam pelaksanaan pengawasan kepada bawahannya.

#### **1.6. Kerangka Pemikiran**

Pengawasan adalah merupakan salah satu fungsi manajemen yang sangat penting dalam setiap proses kegiatan untuk mencapai tujuan. Pengawasan ini dimaksud untuk mencegah atau memperbaiki kesalahan, penyimpangan, ketidaksesuaian, penyelewengan dan lainnya yang tidak sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan pimpinan/manajer suatu organisasi di dalam mencapai tujuan.

Berikut ini beberapa pendapat para ahli Administrasi, antara lain :

Farland (dalam Handayani, 2000 : 143 ) menyatakan : “pengawasan adalah suatu proses dimana pimpinan ingin mengetahui apakah hasil pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan bawahannya sesuai rencana, perintah, tujuan atau kebijaksanaan yang telah ditentukan”.

Siagian (2006 : 41) mengemukakan : “pengawasan adalah untuk membantu para anggota organisasi mengatasi berbagai kelemahan yang terdapat dalam diri masing-masing dan memberikan bimbingan sehingga terjadi perilaku yang negatif tersebut”

Siagian (2003 : 112) kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan dengan sesuai dengan rencana yang

telah ditentukan sebelumnya”.) mengemukakan : “pengawasan ialah proses pengamatan pelaksanaan seluruh

Agar pelaksanaan pengawasan dapat mencapai tujuan dengan baik maka harus dilaksanakan dengan menggunakan teknik-teknik pengawasan. Berkaitan dengan hal tersebut siagian (2003 : 115) menyatakan sebagai berikut :

Proses pengawasan pada dasarnya dilaksanakan oleh administrasi dan manajemen dengan mempergunakan dua macam teknik yaitu :

1. Pengawasan langsung
  - a. Inspeksi langsung
  - b. *On the spot observations*
  - c. *On the spot report*
2. Pengawasan tidak langsung
  - a. Tertulis
  - b. Tidak Tertulis

Pengawasan memegang peranan penting dalam mewujudkan efektifitas pelaksanaan suatu pekerjaan. Hal ini sesuai dengan pendapat Handayani (2000 : 143) bahwa : “pengawasan itu dimaksudkan untuk mencegah atau untuk memperbaiki kesalahan, penyimpangan, ketidaksesuaian, penyelewengan dan lainnya yang tidak sesuai dengan tugas dan wewenang yang telah ditentukan. Jadi maksud pengawasan bukan mencari kesalahan terhadap orangnya, tetapi mencari kebenaran terhadap hasil pelaksanaan pekerjaannya.

Selanjutnya menurut Handayani (2000 : 143) bahwa “Pengawasan bertujuan agar hasil pelaksanaan pekerjaan diperoleh secara berdaya guna (efisien) dan berhasil guna (efektif)”.

Kemudian siagian (2007 : 127) mengemukakan pendapatnya mengenai efektivitas yaitu :

Jika seorang berbicara tentang efektivitas sebagai orientasi kerja, artinya yang menjadi sorotan perhatiannya adalah tercapainya berbagai sasaran yang telah ditentukan tepat pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber tertentu yang sudah dialokasikan untuk melakukan berbagai kegiatan. Artinya jumlah dan jenis sumber-sumber yang akan digunakan sudah ditentukan sebelumnya dan dengan pemanfaatan sumber-sumber itulah, hasil-hasil tertentu harus dicapai dalam batas waktu yang telah ditetapkan pula.

Sumber berdasarkan pendapat siagian (2007 : 127) diatas, maka kriteria efektivitas terdiri dari :

1. Tercapainya tujuan dan sasaran. Apabila tujuan dan sasaran organisasi tercapai maka dikatakan efektif serta bebobot pencapaian tujuan dan sasaran itu menunjukkan efektivitasnya.
2. Ketepatan waktu pencapaian sasaran dan penyelesaian kegiatan. Apabila pencapaian sasaran dan penyelesaian pekerjaan tepat waktu atau dapat dilakukan sebelum waktu yang telah ditetapkan maka disebut efektif.

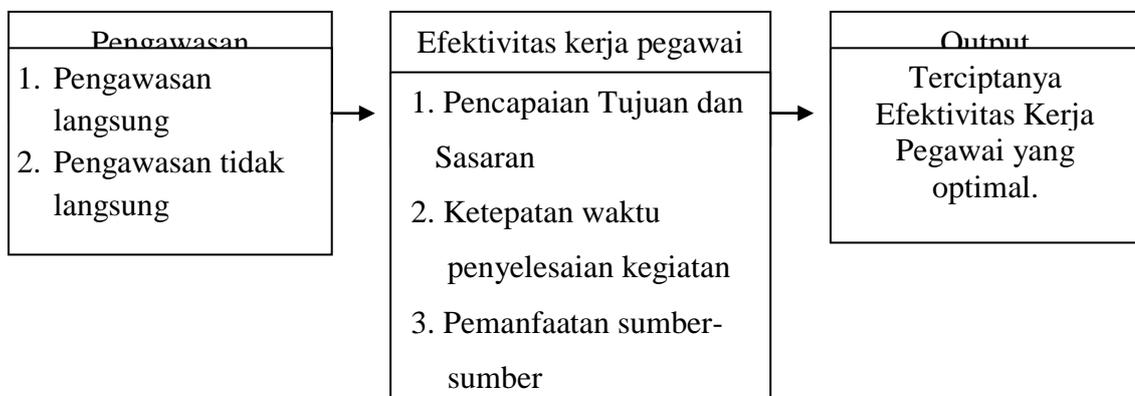
3. Pemanfaatan sumber-sumber secara optimal. Apabila sumber-sumber yang tersedia baik sumber daya maupun sumber dana dapat dimanfaatkan secara optimal disebut efektif. Optimalisasi pemanfaatan sumber-sumber ini mencerminkan tingkat efektivitasnya.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut diatas, maka dirumuskan suatu anggapan dasar sebagai berikut :

1. Pengawasan adalah suatu proses untuk mengetahui pekerjaan yang dilaksanakan itu sesuai dengan yang direncanakan dan apabila terdapat kesalahan atau penyimpangan maka harus dilakukan tindakan perbaikan.
2. Pengawasan dengan menerapkan metode-metode pengawasan akan efektivitas mencapai tujuan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

Dari dua pengertian di atas, penulis membuat bagan tentang alur hubungan antara kedua pengertian tersebut di atas sebagai berikut:

**Gambar 1.1**  
**Kerangka Pemikiran**



## **1.9. Lokasi dan Jadwal Penelitian**

### **1.9.1. Lokasi Penelitian**

Dalam melaksanakan penelitian ini penulis mengambil lokasi di kantor PT. PLN (Persero) Rayon Jatibarang, yang beralamatkan di jalan Letnan Joni No. 27 Jatibarang – Indramayu.

Adapun alasan penulis memilih lokasi tersebut sebagai lokasi penelitian adalah sebagai berikut:

- 1) Adanya masalah yang harus di cari permasalahannya.
- 2) Adanya data yang akan mendukung penelitian.
- 3) Lokasi mudah terjangkau.

### **3.1. Gambaran Umum PT. PLN (Persero) Rayon Jatibarang**

PT. PLN (Persero) Raron Jatibarang, merupakan salah perusahaan dibidang penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum. Berdirinya PLN menurut Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 1994 tentang Pengalihan Bentuk perusahaan Umum (Perum) menjadi perusahaan perseroan (Persero) Tanggal 16 Juni 1994 yang kemudian disahkan dengan Akte Notaris Sujipto, SH. No. 169 bulan Juni 1994, dikatakan bahwa maksud dan tujuan PT. PLN (Persero) adalah :

1. Menyediakan tenaga listrik bagi bagi kepentingan umum dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan.
2. Mengusahakan penyediaan tenaga listrik dalam jumlah dan mutu yang memadai dengan tujuan untuk :
  - a. Meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mendorong peningkatan kegiatan ekonomi.
  - b. Mengusahakan keuntungan agar dapat membiayai pembangunan penyediaan tenaga listrik untuk melayani kebutuhan masyarakat.
3. Merintis kegiatan-kegiatan usaha penyediaan tenaga listrik.
4. Menyelenggarakan usaha-usaha lain yang menunjukkan usaha penyediaan tenaga listrik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dengan dikeluarkannya peraturan pemerintah No. 23 tahun 1994 tentang perusahaan status PLN dari bentuk Perusahaan Umum (perum) menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dimaksud untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam penyediaan tenaga listrik. Disamping itu kondisi lingkungan usaha PLN telah berubah dengan maksud sector swasta dalam bidang ketenagalistrikan yang menuntut PLN meningkatkan mutu pelayanan dan keandalann dalam lingkungan yang kompetitif tersebut.

Dengan demikian, PLN sebagai Perseroan mempunyai maksud dan tujuan berusaha dalam bidang penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam arti seluas-luasnya dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis pada PT. PLN (Persero) Rayon Jatibarang menunjukkan bahwa PT. PLN (Persero) Rayon Jatibarang terdiri dari 1 kantor utama dan 4 kantor pembantu, dimana keempat kantor pembantu tersebut memiliki area kerja tersendiri.

### **3.2. Visi dan Misi, Struktur Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Pada PT. PLN (Persero) Rayon Jatibarang**

Visi PT. PLN (Persero) Rayon Jatibarang, diakui sebagai perusahaan kelas Dunia yang bertumbuh berkembang, unggul, dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi Insani.

Misi PT. PLN (Persero) Rayon Jatibarang, sebagai berikut :

- Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan, dan pemegang saham.
- Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi
- Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

Moto PT. PLN (Persero) Rayon Jatibarang, listrik untuk kehidupan yang lebih baik.

Bagan struktur organisasi PT. PLN (Persero) Rayon Jatibarang dipimpin oleh seorang pimpinan yang disebut Manajer dan dibantu oleh pegawai bawahannya yang terbagi dalam beberapa tugas. Selanjutnya struktur PT. PLN (Persero) Rayon Jatibarang dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Susunan Organisasi pada PT. PLN (Persero) Rayon Jatibarang adalah sebagai berikut :

1. Manajer.
2. Supervisor Pelayanan Pelanggan.
3. Supervisor Pembacaan Meter dan Pengelolaan Rekening.
4. Supervisor Pengendalian Tagihan.
5. Supervisor Pengendalian Losses dan Penertiban.
6. Supervisor Penyambungan dan Pemutusan.
7. Supervisor Pemeliharaan dan Kontruksi Distribusi Tegangan Mencegah/Rendah.
8. Supervisor Operasi Distribusi Tegangan Menengah/Rendah.
9. Supervisor Keuangan dan Administrasi.
10. Supervisor Kantor Pelayanan.

Dalam pelaksanaan tugasnya dibantu oleh :

1. Juru Teknik.
2. Juru Pelayanan Pelanggan.
3. Juru Penagihan.
4. Juru Keuangan.
5. Juru Administrasi Cater.
6. Staf Pelaksana.

Sedangkan tugas dan fungsi masing-masing pegawai PT. PLN (Persero) Rayon Jatibarang, sebagai berikut :

1. Manajer
  - a. Kinerja pertama : menyusut, Piutang dan kepuasan pelanggan sesuai batas wewenang, disamping unit lainnya.
  - b. Uraian Fungsi Utama

- Mensinergikan seluruh fungsi dan unsur unit dalam mengoptimalkan sumber daya dan kemitraan untuk memaksimalkan kinerja unit dan citra perusahaan.
- Menjalin komunikasi dan hubungan kerja internal dan eksternal yang efektif dan mengembangkan juga memberdayakan seluruh potensi SDM untuk meningkatkan Budaya Perusahaan (integritas, saling percaya, peduli, dan pembelajaran) dan *Good Corporate Governance (responsibility, accountability, fairness, and transparency)*
- Melengkapi peraturan lebih lanjut, melaksanakan monitoring dan evaluasi atau audit internal, termasuk data pengaduan, sistem informasi, dan tingkat mutu pelayanan.
- Memberikan apresiasi dan melaksanakan pembinaan SDM.

## 2. Supervisor Pelayanan Pelanggan

Fungsi utamanya adalah mengelola seluruh proses pelayanan pelanggan mulai kotak (hubungan) dengan pelanggan sampai dengan menyediakan data base atau data induk administrasi pelanggan dengan ramah, tertib, cepat dan efisien berdasarkan regulasi, informasi internal untuk meningkatkan pendapatan dan kepuasan pelanggan. Uraian fungsinya antara lain :

- a. Melaksanakan pelayanan yang mudah dan nyaman bagi pelanggan melalui telepon, loket, desk, accountive, call, center, dll.
- b. Melaksanakan pemasaran, termasuk mengkoordinir pemasaran keliling terpadu sekaligus penertiban sambungan ilegal.
- c. Mengelola informasi pelayanan, promosi, sosialisasi dan penyuluhan.
- d. Melaksanakan administrasi layanan pengaduan, PJBTL (perjanjian jual beli tenaga listrik), penyambungan, perubahan, TS (tagihan susulan), SPH (surat pengakuan hutang) komitmen.
- e. Melaksanakan data base atau data induk elektronik administrasi pelanggan (DIL), peremajaan DIL dan realisasi pemutusan sementara.
- f. Melaksanakan pelaporan, petanggung jawaban, berkaitan dengan pelayanan pelanggan.

## 3. Supervisor Pembacaan Meter dan Pengelolaan Rekening.

Fungsi utamanya adalah mengelola seluruh fungsi pembacaan meter dan pembuatan rekening ditambah pembacaan meter sisi hulu dengan tertib, ramah, cepat, dan efisien berdasarkan regulasi, informasi dari fungsi terkait, informasi pelanggan, masyarakat, atau informasi internal. Uraian fungsi utamanya antara lain :

- a. Mendapatkan angka meter pelanggan dan membuat rekening listrik yang benar, termasuk koreksi bila ada, dan dapat

dipertanggung jawabkan sesuai jadwal, sehingga fungsi terkait dapat melaksanakan fungsi pembukuan, penagihan dan pengawasan kredit.

- b. Mendapatkan mitra kerja yang handal untuk mendukung butiran.
- c. Mendapatkan angka meter dan membuat berita acara penerimaan KWH dari sisi hulu yang benar sesuai jadwal.
- d. Mengatasi permasalahan seperti, pengaduan pelanggan, kendala lapangan, pola pendampingan, dan baca ulang selektif sinergi dengan fungsi terkait.
- e. Mendapatkan informasi pemakaian, sambungan pelanggan yang tidak benar (pemakaian tidak sah, meter macet, pentaripan, dll) untuk diinformasikan ke fungsi terkait.
- f. Mengelola administrasi sistem RBM (pembuatan atau pemeliharaan), meter elektronik, pembuatan rekening.
- g. Melaksanakan pelaporan, pertanggung jawaban, melaksanakan koreksi bila terjadi kesalahan yang berkaitan dengan pelayanan pelanggan,

#### 4. Supervisor Pengendalian Penagihan

Memiliki fungsi utama yaitu mengelola seluruh fungsi pembukuan, penagihan, pengawasan kredit, dengan tertib, ramah, cepat, dan efisien berdasarkan regulasi, informasi dari fungsi terkait, informasi pelanggan, masyarakat atau informasi internal. Uraian fungsi utamanya antara lain :

- a. Menyediakan data base piutang yang lengkap, rinci, benar, dan mutakhir secara terus menerus, termasuk melaksanakan rekonsiliasi bersama fungsi terkait.
- b. Melaksanakan pelayanan pembayaran rekening atau tagihan listrik yang mudah dan nyaman, termasuk mendapatkan mitra kerja pengelolaan payment port yang handal.
- c. Mengelola pengawasan piutang atau tunggakan melalui pendekatan khusus, fungsi social (penyuluhan, kehumasan, kemitraan)
- d. Melaksanakan pelaporan, pertanggung jawaban (antara lain jika terjadi koreksi karena salah angka, meter, analisis susut), yang berkaitan dengan pelayanan pelanggan.

#### 5. Supervisor Pengendalian Losses dan Penertiban.

Fungsi utamanya adalah melakukan pemantauan dan mengevaluasi Losses Teknik dan Non Teknik serta penertiban Teknik instalasi fan pemakaian Tenaga Listrik. Uraian fungsi utamanya antara lain :

- a. Meningkatkan kinerja operasi dengan penanganan penekanan losses teknik dan non teknik.
- b. Menyusun perencanaan program penanganan losses teknik dan non teknik.
- c. Melaksanakan kegiatan penekanan losses.

- d. Merencanakan operasi penertiban pemakaian tenaga listrik.
  - e. Melaksanakan pemutusan sementara dan bongkar rampung.
  - f. Melaksanakan administrasi penertiban pemakaian tenaga listrik.
  - g. Melakukan sosialisasi dan penyeluruh kepada masyarakat tentang tenagalistrik.
  - h. Menyusun dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan sesuai SOP.
  - i. Membuat laporan kegiatan penekanan losses dan penertiban.
6. Supervisor Penyambungan dan Pemutusan.
- Fungsi utamanya adalah mengelola seluruh aspek sambungan pelanggan dan pemutusan sementara serta bongkar rampung. Uraian fungsi utamanya antara lain :
- a. Merencanakan dan melaksanakan pasang baru dan tambah daya.
  - b. Melaksanakan pemutusan secara dan bongkar rampung.
  - c. Melaksanakan penyambungan kembali.
  - d. Melaksanakan pengelolaan database atau data induk elektronik administrasi pelanggan dan arsip induk pelanggan berkaitan dengan perubahan data pelanggan akibat dari penyambungan dan bongkar rampung.
  - e. Menyusun dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan sesuai SOP.
  - f. Membuat laporan kegiatan pekerjaan penyambungan dan pemutusan.
7. Supervisor Pemeliharaan dan Kontruksi Distribusi Tegangan Menengah/Rendah.
- Fungsi utamanya adalah melaksanakan perencanaan dan perluasan jarring distribusi tegangan menengah/rendah. Uraian fungsi utamanya antara lain :
- a. Melaksanakan kinerja pemeliharaan distribusi tegangan menengah /rendah.
  - b. Merencanakan perluasan jaringan distribusi tegangan menengah/rendah.
  - c. Melaksanakan/pengelolaan perluasan jaringan distribusi tegangan menengah/rendah.
  - d. Merencanakan pemeliharaan jaringan distribusi tegangan menengah/rendah.
  - e. Merencanakan dan mengelola pemeliharaan jaringan distribusi tegangan menengah/rendah.
  - f. Memutakhirkan data induk jaringan terpasang.
  - g. Melakukan pemantauan dan evaluasi untuk meningkatkan keandalan jaringan.
  - h. Menyusun dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan sesuai SOP.
  - i. Membuat laporan kegiatan pemeliharaan dan perluasan jaringan tegangan menengah/rendah.

8. Supervisor Operasi Distribusi Tegangan Menengah/Rendah.

Fungsi utamanya adalah melaksanakan pengoperasian sistem jaringan distribusi tegangan menengah/rendah. Uraian fungsi utamanya antara lain :

- a. Melaksanakan kinerja operasi distribusi tegangan menengah/rendah.
- b. Mengelola dan mengoperasikan jaringan distribusi tegangan menengah/rendah.
- c. Mengevaluasi keandalan penyaluran jaringan distribusi tegangan rendah menengah/terpasang.
- d. Melaksanakan pengukuran beban dan tegangan ujung secara periodik.
- e. Melaksanakan pemerataan beban.
- f. Mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan pekerjaan pelayanan gangguan.
- g. Memantau, mengevaluasi TMP.
- h. Melaksanakan penyambungan pasang baru/tambah daya pelanggan.
- i. Melaksanakan sosialisasi dan penyuluhan tentang ketenagalistrikan.
- j. Melaksanakan administrasi gudang.
- k. Menyusun dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan SOP.
- l. Membuat laporan kegiatan pengoperasian jaringan distribusi.

9. Supervisor Keuangan dan Administrasi.

Fungsi utamanya adalah melaksanakan dan mengendalikan Reskonsiliasi cash in, memutakhirkan data sistem informasi, dana, mitra kerja, sumber daya lainnya dan pengelolaan sumber daya manusia. Uraian fungsi utamanya antara lain :

- a. Melaksanakan administrasi keuangan.
- b. Melaksanakan pencatatan dan akuntansi.
- c. Melaksanakan administrasi SDM.
- d. Melaksanakan tugas kesekretariatan dan umum.
- e. Melaksanakan pelaporan keuangan (sesuai kebutuhan).
- f. Melaksanakan administrasi fasilitas dan sarana.
- g. Melakukan pengawasan hasil penjualan rekening (transfer otomatis ke pusat).
- h. Rekonsiliasi Cash in harian bersama fungsi terkait.
- i. Membuat laporan kegiatan sesuai bidang tugasnya.

10. Supervisor Kantor Pelayanan.

Fungsi utamanya adalah melaksanakan pengendalian susut, piutang dan kepuasan pelanggan sesuai batas wewenang. Uraian fungsi utamanya antara lain :

- a. Meningkatkan kinerja kantor pelayanan.
- b. Melakukan survai data teknik.
- c. Melaksanakan pembacaan meter.
- d. Melakukan pengawasan penagihan.
- e. Melakukan pemeliharaan RBM.
- f. Melaksanakan pelayanan gangguan.
- g. Membuat laporan bulanan.

### **3.5. Gambaran Umum Efektifitas Kerja Pegawai Pada PT. PLN (Persero) Rayon Jatibarang**

Sebagaimana telah diungkapkan bahwa yang dimaksud dengan efektivitas kerja adalah kesungguhan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dan tugasnya, dimana tugasnya yang dilaksanakannya mampu mencapai target waktu dan hasil yang ditentukan. Artinya adalah seseorang dikatakan bekerja dengan efektif, bila Tujuan dan sasaran tercapai, target waktu yang ditentukan dapat tercapai dengan baik dengan pemanfaatan sumber-sumber secara optimal.

Begitu juga halnya dengan kerja pegawai pada PT. PLN (Persero) Rayon Jatibarang, dimana diharapkan mampu mencapai tingkat efektivitas yang diharapkan.

1. Efektivitas kerja pegawai dilihat dari tujuan dari dan sasaran.

Tujuan utama dari kerja pegawai adalah kepuasan pelanggan (pemakai listrik), pada kerja pegawai PT. PLN (Persero) Rayon Jatibarang kepuasan pelanggan kurang terpenuhi hal ini ditandai dengan keterlambatan petugas kerja pegawai dalam melakukan perbaikan gangguan listrik sehingga pelanggan sehingga aktivitas pelanggan terganggu. Selain pelanggan, PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan Negara ikut pula mengalami kerugian karena listrik yang seharusnya menjadi konsumsi pelanggan dan menghasilkan keuntungan bagi PT. PLN (Persero) tidak dapat dimanfaatkan, sehingga pendapatan dari pemakaian listrik oleh pelanggan berkurang.

2. Ketepatan Waktu Penyelesaian Kegiatan,

Tingkat efektivitas kerja pegawai pada PT. PLN (Persero) Rayon Jatibaran, dapat dilihat dari gangguan listrik sesuai dengan ketepatan waktu yang diharapkan. Dimana berdasarkan waktu yang ditargetkan oleh PT. PLN (Persero) bahwa gangguan listrik pada kerusakan penyulang penyaluran tegangan listrik adalah 15 menit (setelah petugas mengetahui dan tiba dilokasi kerusakan), tetapi kenyataan kerja pegawai pada PT. PLN (Persero) Rayon Jatibaran sering mengalami keterlambatan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.5  
Data Gangguan Listrik Pada PT. PLN (Persero) Rayon Jatibaran.  
Bulan Oktober 2012 – Maret 2013

No	Bulan	Jumlah Gangguan	Penyelesaian Gangguan Listrik				Keterangan
			<15 Menit	%	> 15 Menit	%	
1.	Oktober	42	5	12	37	88	Tidak efektif
2.	November	38	7	18	31	82	Tidak efektif
3.	Desember	37	7	19	30	81	Tidak efektif
4.	Januari	40	8	20	32	80	Tidak efektif
5.	Februari	35	7	20	28	80	Tidak efektif
6.	Maret	36	6	17	30	83	Tidak efektif
Jumlah		228	40	18	188	82	Tidak efektif

Sumber : PT. PLN (Persero) Rayon Jatibaran

Berdasarkan tabel tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa gangguan listrik pada PT. PLN (Rayon) Jatibarang kurang tercapai baik dilihat dari waktu maupun jumlah. Dimana rata-rata tiap bulannya sebanyak 38 gangguan listrik dan penyelesaian gangguan listrik yang memenuhi target waktu rata-rata 7 atau 18%.

### 3. Pemanfaatan Sumber-Sumber.

Efektivitas kerja pegawai dilihat dari pemanfaatan sumber-sumber secara optimal kurang terpenuhi karena dalam survey yang dilakukan penulis menemukan beberapa contoh kasus yang menunjukkan kurangnya pemanfaatan sumber-sumber secara optimal, hal tersebut dilihat dari :

#### a. Pemanfaatan Sumber Daya Manusia.

Kerja dalam PLN adalah kerja 24 jam sehingga dalam pemenuhan kerja tersebut diadakan sistem shif artinya petugas kerja terbagi dalam 3(tiga) giliran dalam melayani kerja pegawai yaitu siang – sore (pukul 07 : 00–16:00 WIB) sore – malam (pukul 16:00-23:00 WIB) dan malam – pagi (23:00-07:00 WIB) dalam memenuhi pos jaga masih terdapat pegawai yang datang terlambat hal tersebut sering terjadi pada shif dari sore ke malam, sehingga menghambat kerja pegawai.

#### b. Pemanfaatan Sarana dan Prasarana.

Sarana kerja merupakan penunjang utama dalam bekerja sehingga perlu adanya perhatian yang baik dalam pemenuhan sarana kerja tersebut, setelah melakukan penelitian terdapat sarana dan prasarana PT. PLN (Rayon) Jatibarang penulis menemukan mobil dinas kerja tidak memiliki bahan bakar sehingga tidak dapat digunakan hal tersebut akibat kurangnya koordinasi antara pegawai sehingga menghambat kerja pegawai.

Kurang efektifnya kerja pegawai diduga akibat pengawasan yang dilakukan oleh manajer kurang memperhatikan proses dasar-dasar pengawasan sehingga pelaksanaan kerja pegawai pada PT. PLN (Rayon) Jatibarang kurang efektif.

#### **4.5. Hambatan-hambatan Yang Ditemui Oleh Manajer PT. PLN (Persero) Rayon Jatibarang Dalam Melaksanakan Pengawasan**

Sebagaimana penulis kemukakan hasil penelitian diatas tentang pengawasan Manajer PT.PLN (Persero) Rayon Jatibarang kurang dapat menerapkan teknik-teknik pengawasan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Manajer PT.PLN (Persero) Rayon Jatibarang didapat keterangan bahwa yang menjadi faktor penghambat dalam pengawasan, di antara adalah :

1. Luasnya wilayah kerja mengakibatkan Manajer tidak dapat rutin melakukan pengawasan terhadap wilayah kerja tersebut.
2. Kurangnya kesadaran yang menjadi tanggung jawab pegawai dilihat dari pelaksanaan pekerjaan, yang diduga akibat pengawasan yang kurang efektif.
3. Fasilitas kerja pegawai kerja pegawai dirasakan masih kurang memadai dan jumlahnya yang kurang jika dibandingkan dengan volume tugas dan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab. Contohnya : banyaknya volume gangguan listrik dan kurangnya jumlah alat kerja.

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan pada pembahasan yang telah penulis kemukakan dengan pelaksanaan pengawasan oleh Manajer dalam mencapai efektivitas kerja pegawai pada PT. PLN (Persero) Rayon Jatibarang, maka penulis menyimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pengawasan oleh Manajer PT. PLN (Persero) Rayon Jatibarang belum tercapai secara optimal sebagaimana terlihat dari keberhasilan pelaksanaannya berada pada tingkat cukup baik dengan skor sebesar 878 atau 58,53%. Secara kualitas pengawasan telah dilaksanakan dengan berdasarkan teknik-teknik pengawasan akan tetapi belum optimal, dimana tiap proses keberhasilannya berada pada tingkat cukup baik.
2. Efektivitas kerja pegawai pada PT. PLN (Persero) Rayon Jatibarang belum optimal, dimana keberhasilannya berada pada tingkat cukup baik dengan total skor sebesar 491 atau 61,37%. Secara kualitas efektivitas kerja pegawai belum optimal sesuai dengan indikator efektivitas kerja.
3. Pelaksanaan pengawasan oleh Manajer belum optimal mengakibatkan efektivitas kerja pegawai belum optimal. Antara variabel pengawasan dengan efektivitas kerja pegawai terdapat hubungan signifikan dengan nilai *rs hitung* sebesar 0,647, Apabila dibandingkan dengan *rs tabel* untuk responden sejumlah 20 orang sebesar 0,377, maka nilai tersebut signifikan sehingga hipotesis yang penulis ajukan yaitu  $H_a$  teruji dan dapat diterima.
4. Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Manajer PT. PLN (Persero) Rayon Jatibarang dalam pelaksanaan pengawasan yaitu :
  - a. Fasilitas kerja yang kurang memadai.

- b. Kesibukan yang dimiliki oleh Manajer mengakibatkan pengawasan langsung kurang diperhatikan.
- c. Luas wilayah kerja PT. PLN (Persero) Rayon Jatibarang, sehingga pengawasan yang dilakukan terbatas.
- d. Kurangnya kesadaran yang menjadi tanggung jawab pegawai dilihat dari pelaksanaan pekerjaan.
- e. Kurangnya pegawai yang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi akibat kurang perhatiannya Manajer terhadap pegawai yang sedang ataupun sedang melakukan pendidikan formal penjenjangan maupun pendidikan di perguruan tinggi.

## **5.2. Saran-saran**

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian, dimana dalam melaksanakan pengawasan, Manajer PT. PLN (Persero) Rayon Jatibarang menemui beberapa faktor penghambat. Untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut penulis menyarankan sebagai berikut :

1. Dalam melaksanakan pengawasan langsung oleh Manajer tujuan utamanya adalah mencapai efektivitas kerja pegawai maka hendaknya Manajer dapat mengatur jadwal kegiatan yang lebih teratur lagi dan perlu diterapkan sistem prioritas terhadap pelaksanaan pengawasan tersebut, sehingga dengan cara demikian akan diperoleh waktu lebih banyak untuk dapat melakukan pengawasan langsung sekalipun terdapat tugas yang tidak rutin bagi Manajer.
2. Dalam upaya mencapai efektivitas kerja pegawai hendaknya pimpinan dapat melaksanakan pengawasan secara efektif, dengan cara :
  - a. Meningkatkan rutinitas pengawasan, baik langsung maupun tidak langsung.
  - b. Memberikan sanksi atas tindakan pegawai yang melakukan penyimpangan.
  - c. Melakukan komunikasi dua arah dengan pegawai.
  - d. Meningkatkan hubungan kerjasama antara atasan dengan bawahan dan bawahan dengan bawahan.
3. Untuk mengatasi kurang memadainya fasilitas kerja, hendaknya Manajer PT. PLN (Persero) Rayon Jatibarang melakukan pengajuan secara intensif kepada PT. PLN (Persero) Pusat untuk memenuhi fasilitas kerja pegawai.

Dengan saran-saran tersebut, maka diharapkan pengawasan dapat diberikan secara optimal oleh Manajer PT. PLN (Persero) Rayon Jatibarang dan diharapkan efektivitas kerja pegawai dapat tercapai secara optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-Buku

- Handayani, soewarno. 2000. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi Dan Manajemen*. Jakarta:Gunung Agung.
- Hasibuan, H.Malayu. 2001. *Manajemen, Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Makmur. 2010. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama.
- Manullang. 2012. *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- Mulyasa. 2005. *Manajemen Berbasis Sekolah*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Siagian, sondang,P. 2003. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_ . 2006. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_ . 2006. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Siegel, Sidney. 2000. *Statistik Nonparametrik*. Jakarta: Gramedia.
- Silalahi, Ulbert. 2003. *Studi Tentang Ilmu Administrasi, Konsep, Teori, dan Dimensi*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Tangkilisan, Hessel Nobi S. 2007. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.