

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT PAM Lyonnaise Jaya (Palyja) hadir di Jakarta untuk meningkatkan penyediaan dan pelayanan air bersih kepada masyarakat di wilayah Barat DKI Jakarta sejak 1 Februari 1998, melalui 25 tahun kerjasama dengan PAM Jaya.

Palyja merupakan bagian dari Suez Environnement, lini usaha Grup GDF Suez Perancis yang bergerak dibidang : air, pelayanan limbah, peralatan terkait yang penting bagi kehidupan sehari-hari dan pelestarian lingkungan dan juga merupakan bagian dari PT Asratel Nusantara ini usaha Grup Astra-Indonesia yang bergerak dibidang infrastruktur.

Salah satu misi Palyja adalah memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan tingkat pelayanan yang tinggi dan dengan menyediakan air bersih dengan kuantitas, kesinambungan dan kualitas yang baik melalui operasi yang unggul.

Sejak tahun 1998 Palyja telah berhasil meningkatkan akses air bersih menjadi lebih dari 419 ribu sambungan bagi lebih dari 3 juta penduduk di wilayah Barat.

1. Visi, Misi dan Nilai Palyja

Visi

Menjadikan perusahaan penyedia pelayanan air pilihan di Indonesia dengan memberikan kepuasan pelanggan dan nilai tambah para stakeholder.

Misi

1. Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan kita dengan tingkat pelayanan yang tinggi dan dengan menyediakan air dengan kuantitas, kesinambungan dan kualitas yang baik melalui operasi yang unggul.

2. Untuk menjaga kerjasama yang berkesinambungan dengan stakeholder publik untuk kepentingan masyarakat seraya tetap memenuhi peraturan yang berlaku.
3. Untuk mengembangkan potensi karyawan dapat memaksimalkan kinerja, puas dalam bekerja serta memberikan kepada karyawan lingkungan yang sehat dan aman.
4. Untuk memberikan kepada stakeholder kita tingkat pengambilan modal pada waktunya.
5. Untuk memberikan pertanggungjawaban sosial melindungi lingkungan dan menjalankan tata kelola perusahaan yang baik.
6. Berhubungan baik dengan semua pihak yang terlibat dalam pengelolaan sumber air dalam rangka meningkatkan kesadaran umum tentang kelangkaan air.
7. Untuk mengembangkan kerjasama strategi jangka panjang dengan rekan bisnis kita.
8. Untuk menjaga citra perusahaan yang baik.

Nilai

1. Tanggung jawab sosial dengan memperhatikan kepentingan semua pelanggan.
2. Akuntabilitas dan tanggung jawab terhadap masalah.
3. Profesionalisme dan upaya mencapai keunggulan.
4. Tata kelola yang baik dan keterbukaan.
5. Penghargaan terhadap individu/lingkungan/masyarakat.
6. Komitmen, kesetiaan dan dedikasi kepada perusahaan.
7. Kepercayaan/etika.
8. Kerjasama dan semangat kelompok.
9. Keadilan.
10. Kepedulian (melebihi yang wajib).

2. Fasilitas

Dalam menunjang kelengkapan dan kebutuhan dari para karyawan dan orang-orang yang tergantung didalamnya, perusahaan PT PAM Lyonnaise Jaya Departemen “Meter Reading” menyediakan beberapa fasilitas.

Sarana dan Prasarana di perusahaan sebagai berikut :

- Komputer
- Mesin printer dan photocopy
- Mesin faximile
- Meja kerja
- Kursi kerja
- Meja rapat
- Kursi rapat
- Almari arsip
- Brankas
- Pendingin ruangan
- Kulkas
- Dispenser
- Masjid

3. Tujuan Perusahaan

Palyja merupakan bagian dari Suez Environnement, lini usaha Grup GDF Suez Perancis yang bergerak dibidang : air, pelayanan limbah, peralatan terkait yang penting bagi kehidupan sehari-hari dan pelestarian lingkungan dan juga merupakan bagian dari PT Asratel Nusantara ini usaha Grup Astra-Indonesia yang bergerak dibidang infrastruktur.

Salah satu misi Palyja adalah memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan tingkat pelayanan yang tinggi dan dengan menyediakan air bersih dengan kuantitas, kesinambungan dan kualitas yang baik melalui operasi yang unggul.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

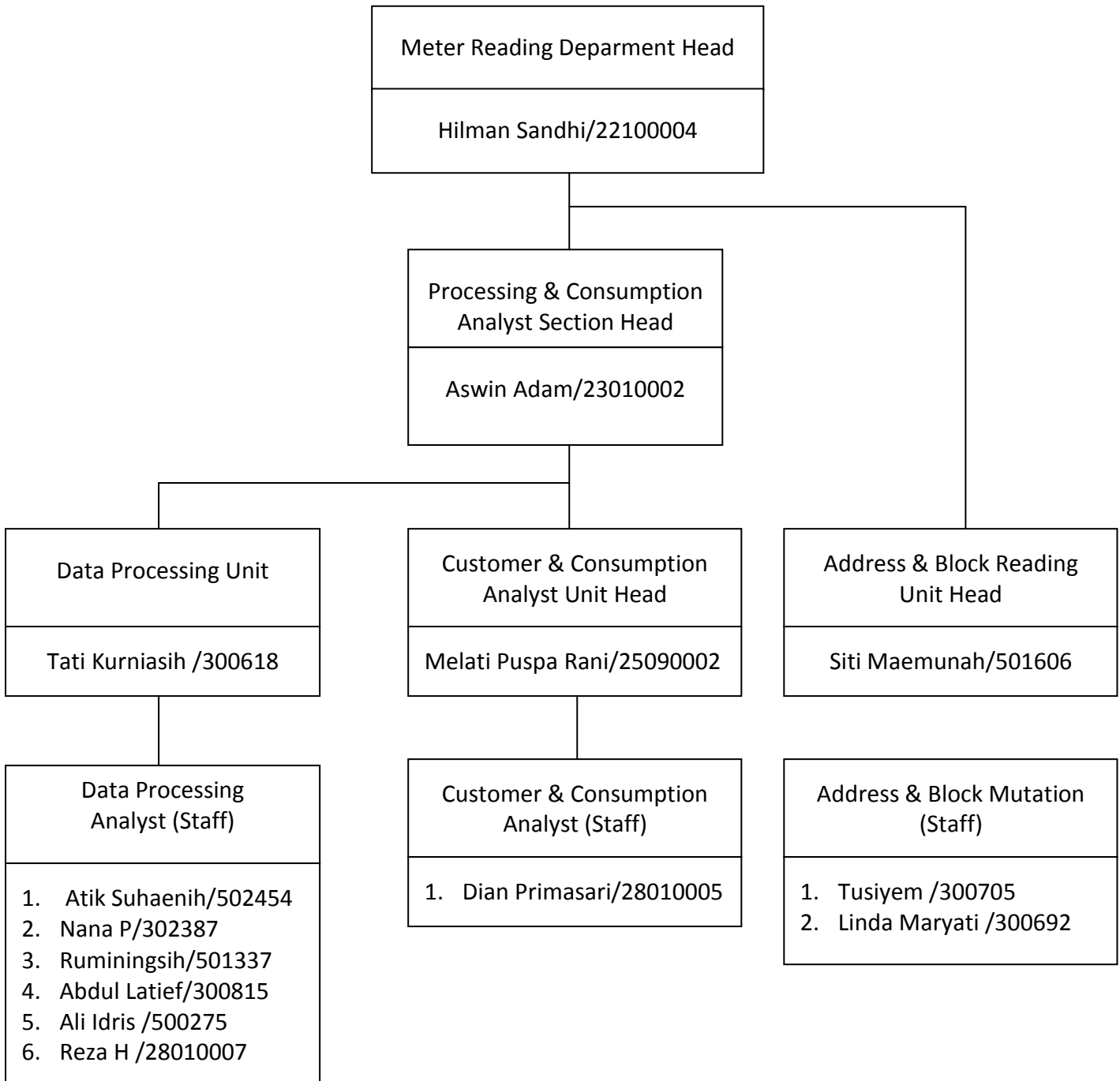
Struktur organisasi merupakan kerangka pembagian tanggung jawab dan fungsional kepada unit-unit organisasi yang dibentuk melaksanakan kegiatan pokok perusahaan dan agar perusahaan dapat berjalan kearah tujuan yang diinginkan. Struktur organisasi merupakan wadah dari pelaksanaan kegiatan dan mencerminkan atas pendeklarasian wewenang dan tanggung jawab terhadap masing-masing bagi dalam perusahaan yang disusun dengan pertimbangan yang sempurna dengan menempatkan orang-orang pada setiap unit perusahaan yang harus sesuai dengan pengetahuan dan keterampilan atau keahlian yang dimiliki sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai dengan efektif dan efisien.

Struktur organisasi ini berguna untuk mencegah adanya kesenjangan maupun tumpang tindih wewenang dan tanggung jawab serta memudahkan pimpinan perusahaan dalam mengawasi aktifitas yang dilakukan sehari-hari. Sebaiknya untuk struktur organisasi perusahaan harus disusun sedemikian rupa serta fleksibel untuk kemungkinan diadakan perubahan sesuai perkembangan organisasi dan penentuan struktur organisasi ini harus sesuai dengan sifat dan jenis aktifitas, serta kebutuhan perusahaan.

PT PAM Lyonnaise Jaya menyusun struktur organisasinya sedemikian rupa sehingga terlihat jelas pembagian tugas dan wewenangnya serta pertanggungjawabannya atas tugas yang didelagasikan dalam usahanya mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pada dasarnya struktur organisasi yang dimiliki perusahaan ini berbentuk garis dan staff (struktur terlampir) artinya, disamping pucuk pimpinan yang dapat memberikan masukan dan nasehat sesuai bidang keahliannya.



**ORGANIZATION STRUCTURE
OF
Meter Reading Department / Cust. Relation & Adm. Div.
Customer Service Directorate**



Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Palyja

2.3. Job Description`

Berikut ini adalah kewajiban sesuai jabatan masing-masing pada PT PAM Lyonnaise Jaya di “Meter Reading Department”.

1. Meter Reading Departmen Head

Berfungsi :

- Merencanakan dan menetapkan sistem pembacaan meter yang baik menyangkut penggunaan teknik, metode dan teknologi sehingga pembacaan meter dapat dilakukan secara efektif, efisien dan hasil pembacaan yang akurat.
- Mengatur pelaksanaan pembacaan meter air tahap persiapan, pelaksanaan dilapangan dan proses pengolahan data untuk memperoleh strategis pembacaan meter yang efektif, efisien yang memungkinkan pembacaan meter dapat dilakukan secara benar dan akurat.
- Memonitor proses pembacaan meter di seluruh pelanggan Palyja berjalan sesuai jadwal dan melakukan pengawasan bila terjadi hambatan selama proses pembacaan meter berlangsung untuk memastikan proses berjalan dengan benar dan efektif sesuai jadwal yang telah ditetapkan dan memperoleh hasil yang baik dan benar.
- Melakukan pengawasan selama proses pengolahan data untuk menjamin keakurasian hasil perhitungan kubikasi pemakaian air pelanggan dan estimasi bad data.
- Melaksanakan proses tender untuk pemilihan perusahaan pencatat meter berkoordinasi dengan Procurement Department untuk memastikan profesionalisme perusahaan pencatat meter yang terpilih menjadi mitra Palyja.

- Menindaklanjuti pengaduan pelanggan yang terkait pembacaan meter dan proses pencatat meter air untuk menyelesaikan pengaduan pelanggan, meningkatkan kualitas kerja dan meminimalkan terjadinya pelanggaran.
- Mengelola dan mengkoordinasikan operasional harian Meter Reading Department, membagi tugas subordinate, mengontrol kualitas kinerja subordinate, mengusulkan anggaran operasional dan kebutuhan rutin untuk menjamin proses kerja berjalan dengan baik.
- Melakukan koordinasi dan mengawasi kinerja perusahaan pencatat meter dan melakukan koordinasi dengan BR, UPPs, IS untuk mendapatkan solusi permasalahan yang terjadi terkait proses pembacaan meter.
- Melakukan inovasi struktur organisasi dan mekanisme kerja di Meter Reading Departement sesuai kebutuhan/tuntutan perusahaan serta memberi penilaian, mengusulkan promosi dan mutasi intern staff dibawahnya untuk mengoptimalkan kinerja seluruh staff di Meter Reading Department.
- Memberikan training untuk pencatat meter dan staff Meter Reading Department untuk memastikan tingkat penguasaan kinerja sesuai standar yang telah ditetapkan.
- Menetapkan obyektif tahunan yang akan dicapai oleh para Coordinator dan Staff MRD dan menyusun rencana kerja untuk mencapai obyektif tersebut.
- Membimbing para Coordinator dan Staff MRD melalui penyampaian hasil penilaian kinerja, pembinaan dan konseling guna memberikan bantuan yang tepat untuk menyelesaikan masalah dan meningkatkan kinerja suborinate guna mencapai sasaran.

2. Processing dan Consumption Analyst Section Head

Berfungsi :

- Memonitor jadwal pembacaan meter yang telah dibuat mulai dari inisialisasi, cetak DPM (daftar pembacaan meter), pencatatan meter hingga validasi, kemudian memastikan pelaksanaan processing mulai dari pencatatan, input data serta validasi yang berjalan sesuai dengan jadwal.
- Memastikan pencetakan DPM lengkap, jelas dan sesuai jadwal (N-3), dan mengkoordinir pendistribusian DPM (daftar pembacaan meter) ke sub contracto untuk dilakukan pencatatan meter, sehingga DPM dicetak sesuai jadwal, dan pencatatan pun dapat dilakukan sesuai tanggal baca yang di rencanakan.
- Memeriksa dan mengontrol kalender pembacaan meter yang dibuat oleh customer consumption analyst kemudian mendistribusikan kepada unit terkait.
- Melakukan kontrol atas kelangsungan proses pengolahan data, mulai dari input stan meter hingga validasi setiap sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.
- Memastikan estimasi yang diberikan oleh team analis sudah sesuai dengan rumusan yang telah dibuat.
- Mengawasi dan memastikan seluruh norek dan blok apakah telah divalidasi, kemudian koordinasi dengan billing department untuk pencetakan billing.
- Mengkoordinir pekerja yang dilakukan oleh team analis data processing dengan customer consumption analyst dalam melaksanakan tugasnya.
- Berkoordinasi dengan billing department untuk mutasi stand kasus yang satnd awalnya perlu dimutasi, sehingga kubikasi dapat di bill sesuai dengan pemakaian yang sebenarnya.
- Berdiskusi dengan superintendent pelayanan teknik UPP's untuk menindak lanjuti laporan dari pencatat meter yang berkaitan dengan penggantian meter kepada superintendent di UPP, sehingga seluruh anomaly meter errors yang di infokan ke UPP dapat di tindak lanjuti.

- Menangani dengan superintendent study pelanggan UPP's untuk menangani masalah kubikasi meragukan yang di informasikan oleh pencatat meter.
- Menindak lanjuti pengaduan pelanggan yang berkaitan dengan pencatatan meter, sehingga setiap kesalahan yang dilakukan oleh pencatat meter akan diajukan penalty.
- Melakukan pengawasan terhadap kinerja pencatat meter dan menindak lanjuti kasus-kasus pelanggaran apabila pencatat meter tidak mencatat dengan benar, dan memanggil koordinator serta manager sub kontraktor untuk mempertanggung jawaban kesalahan pencatat meter
- Memeriksa laporan bulanan yang dibuat oleh customer & consumption analis dan mendistribusikan ke unit terkait.
- Membantu manager dalam merencanakan program pembacaan meter menggunakan alat PDT (portable data terminal).
- Mengawasi jalannya pencatatan secara detail untuk hasil pencatatan pelanggan GPOBA, dan berkoordinasi dengan "Water for all & GPOBA Manager".

3. Address & Block Reading Unit Head

Berfungsi :

- Menentukan service rute dan *cycle* pelanggan baru.
- Melakukan mutasi rute dan *cycle* usulan dari UPP's & subcont.
- Melakukan revisi alamat koordinasi dengan GIS dept & subcont.
- Mutasi status pelanggan koordinasi dengan UPP utama.
- Merubah pelanggan aktif ke non aktif maupun sebaliknya koordinasi dengan billing.
- Melaporkan jumlah PTP.
- Melaporkan temuan ilegal.

4. Costomer & Consumption Analyst Unit Head

Berfungsi :

- Melakukan koordinasi dengan subcontractor untuk penyusunan rute pembacaan meter, untuk memudahkan pembacaan meter.
- Melakukan koordinasi dengan subcontractor untuk pengaturan pelanggan sesuai dengan urutan kunjungan dalam tiap blok pembacaan meter untuk mengoptimalkan pencatat meter dilapangan.
- Melakukan koordinasi dengan UPP untuk pembuatan blok baru diarea pengembangan jaringan, untuk pelanggan baru small extention dan lainnya, sesuai usulan dari upp.

5. Data Processing Unit Head

Berfungsi :

- Analisa pembacaan tiap rute dari to do summary dari to do segment billing.
- Analisa & input data hasil pengecekan pembacaan temuan RTT, RNO, RTR, RBK, RDK costomer investigasi team (CIT).
- Pembagian petugas analis untuk cek ulang terhadap pembacaan rute per rute dari rute 101 sampai dengan rute 120.
- Recheck pembacaan yang salah untuk penalti subcontractor.
- Monitor *excel* terhadap (*roll over*, indeks cabut sementara & stand angkat indeks bill).
- Monitor meter configuration (cabut total, cabut sementara).
- Memonitor cabut total yang masih ada pembacaan.
- Memonitor digit meter pada database yang tidak sesuai dengan dilapangan.
- Konfirmasi ke UPP mengenai penggantian norek baru yang belum tervalidasi.
- Informasi hasil revisi yang dilakukan saat window end ke billing agar terupdate.

- Konfirmasi ke UPP mengenai stan angkat penggantian meter maupun cabut total yang tidak sesuai (TK).
- Memberikan usulan penggantian meter.
- Memonitor & mengimput setiap no meter yang bermasalah setiap rute temuan dari UPP .

6. Costomer & Consumption Analyst (staff).

Berfungsi :

- Melakukan pengklafikasian kubikasi tinggi dari setiap penarikan bad data pada masing – masing rute yang telah dianalisa oleh team process analis.
- Menganalisa setiap data yang termasuk dalam kubikasi tinggi yang kemudian dilaporkan melalui from sppk (surat perintah penelitian kerja) untu ditindaklanjuti oleh *quality control* (QC).
- Mengirinkan laporan kubikasi setiap bulan kepada masing-masing upp (barat, selatam, utama).
- Melakukan analisa dan monitoring untuk kubikasi tinggi, kemudian menginformasikan kepada pelanggan atas pemakaian kubikasi yang tinggi dengan mengirimkan surat pemberitahuan kepada pelanggan.
- Membuat rute lan setiap bulan untuk masing-masing khp yang selanjutnya akan diberikan kepada subcontractor pencatat meter.
- Melakukan follow up atas seluruh aktifitas audit yang dikerjakan oleh Quality control dalam hal pemantauan nomor-nomor rekening yang diindikasi melakukan tindakan illegal.
- Melakukan follow up terhadap permintaan departemen lain dalam hal (monitoring, cek ulang, kubikasi tinggi, complaint) untuk ditindaklanjuti oleh quality control.

- Membuat rekap aktifitas yang dilakukan oleh tim quality control dan menganalisa hasil dari aktifitas tim QC yang tiap bulannya dilaporkan dalam bentuk laporan bulanan (*monthly report*).
- Membuat action plan dan mrd calendar untuk mensosialisasi pengembangan kegiatan dan rencana pengerjaan rute untuk jangka waktu 1 tahun ke depan.
- Melakukan penyimpanan sppk (surat perintah penelitian kerja) dalam proses filing agar data yang telah dikerjakan memiliki bukti yang otentik dan dasar yang kuat.
- Menindaklanjuti hasil pengecekan lapangan yang dilakukan oleh unit-unit lain diluar mrd dan perusahaan pencatat meter, sebagai pembanding terhadap data yang dilaporkan oleh pencatat meter sehingga kualitas data MRD semakin akurat.
- Memberikan *report good* data untuk masing-masing blok pelayanan untuk kemudian dilakukan cek ulang di lapangan kembali oleh pencatat meter.
- Ikut serta dalam penungasan khusus yang berhubungan dengan analisa sales, kubikasi, meter anomaly, meter charging, commercial losses, dll, dalam rangka peningkatan sales dan pengkajian ulang terhadap kinerja dan proses kerja dari unit-unit yang terkait seperti CS dan UPP, melalui analisa masalah penyusunan bahan, hingga mempresentasikan hasil analisa.

7. Data Processing Analyst (staff).

Berfungsi :

- Melakukan pengecekan data analis yang sudah di tarik oleh Costomer & Consumption Analyst dan menganalisa.
- Merevisi setiap norek yang ada agar tidak menjadi bill atau tagihan.
- Jadwal tugas merevisi data dari rute 101 sampai rute 120.
- Mengimput CU yang dilaporkan oleh pencatat meter.

8. Address & Block Reading Mutation (staff)

Berfungsi :

- Untuk mempersiapkan jadwal pembacaan meter & jadwal kerja meter data procesing.
- Melakukan analisis yang berhubungan dengan pemakaian air pelanggan sesuai kasus yang ada.
- Menyediakan data pembacaan meter untuk setiap unit di Palyja.
- Menyediakan laporan-laporan yang terkait dengan kinerja meter departement.

2.4 Sumber Daya Yang Tersedia

Keberhasilan pelaksanaan semua kegiatan di PT PAM Lyonnaise Jaya dikarenakan adanya pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) yang didukung oleh iklim kerja yang kondusif dan hubungan industrial yang harmonis.