

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Gas bumi merupakan salah satu sumber energi yang memiliki peran strategis dalam mendukung kebutuhan energi masyarakat dan kegiatan perekonomian. Dibandingkan dengan sumber energi fosil lainnya, gas bumi memiliki keunggulan dari sisi efisiensi, tingkat emisi yang lebih rendah, serta ketersediaan yang relatif stabil. Oleh karena itu, pemanfaatan gas bumi terus dikembangkan sebagai bagian dari upaya diversifikasi energi dan peningkatan ketahanan energi nasional. Salah satu bentuk pengembangan tersebut adalah perluasan jaringan gas bumi untuk sektor rumah tangga dan komersial melalui program jaringan gas kota (*City Gas*).



Gambar 1.1 Logo PT Perusahaan Gas Negara, Tbk.

PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk sebagai Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang transmisi dan distribusi gas bumi memiliki peran penting dalam penyediaan dan pengelolaan layanan gas bumi di Indonesia. Dalam pelaksanaan kegiatan operasionalnya, PGN membagi wilayah kerja ke dalam beberapa *Sales Operation Region* (SOR), salah satunya adalah PGN SOR III yang mencakup wilayah Surabaya dan sekitarnya. PGN SOR III bertanggung jawab dalam pengembangan jaringan gas, pelayanan pelanggan, serta peningkatan jumlah pelanggan gas bumi melalui layanan *City Gas*. Divisi *Sales City Gas* merupakan bagian yang memiliki peran strategis dalam mendukung keberhasilan pengembangan pelanggan. Divisi ini bertanggung jawab dalam melaksanakan kegiatan sosialisasi dan promosi layanan gas bumi kepada masyarakat, pendataan dan verifikasi calon pelanggan, serta melakukan koordinasi dengan tim teknis terkait kesiapan pemasangan jaringan gas. Kegiatan tersebut menuntut ketelitian dalam pengelolaan data pelanggan, pemahaman terhadap prosedur kerja perusahaan, serta kemampuan komunikasi yang baik karena melibatkan interaksi langsung dengan masyarakat. Selain itu, pengelolaan data pelanggan yang akurat dan sistematis menjadi aspek penting dalam mendukung kelancaran proses pemasangan jaringan gas. Ketidaksihinggaan data administrasi dengan kondisi lapangan dapat menimbulkan kendala dalam proses instalasi maupun pelayanan pelanggan. Oleh karena itu, kegiatan pendataan dan verifikasi yang dilakukan oleh Divisi *Sales City Gas* tidak hanya berfungsi sebagai aktivitas administratif, tetapi juga berperan dalam mendukung kelancaran operasional perusahaan secara keseluruhan.

Dari sisi akademis, kegiatan magang di PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk SOR III memiliki relevansi yang tinggi dengan teori dan konsep yang dipelajari selama perkuliahan, khususnya terkait manajemen operasional, pelayanan pelanggan, pengelolaan data, serta komunikasi organisasi. Melalui kegiatan magang ini, mahasiswa tidak hanya mempelajari teori secara konseptual, tetapi juga memahami penerapannya secara langsung di lingkungan kerja nyata. Hal ini menjadi penting sebagai sarana pembelajaran kontekstual yang dapat meningkatkan pemahaman dan kesiapan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja. Berdasarkan uraian tersebut, kegiatan magang di Divisi *Sales City Gas* PGN SOR III dipilih sebagai topik laporan karena memberikan gambaran yang komprehensif mengenai proses kerja di industri energi gas bumi. Kegiatan magang ini diharapkan dapat menjadi media pembelajaran bagi mahasiswa untuk mengintegrasikan teori dan praktik, mengidentifikasi permasalahan yang terjadi di lapangan, serta memahami peran dan tanggung jawab dalam lingkungan kerja profesional.

1.2 Tujuan Magang

Tujuan diadakannya program magang mahasiswa di PT PGN SOR III adalah:

1. Mengetahui dan memahami proses kerja Divisi *Sales City Gas* PGN SOR III dalam kegiatan sosialisasi, pendataan, dan pengembangan pelanggan gas bumi.
2. Memahami alur pendataan serta verifikasi calon pelanggan sebagai bagian dari proses pemasangan jaringan gas.
3. Mempelajari bentuk koordinasi antara bagian sales dan tim teknis dalam mendukung kelancaran pemasangan hingga aktivasi layanan gas bumi.

1.3 Manfaat Magang

1.3.1 Manfaat untuk UPN “Veteran” Jawa Timur

Dengan adanya program magang mahasiswa di PT PGN SOR III akan memberikan manfaat untuk UPN “Veteran” Jawa Timur yaitu:

1. Sebagai sarana penerapan teori perkuliahan ke dalam praktik kerja di dunia industri.
2. Memperkuat kerja sama antara UPN “Veteran” Jawa Timur dan PT PGN SOR III sebagai mitra magang.
3. Menjadi bahan evaluasi kurikulum agar sesuai dengan kebutuhan dunia kerja.

1.3.2 Manfaat untuk Mitra Magang

Dengan adanya program magang mahasiswa di PT PGN SOR III akan memberikan manfaat untuk Mitra Magang yaitu:

1. Membantu kegiatan operasional, khususnya dalam pendataan dan verifikasi calon pelanggan *City Gas*.
2. Mendukung pelaksanaan sosialisasi layanan gas bumi PT PGN SOR III kepada masyarakat.
3. Memberikan tambahan dukungan dalam kegiatan administrasi dan pengolahan data pelanggan..

1.3.3 Manfaat untuk Mahasiswa

Dengan adanya program magang mahasiswa di PT PGN SOR III akan memberikan manfaat untuk Mahasiswa yaitu:

1. Memperoleh pengalaman kerja langsung di lingkungan PT PGN SOR III energi nasional.
2. Meningkatkan pemahaman mengenai proses bisnis dan pelayanan pelanggan gas bumi.
3. Mengembangkan kemampuan komunikasi, ketelitian, dan kerja sama tim di lingkungan PT PGN SOR III.

1.4 Tujuan Penulisan Topik Magang

Tujuan penulisan topik dari pelaksanaan proyek atau Magang mahasiswa antara lain

1. Menjelaskan secara sistematis pelaksanaan kegiatan magang yang dilakukan di Divisi *Sales City Gas* PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk SOR III.
2. Mengkaji keterkaitan antara teori yang diperoleh selama perkuliahan dengan praktik kerja yang dijalankan selama magang, khususnya dalam kegiatan sosialisasi, pendataan, dan verifikasi pelanggan.
3. Memberikan gambaran mengenai permasalahan, proses kerja, serta pembelajaran yang diperoleh selama magang sebagai bahan evaluasi dan pengembangan pengetahuan mahasiswa.