

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Gas bumi menjadi salah satu energi andalan yang berperan penting dalam pemenuhan kebutuhan energi masyarakat sekaligus menunjang kegiatan ekonomi. Energi ini memiliki sejumlah kelebihan dibandingkan sumber energi fosil lainnya, antara lain pemanfaatannya yang lebih efisien, dampak emisi yang lebih kecil, serta ketersediaannya yang relatif terjamin. Atas dasar keunggulan tersebut, pengembangan gas bumi terus didorong sebagai bagian dari strategi diversifikasi sumber energi dan penguatan ketahanan energi nasional. Salah satu langkah konkret yang dilakukan adalah pengembangan jaringan distribusi gas bumi bagi sektor rumah tangga dan komersial melalui program jaringan gas perkotaan (City Gas).



Gambar 1.1 Logo PT Perusahaan Gas Negara, Tbk.

PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk merupakan Badan Usaha Milik Negara yang berfokus pada kegiatan transmisi dan distribusi gas bumi, serta memegang peranan penting dalam penyediaan layanan gas bumi di Indonesia. Dalam menjalankan aktivitas operasionalnya, PGN membagi wilayah kerja ke dalam beberapa Sales Operation Region (SOR), salah satunya adalah SOR III yang meliputi wilayah Surabaya dan sekitarnya. PGN SOR III memiliki tanggung jawab dalam pengembangan infrastruktur jaringan gas, peningkatan kualitas layanan pelanggan, serta perluasan jumlah pengguna gas bumi melalui program City Gas. Divisi Sales City Gas menjadi salah satu unit strategis yang berperan langsung dalam mendukung keberhasilan pengembangan pelanggan. Divisi ini melaksanakan berbagai kegiatan, antara lain sosialisasi dan promosi layanan gas bumi kepada masyarakat, pendataan serta verifikasi calon pelanggan, dan koordinasi dengan tim teknis terkait kesiapan pemasangan jaringan gas. Pelaksanaan kegiatan tersebut menuntut ketelitian dalam pengelolaan data pelanggan, pemahaman yang baik terhadap prosedur kerja perusahaan, serta kemampuan komunikasi yang efektif karena melibatkan interaksi langsung dengan masyarakat. Selain itu, pengelolaan data pelanggan yang akurat dan terstruktur merupakan faktor penting dalam menunjang kelancaran proses pemasangan jaringan gas. Perbedaan antara data administrasi dan kondisi di lapangan berpotensi menimbulkan hambatan dalam proses instalasi maupun pelayanan pelanggan. Oleh sebab itu, aktivitas pendataan dan verifikasi yang dilakukan oleh Divisi Sales City Gas tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran operasional perusahaan secara menyeluruh.

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 memahaminya 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. Memahami secara menyeluruh mekanisme kerja Divisi Sales City Gas PGN SOR III dalam pelaksanaan kegiatan sosialisasi, pendataan, serta pengembangan pelanggan gas bumi.
2. Mengetahui tahapan pendataan dan proses verifikasi calon pelanggan sebagai bagian dari persiapan pemasangan jaringan gas..
3. Mempelajari pola koordinasi antara divisi sales dengan tim teknis dalam mendukung kelancaran proses 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. Menjadi wadah penerapan konsep dan teori perkuliahan ke dalam praktik kerja di lingkungan industri.
2. Mempererat hubungan kerja sama antara UPN “Veteran” Jawa Timur dengan PT PGN SOR III sebagai mitra pelaksanaan magang.
3. Menjadi bahan masukan dalam evaluasi dan pengembangan kurikulum agar selaras 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. Membantu pelaksanaan kegiatan sosialisasi layanan gas bumi kepada masyarakat.
3. Menunjang aktivitas administrasi serta 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 secara langsung di lingkungan perusahaan yang bergerak di sektor energi nasional.
2. Meningkatkan pemahaman mengenai proses bisnis serta pelayanan pelanggan gas bumi.
3. Mengembangkan keterampilan komunikasi, ketelitian, serta kemampuan bekerja sama dalam tim di lingkungan kerja profesional.

1.4 Tujuan Penulisan Topik Magang

Tujuan penulisan topik dari pelaksanaan proyek atau Magang mahasiswa antara lain

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