

## BAB II

# TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

### 2.2 Sejarah Perusahaan



**Gambar 2. 1 Logo PT Perusahaan Gas Negara Tbk**  
(Sumber : Data Internal)

PT Perusahaan Gas Negara Tbk (PGN) adalah perusahaan yang resmi didirikan pada 13 Mei 1965 dan pada tahun 2018 PGN menjadi Subholding Gas PT Pertamina (Persero). Perusahaan ini merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang transmisi dan distribusi gas bumi terbesar di Indonesia. PT Perusahaan Gas Negara Tbk. berbisnis dengan nama Pertamina Gas Negara sejak 10 Desember 2021 adalah salah satu Subholding PT Pertamina(Persero) yang bergerak di bidang transmisi dan distribusi gas bumi. Semula perusahaan gas di Indonesia adalah perusahaan gas swasta Belanda yang bernama I.J.N. Eindhoven & Co berdiri pada tahun 1859 dengan memperkenalkan penggunaan gas kota di Indonesia yang terbuat dari batu bara.

Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir Perang Dunia II pada Agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada sekutu. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delegasi Buruh/Pegawai Listrik dan Gas yang bersama-sama dengan Pimpinan KNI Pusat berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Indonesia. Pada 27 Oktober 1945, Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW. Pada tahun 1958 I.J.N.Eindhoven & Co dinasionalisasi dan diubah menjadi PN Gas. Pada tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU- PLN (Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat

yang sama, dua perusahaan negara yaitu PLN sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Pertamina Gas Negara sebagai pengelola gas diresmikan. Selanjutnya pada tanggal 13 Mei 1965 berubah menjadi Perusahaan Gas Negara. Tanggal inilah yang kemudian diperingati sebagai hari jadi PGN pada tiap tahunnya. Perusahaan yang semula mengalirkan gas buatan dari batu bara dan minyak dengan teknik Catalytic Reforming yang tidak ekonomis mulai menggantinya dengan mengalirkan gas alam pada tahun 1974 di kota Cirebon. Konsumennya adalah sektor rumah tangga, komersial dan industri. Penyaluran gas alam untuk pertama kali dilakukan di Cirebon tahun 1974, kemudian disusul berturut-turut di wilayah Jakarta tahun 1979, Bogor tahun 1980, Medan tahun 1985, Surabaya pada 14 Februari 1994, dan Palembang tahun 1996. Berdasarkan kinerjanya yang terus mengalami peningkatan, maka pada tahun 1984 statusnya berubah menjadi Perusahaan Umum Gas Negara dan kemudian pada tahun 1994 statusnya ditingkatkan lagi menjadi PT Perusahaan Gas Negara (Persero) dengan penambahan ruang lingkup usaha yang lebih luas yaitu selain di bidang distribusi gas bumi juga di bidang yang lebih ke sektor hulu yaitu di bidang transmisi, dimana PGN berfungsi sebagai transporter (PT Perusahaan Gas Negara Tbk, 2018).

Pertamina Gas Negara kemudian memasuki babak baru menjadi perusahaan terbuka ditandai dengan tercatatnya saham PGN pada tanggal 15 Desember 2003 di Bursa Efek Indonesia dan namanya resmi menjadi PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk. Pada tahun 2018, dalam rangka membentuk holding BUMN yang bergerak dibidang minyak dan gas, pemerintah Indonesia resmi menyerahkan mayoritas Perusahaan ke Pertamina, sehingga Perusahaan tidak lagi menyanggah status persero. Pada bulan Desember 2021, Pertamina Gas Negara mulai berbisnis dengan nama "Pertamina Gas Negara". secara konsisten memperluas jaringan operasionalnya di berbagai wilayah Indonesia untuk mendukung kegiatan transmisi dan distribusi gas bumi, PGN mengoperasikan sejumlah kantor area yang tersebar di beberapa kota besar, termasuk Jakarta, Bogor, Bekasi, Karawang, Tangerang, Cilegon, Cirebon, Lampung, Palembang, Pekanbaru, Medan, Batam, Surabaya, Sidoarjo, Pasuruan, Semarang, Tarakan, dan Sorong. Kehadiran kantor-kantor ini menjadi bukti komitmen Pertamina Gas Negara dalam memberikan layanan yang optimal dan merata kepada seluruh pelanggan di berbagai wilayah Indonesia.

Pertamina Gas Negara memiliki beberapa anak perusahaan yang berperan penting dalam mendukung operasionalnya, antara lain PT Transportasi Gas Indonesia yang bergerak di bidang transmisi gas bumi, PT PGAS Telekomunikasi Nusantara yang fokus pada telekomunikasi serat optis, PT PGAS Solution yang bergerak dalam konstruksi, rekayasa, operasi, dan pemeliharaan, serta PT Saka Energi Indonesia yang berfokus pada sektor hulu minyak dan gas. Selain itu, PGN juga memiliki PT Gagas Energi Indonesia di sektor hilir gas bumi, PT Banten Gas Synergi yang bergerak di jasa, transportasi, perdagangan, dan pertambangan, PT PGN LNG Indonesia yang berkecimpung di bisnis LNG, terminal penyimpanan, dan regasifikasi terapung, serta PT Permata Graha Nusantara yang bergerak di bidang perdagangan, konstruksi, dan jasa. Sebagai subholding gas di bawah Pertamina, Pertamina Gas Negara juga mengkoordinasikan PT Nusantara Regas yang berfokus pada bisnis terminal penyimpanan dan regasifikasi terapung.

#### **2.1.1 Visi Misi PT Pertamina Gas Negara Tbk**

##### **1. Visi**

- a. Menjadi Perusahaan Gas Nasional terkemuka dan terpercaya berstandar kelas dunia dalam penyediaan infrastruktur dan pemanfaatan gas bumi.

##### **2. Misi**

- a. Menjalankan bisnis gas di bidang midstream, downstream dan usaha pendukung lainnya yang berkomitmen untuk meningkatkan nilai bagi seluruh pemangku kepentingan dengan melakukan :
  - 1) Niaga, Niaga Gas Bumi dan LNG sebagai penggerak pertumbuhan ekonomi nasional berdasarkan prinsip-prinsip komersial yang kuat
  - 2) Penyediaan, Penyediaan infrastruktur gas bumi dan LNG secara terintegrasi
  - 3) Teknologi, Pengusahaan kegiatan jasa pendukung penyediaan infrastruktur dan pemanfaatan gas bumi melalui pemilihan teknologi yang tepat guna
  - 4) Pengembangan, Pengembangan bisnis melalui pemanfaatan gas bumi untuk industri berbasis gas dan turunannya

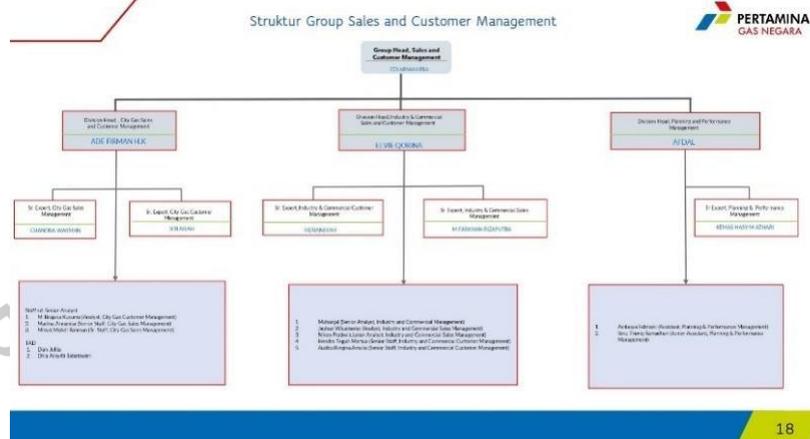
Subholding gas yang merupakan bagian dari Holding Migas PT Pertamina (Persero) memiliki komitmen kuat untuk berkontribusi pada pembangunan ekonomi Indonesia yang berkelanjutan. Dengan memanfaatkan keahlian yang

luas, kami berperan dalam menyediakan energi yang andal dan membangun infrastruktur strategis yang menjadi pondasi utama bagi perkembangan berbagai sektor industri. Kami berdedikasi untuk mendukung pertumbuhan ekonomi jangka panjang negara, menciptakan peluang baru, dan memastikan ketersediaan energi yang berkelanjutan demi kesejahteraan masyarakat dan kemajuan bangsa.

### 2.1.2 Prestasi PT Pertamina Gas Negara Tbk

1. Pada tahun 2023, PT Pertamina Gas Negara Tbk berhasil meraih penghargaan prestasi yakni CSR & PDB Awards 2023.
2. Pada tahun 2023, PT Pertamina Gas Negara Tbk berhasil meraih penghargaan prestasi yakni World Safety Culture Award 2023 (WISCA 2023)
3. Pada tahun 2023, PT Pertamina Gas Negara Tbk berhasil meraih Penghargaan Wajib Pajak dengan Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan dan SPT Masa Terbaik Tahun 2023.

## 2.2 Struktur Organisasi



**Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Sales and Customer Management PT Perusahaan Gas Negara Tbk**  
(Sumber : Data Internal)

Struktur organisasi PGN ditetapkan melalui Keputusan Direksi PT Perusahaan Gas Negara Tbk sebagai landasan formal untuk mendukung operasional perusahaan yang optimal. Keputusan ini mengatur pembagian tugas, wewenang, serta tanggung jawab di setiap divisi dan unit kerja, sehingga memastikan koordinasi yang efektif dalam menjalankan kegiatan bisnis, mencapai target perusahaan, dan mendukung visi serta misi PGN sebagai subholding gas

yang terintegrasi di bawah PT Pertamina (Persero). Struktur organisasi ini juga dirancang untuk menyesuaikan dengan dinamika industri energi dan kebutuhan pelanggan yang terus berkembang.

#### **1. Divisi Industry & Commercial Sales and Customer Management**

Divisi Industry & Commercial Sales and Customer Management bertanggung jawab atas pengelolaan kebijakan, strategi, dan penetapan harga Gas dan LNG untuk pelanggan retail segmen komersial dan industri di seluruh regional. Divisi ini juga mengembangkan produk, spesifikasi layanan, serta mengelola kemitraan strategis dan sinergi bisnis niaga gas. Selain itu, divisi ini mengelola sistem informasi pelanggan, program akuisisi dan loyalitas pelanggan, serta memastikan integrasi contact center dan pengukuran kepuasan pelanggan. Divisi ini juga mengelola proses billing, pembayaran iuran, dan pengembangan produk serta penugasan pemerintah terkait gas.

1. Mengelola kebijakan, strategi dan Dokumen Acuan Kerja terkait kegiatan berlangganan dan penjualan Gas dan LNG, sales communication, customer management, harga jual Gas serta pengelolaan pipa instalasi pelanggan retail segmen komersial dan industri.
2. Mengelola dan mengembangkan produk, spesifikasi produk dan layanan pelanggan retail segmen Komersial dan Industri di seluruh Regional.
3. Mengelola penetapan harga jual dan/atau formula harga jual Gas dan LNG di PGN yang diberlakukan kepada pelanggan retail segmen komersial dan industri di seluruh regional.
4. Mengelola kebijakan dan strategi kemitraan strategis (partnerships) dalam pengembangan bisnis niaga Gas dan LNG untuk pelanggan retail segmen Komersial dan Industri di Wilayah Eksisting maupun perluasan Wilayah Eksisting (extension) yang diinisiasi oleh Sales and Operation Region dan berlokasi di lintas Regional, dengan dukungan aspek teknis oleh PMO.
5. Mengelola rencana dan optimasi agregasi komoditas di Subholding Gas Group.
6. Mengelola sinergi pengelolaan bisnis niaga gas bumi dan CNG/LNG untuk pelanggan segmen komersial dan Industri selain pelanggan Korporat di Wilayah Eksisting Subholding Gas (SOR dan entitas di Subholding Gas yang menjalankan bisnis niaga gas bumi dan CNG/LNG).

7. Menyusun kebijakan cross selling product kepada pelanggan retail segmen Komersial dan Industri.
8. Mengelola penyiapan dan proses koordinasi, serta penetapan skema / mekanisme / teknologi / sistem informasi yang mendukung implementasi kebijakan dan strategi terkait pengelolaan penjualan dan customer management pelanggan retail segmen Komersial dan Industri, serta pelaksanaan proses evaluasi efektivitas atas rangkaian pendukung revenue stream tersebut.
9. Mengelola sistem informasi dan aplikasi data penjualan dan pengelolaan pelanggan retail segmen Komersial dan Industri.
10. Melakukan penyusunan program Customer Acquisition, Customer Retention dan Customer Loyalty untuk pelanggan retail segmen Komersial dan Industri.
11. Melakukan pengelolaan integrasi contact center dan melaksanakan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan retail segmen Komersial dan Industri.
12. Mengelola database pelanggan retail segmen Komersial dan Industri.
13. Melakukan pengelolaan kebijakan proses billing pelanggan retail segmen Komersial Industri di seluruh Regional
14. Melakukan kewajiban pembayaran iuran terkait pelaksanaan bisnis niaga Gas dan LNG serta bisnis infrastruktur pengangkutan dan penyimpanan gas bumi dan LNG sesuai ketentuan kepada stakeholder terkait.
15. Mengelola dan mengembangkan produk, spesifikasi produk dan layanan, program promosi serta proses bisnis berlangganan Gas baik melalui moda pipeline maupun beyond pipeline untuk meningkatkan penjualan Gas pelanggan retail segmen Komersial dan Industri di seluruh Regional.
16. Mengelola dan mengembangkan tata kelola penugasan pemerintah termasuk penerapan harga Gas untuk penjualan Gas pelanggan retail segmen Komersial dan Industri di seluruh Regional.
17. Mengelola dan mengembangkan peningkatan product knowledge dan commercial terms kepada seluruh Sales dan Customer Management pelanggan retail segmen Komersial dan Industri di seluruh Regional.

18. Mengelola Stakeholder management terkait dengan kegiatan komersialisasi niaga gas dan LNG ke pelanggan retail segmen Komersial dan Industri.

## **2. Divisi City Gas Sales and Customer Management**

Divisi City Gas Sales and Customer Management bertanggung jawab atas pengelolaan kebijakan, strategi, dan harga jual gas untuk pelanggan segmen rumah tangga dan pelanggan kecil di seluruh regional. Divisi ini mengidentifikasi peluang bisnis, mengembangkan model bisnis, dan mengelola kemitraan strategis untuk pengembangan pasar. Selain itu, divisi ini mengelola sinergi bisnis, sistem informasi pelanggan, program akuisisi dan loyalitas, serta proses billing dan database pelanggan. Divisi ini juga memastikan peningkatan layanan dan penjualan gas bagi pelanggan di segmen rumah tangga dan pelanggan kecil.

1. Mengelola kebijakan, strategi dan Dokumen Acuan Kerja terkait kegiatan berlangganan dan penjualan Gas, sales communication, customer management, parameter kelayakan (terkait komersial) dan pengelolaan pipa instalasi pelanggan retail segmen Rumah Tangga dan Pelanggan Kecil.
2. Mengelola penetapan harga jual dan formula harga jual Gas di PGN yang diberlakukan kepada pelanggan retail segmen Rumah Tangga dan Pelanggan Kecil di seluruh Regional.
3. Mengidentifikasi peluang bisnis dan menyusun model bisnis dalam rangka pengembangan pasar dan bisnis niaga Gas kepada pelanggan retail segmen Rumah Tangga dan Pelanggan Kecil di Wilayah Eksisting dan perluasan Wilayah Eksisting.
4. Mengelola kebijakan dan strategi kemitraan strategis (partnerships) dalam pengembangan bisnis niaga Gas untuk pelanggan retail segmen Rumah Tangga dan Pelanggan Kecil di Wilayah Eksisting maupun extension (perluasan Wilayah Eksisting) yang diinisiasi oleh Sales and Operation Region dan berlokasi di lintas Regional, dengan dukungan aspek teknis oleh City Gas Project.
5. Mengelola sinergi pengelolaan bisnis niaga gas bumi untuk pelanggan retail segmen Rumah Tangga dan Pelanggan Kecil di Wilayah Eksisting

Subholding Gas (SOR dan entitas di Subholding Gas yang menjalankan bisnis niaga gas bumi dan CNG/LNG).

6. Menyusun kebijakan cross selling product kepada pelanggan retail segmen Rumah Tangga dan Pelanggan Kecil.
7. Mengelola penyiapan dan proses koordinasi, serta penetapan skema / mekanisme / teknologi / sistem informasi yang mendukung implementasi kebijakan dan strategi terkait pengelolaan penjualan dan customer management pelanggan segmen Rumah Tangga dan Pelanggan Kecil, serta pelaksanaan proses evaluasi efektivitas atas rangkaian pendukung revenue stream tersebut.
8. Mengelola sistem informasi dan aplikasi data penjualan dan pengelolaan pelanggan segmen Rumah Tangga dan Pelanggan Kecil.
9. Melakukan penyusunan program Customer Acquisition, Customer Retention dan Customer Loyalty untuk pelanggan segmen Rumah Tangga dan Pelanggan Kecil.
10. Mengoordinasikan inisiatif pengembangan bisnis Jargas Subholding Gas.
11. Melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan segmen Rumah Tangga dan Pelanggan Kecil.
12. Mengelola database untuk pelanggan retail segmen Rumah Tangga dan Pelanggan Kecil.
13. Melakukan pengelolaan kebijakan proses billing untuk pelanggan retail segmen Rumah Tangga dan Pelanggan Kecil di seluruh Regional.
14. Mengelola dan mengembangkan produk, spesifikasi produk dan layanan untuk meningkatkan penjualan Gas pelanggan retail segmen Rumah Tangga dan Pelanggan Kecil di seluruh Regional.

### **3. Divisi Planning and Performance Management**

Divisi Planning and Performance Management bertanggung jawab atas monitoring dan evaluasi pengembangan bisnis gas dan LNG, termasuk target penjualan, proyeksi, dan kinerja penjualan di seluruh regional. Divisi ini juga menyusun rekomendasi untuk mencapai target keuangan, mengevaluasi program strategis, memastikan keselarasan KPI, serta mengelola data pelanggan dan melaporkan realisasi penjualan kepada stakeholder terkait.

1. Melakukan monitoring model bisnis dalam rangka pengembangan pasar dan bisnis niaga Gas dan LNG kepada pelanggan retail di Wilayah Eksisting dan perluasan Wilayah Eksisting (extension).
2. Melakukan monitoring pengelolaan perumusan target penjualan (sesuai target dalam RJPP), proyeksi, dan prognosa penjualan untuk pelanggan retail wilayah eksisting di seluruh Regional.
3. Melakukan evaluasi pencapaian target performance penjualan pelanggan retail seluruh Regional serta menyusun rekomendasi untuk memastikan tercapainya performance keuangan.
4. Melakukan rekapitulasi dan evaluasi laporan penjualan untuk kegiatan niaga Subholding Gas.
5. Melakukan evaluasi pelaksanaan program strategis dalam rangka pengembangan bisnis niaga Gas dan LNG yang berjalan di seluruh SOR.
6. Melakukan pengelolaan atas penyelarasan (alignment) Key Performance Indicator (KPI) Direktur Sales dan Operasi kepada seluruh SOR.
7. Melakukan evaluasi pencapaian target Key Performance Indicator (KPI) Direktur Sales and Operasi.
8. Melakukan pembaruan data pelanggan untuk penyesuaian izin niaga gas bumi yang ada di wilayah eksisting.
9. Melakukan pelaporan realisasi penjualan atas kegiatan usaha niaga gas bumi kepada stakeholder terkait.

### **2.3 Kegiatan Umum Perusahaan**

Divisi Sales and Customer Management di PT Perusahaan Gas Negara memiliki peran yang krusial dalam mendukung kelancaran kegiatan komersial dan peningkatan kualitas layanan bagi pelanggan di berbagai segmen, termasuk segmen komersial, industri, dan rumah tangga. Dalam menjalankan tugasnya, divisi ini bertanggung jawab untuk merancang dan menerapkan strategi komunikasi serta pemasaran yang efektif, guna menjalin hubungan yang kuat dengan pelanggan dan memahami kebutuhan spesifik mereka. Dengan pendekatan yang proaktif dan responsif, Divisi Sales and Customer Management berupaya untuk membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan, yang sangat penting dalam menciptakan pengalaman positif selama interaksi dengan perusahaan. Selain itu, divisi ini juga berfokus pada pengumpulan dan analisis

data pasar untuk mengidentifikasi tren dan peluang yang dapat dimanfaatkan dalam pengembangan produk dan layanan baru. Melalui pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan dan preferensi pelanggan, divisi ini dapat menyusun penawaran yang lebih sesuai dan relevan, sehingga mampu meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Divisi ini juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua kegiatan komersialisasi gas bumi dan LNG berjalan sesuai dengan kebijakan strategis perusahaan, dengan mematuhi aturan dan standar industri yang berlaku. Ini mencakup penerapan praktik terbaik dalam manajemen penjualan, pelatihan tim penjual untuk memberikan informasi yang akurat dan terkini kepada pelanggan, serta menyusun program promosi yang menarik untuk meningkatkan minat dan partisipasi pelanggan dalam menggunakan produk perusahaan.

Dengan demikian, Divisi Sales and Customer Management tidak hanya berfungsi sebagai jembatan antara perusahaan dan pelanggan, tetapi juga sebagai penggerak utama dalam inovasi dan perbaikan berkelanjutan dalam layanan yang diberikan. Melalui sinergi yang kuat antara strategi komunikasi, pemasaran, dan pemahaman pasar, divisi ini berkontribusi secara signifikan terhadap pertumbuhan dan keberhasilan jangka panjang PT Perusahaan Gas Negara di industri energi.

Salah satu tanggung jawab utama dalam menjalankan tugasnya adalah memastikan komunikasi yang efektif melalui pengelolaan komunikasi produk dan kebijakan penjualan. Dalam hal ini, Divisi Sales Customer Management memiliki peran yang sangat penting, yaitu bertugas untuk menyampaikan informasi penting yang terkait dengan produk dan kebijakan penjualan gas bumi serta LNG kepada pelanggan dengan cara yang sistematis dan jelas. Komunikasi yang dilakukan oleh divisi ini mencakup berbagai aspek, seperti informasi teknis yang mendalam mengenai karakteristik produk, keuntungan, dan spesifikasi teknis yang relevan, penetapan harga yang transparan dan kompetitif, serta kebijakan layanan yang dirancang untuk memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pelanggan secara efektif. Informasi yang disampaikan dirancang secara persuasif untuk menjamin pemahaman yang baik dari pelanggan, sehingga mereka dapat membuat keputusan yang tepat dan merasa yakin dalam memilih produk yang ditawarkan. Selain itu, divisi ini juga berupaya menciptakan keterikatan yang positif dengan produk perusahaan melalui pendekatan yang proaktif, dengan memastikan bahwa

semua pertanyaan dan kekhawatiran pelanggan ditangani dengan cepat dan memuaskan. Dengan menyediakan dukungan yang komprehensif dan responsif, Divisi Sales Customer Management tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai mitra strategis yang membantu pelanggan merasakan nilai dari produk gas bumi dan LNG yang ditawarkan.

Dalam upaya untuk membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan, divisi ini secara rutin melakukan evaluasi terhadap efektivitas komunikasi dan mencari umpan balik dari pelanggan. Hal ini bertujuan untuk terus meningkatkan kualitas komunikasi dan layanan, sehingga pelanggan merasa diperhatikan dan diutamakan. Dengan pendekatan yang holistik ini, diharapkan dapat tercipta loyalitas yang kuat dari pelanggan, yang pada akhirnya mendukung pertumbuhan dan keberlanjutan bisnis perusahaan dalam industri energi yang kompetitif ini.

Pemanfaatan teknologi digital untuk berkomunikasi dengan pelanggan menjadi salah satu upaya penting yang dilakukan oleh PT Perusahaan Gas Negara (PGN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu contohnya adalah pengembangan dan pengelolaan platform digital, seperti aplikasi PGN Mobile, yang dirancang untuk mempermudah pelanggan dalam mengakses berbagai layanan. Melalui aplikasi ini, pelanggan dapat dengan mudah melakukan pengecekan tagihan, pembayaran, mendapatkan informasi terkait pemakaian gas, serta menyampaikan keluhan. Platform digital ini membutuhkan kemampuan pengelolaan informasi yang baik dan komunikasi yang responsif, sehingga pelanggan dapat menerima layanan yang tepat waktu, akurat, dan mudah diakses. Dengan kemudahan ini, pelanggan diharapkan merasa lebih nyaman dalam berinteraksi dengan perusahaan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas mereka.

Selain itu, divisi Sales and Customer Management juga memiliki tanggung jawab penting dalam mengembangkan dan menerapkan program-program pelanggan dan loyalitas yang bertujuan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Program-program ini dirancang dengan pendekatan komunikasi strategis, yang tidak hanya berfokus pada kepuasan pelanggan saat ini tetapi juga pada upaya mempertahankan kepercayaan mereka dalam jangka panjang. Dengan membangun hubungan yang solid melalui

pendekatan yang terencana, PGN dapat menciptakan hubungan yang lebih erat dan berkelanjutan dengan pelanggan.

Kegiatan komunikasi ini tidak hanya bertujuan untuk mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap PGN sebagai penyedia layanan energi yang handal, tetapi juga untuk memelihara hubungan yang baik dengan pelanggan melalui berbagai kanal komunikasi yang tersedia. Kanal-kanal tersebut mencakup call center, layanan pelanggan langsung, hingga aplikasi mobile seperti PGN Mobile. Setiap interaksi melalui kanal-kanal ini membutuhkan pendekatan komunikasi yang solutif, ramah, dan profesional untuk memastikan bahwa pelanggan merasa diperhatikan dan mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Divisi Sales and Customer Management di PGN memegang peranan penting sebagai jembatan antara perusahaan dan pelanggan melalui komunikasi yang strategis dan terukur. Dengan memanfaatkan berbagai platform informasi digital dan program komunikasi yang dikelola secara efektif, divisi ini mendukung transparansi dan akuntabilitas perusahaan terhadap pelanggan. Upaya ini bertujuan memastikan bahwa layanan gas bumi dan LNG dapat diakses dengan mudah oleh pelanggan dari berbagai segmen, sekaligus memperkuat kepercayaan publik terhadap PGN sebagai mitra energi yang dapat diandalkan. Melalui pendekatan ini, PGN terus berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik dan menjaga hubungan positif dengan pelanggan sebagai bagian dari upaya menciptakan keberlanjutan bisnis yang berkelanjutan.