



2013
LAPORAN KEBERLANJUTAN



SELA

23я

109

712



SELAMAT DATANG DI LAPORAN KEBERLANJUTAN 2013 PGN

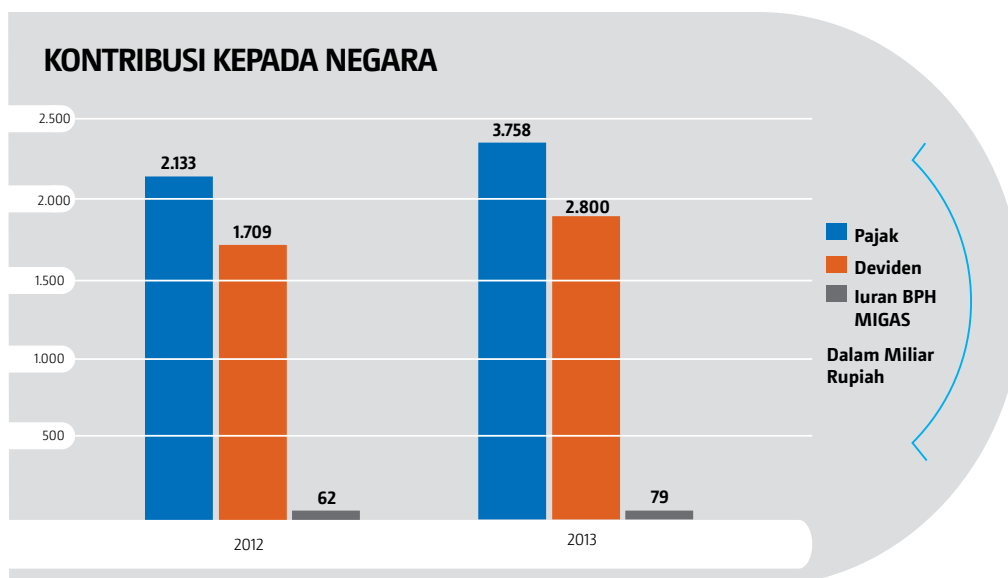
Kami senantiasa berupaya memberikan nilai tambah yang terbaik bagi para pemangku kepentingan

Responsif

Responsif merupakan kata kunci dalam bisnis berkelanjutan, yang merupakan komitmen untuk dilaksanakan oleh seluruh insan PGN. Perseroan memiliki komitmen untuk terus melakukan hubungan yang harmonis dengan pemangku kepentingan dengan merespon ekspektasi mereka, mulai dari pemegang saham, pemerintah, pemasok, pelanggan, pekerja, dan masyarakat. Sikap responsif menunjukkan pula bahwa PGN bertanggungjawab terhadap lingkungan dan peduli sosial.

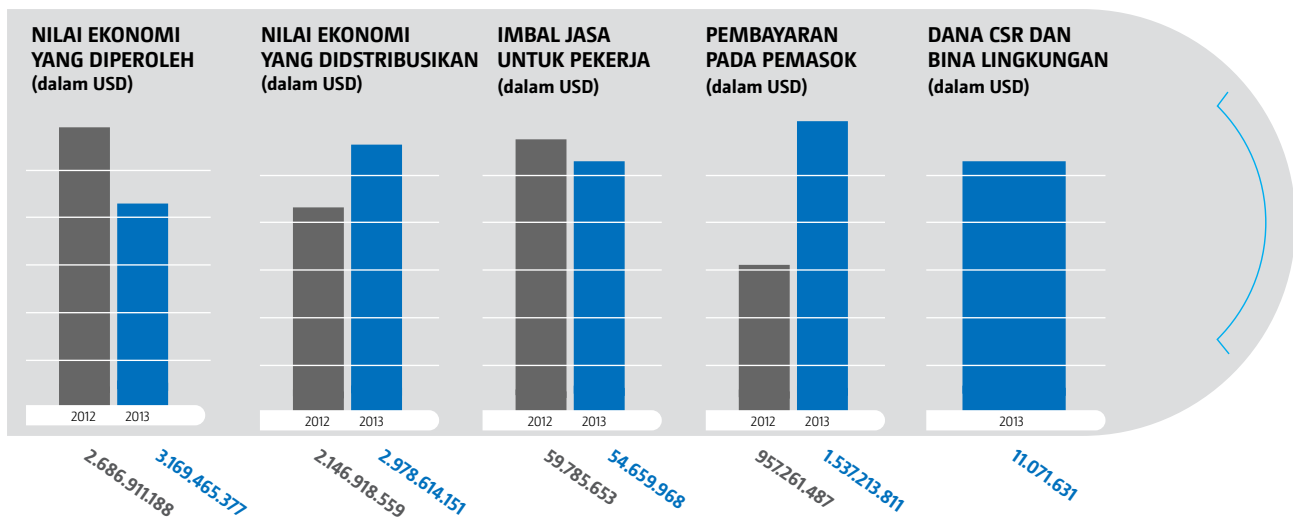


KINERJA EKONOMI

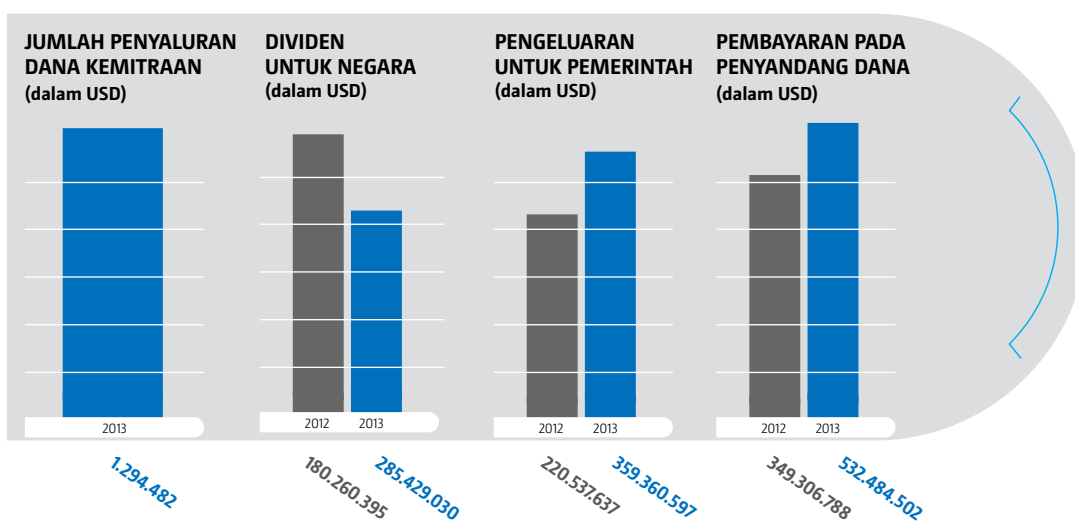
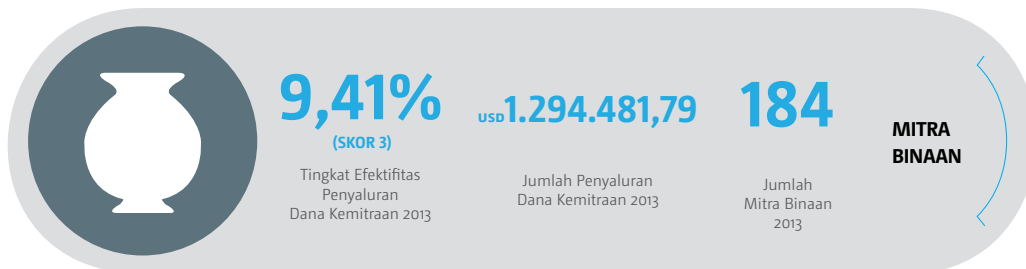


NILAI EKONOMI YANG DITERIMA DAN DIDISTRIBUSIKAN

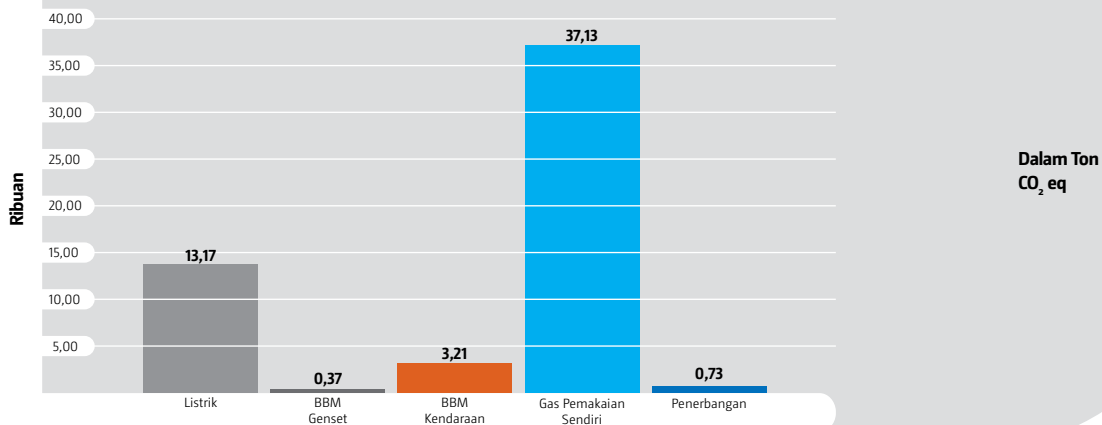
(USD)	2013	2012
NILAI EKONOMI YANG DIPEROLEH		
Pendapatan	3.001.516.630	2.580.234.140
Pendapatan Bunga	26.910.239	27.824.136
Pendapatan Selisih Kurs Valuta Asing		-
Pendapatan Penjualan Aset		-
Pendapatan Dari Investasi Mata Uang Asing	83.899.214	49.757.553
Pendapatan Lain	57.139.294	29.095.359
Jumlah	3.169.465.377	2.686.911.188
Nilai Ekonomi Yang Didistribusikan		
Biaya Operasional	1.956.638.879	1.451.856.938
Gaji Karyawan dan Benefit Lain		
- Departemen Operasional	38.391.494	41.392.899
- Departemen Administrasi	83.715.450	83.087.327
Jumlah Gaji dan Imbal Jasa Lainnya	122.106.944	124.480.227
Pembayaran Kepada Penyandang Dana		
- Pembayaran Dividen	510.620.916	327.730.116
- Pembayaran Bunga	21.863.585	21.576.672
Jumlah Pembayaran Kepada Penyandang Dana	532.484.502	349.306.787
Pengeluaran untuk Pemerintah	359.360.597	220.537.637
Pengeluaran untuk Masyarakat	8.023.230	736.970
Jumlah Ekonomi yang Didistribusikan	2.978.614.151	2.146.918.559
Nilai Ekonomi Ditahan Sebelum Dividen		
Nilai Ekonomi Ditahan Setelah Dividen	190.851.226	539.992.629



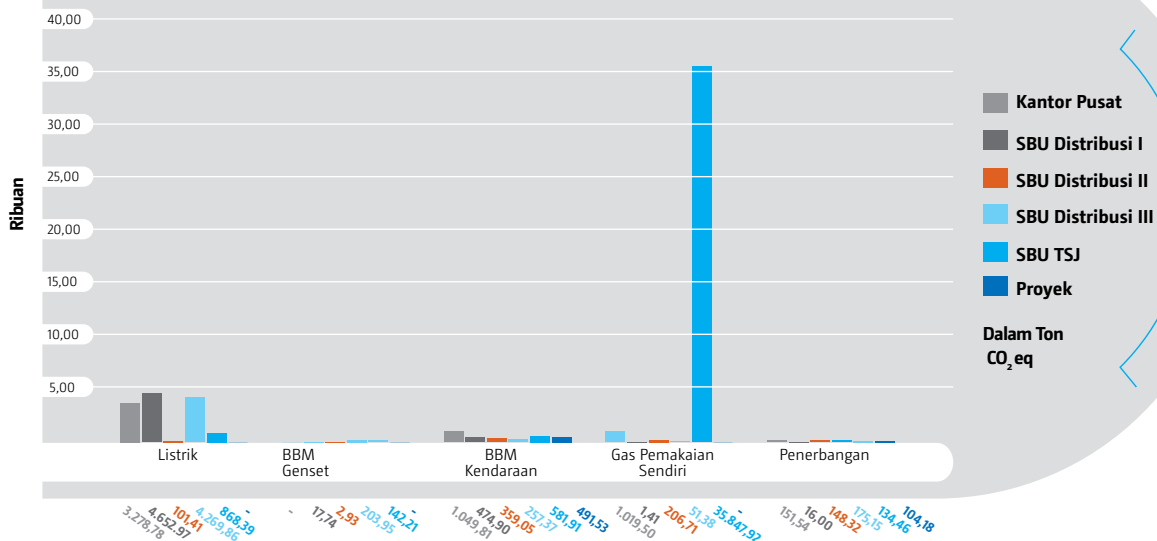
KINERJA EKONOMI



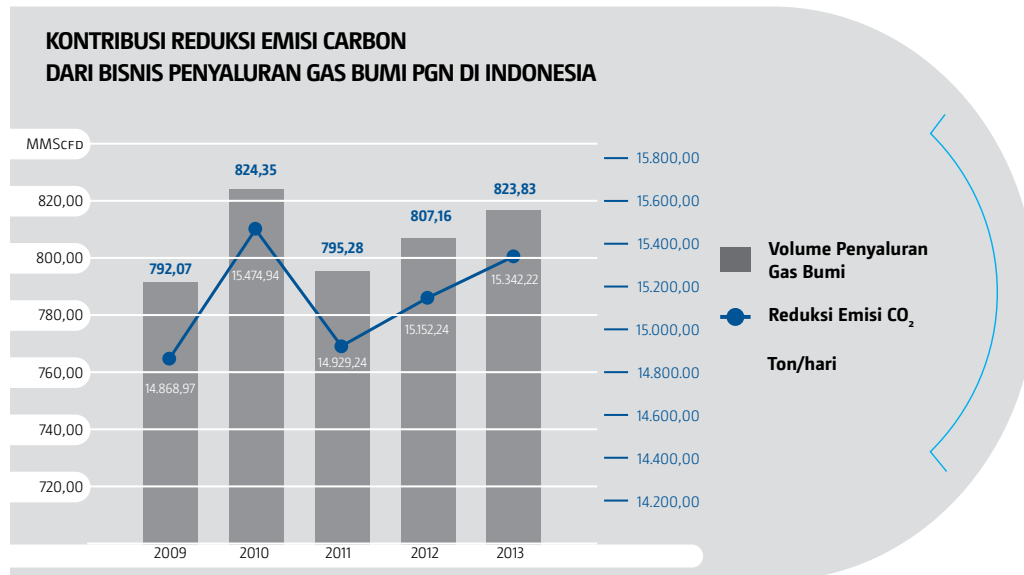
KOMPOSISI EMISI CARBON PGN PER AKTIFITAS KONSUMSI ENERGI TAHUN 2013



EMISI CARBON PGN PER UNIT KERJA TAHUN 2013



KINERJA LINGKUNGAN



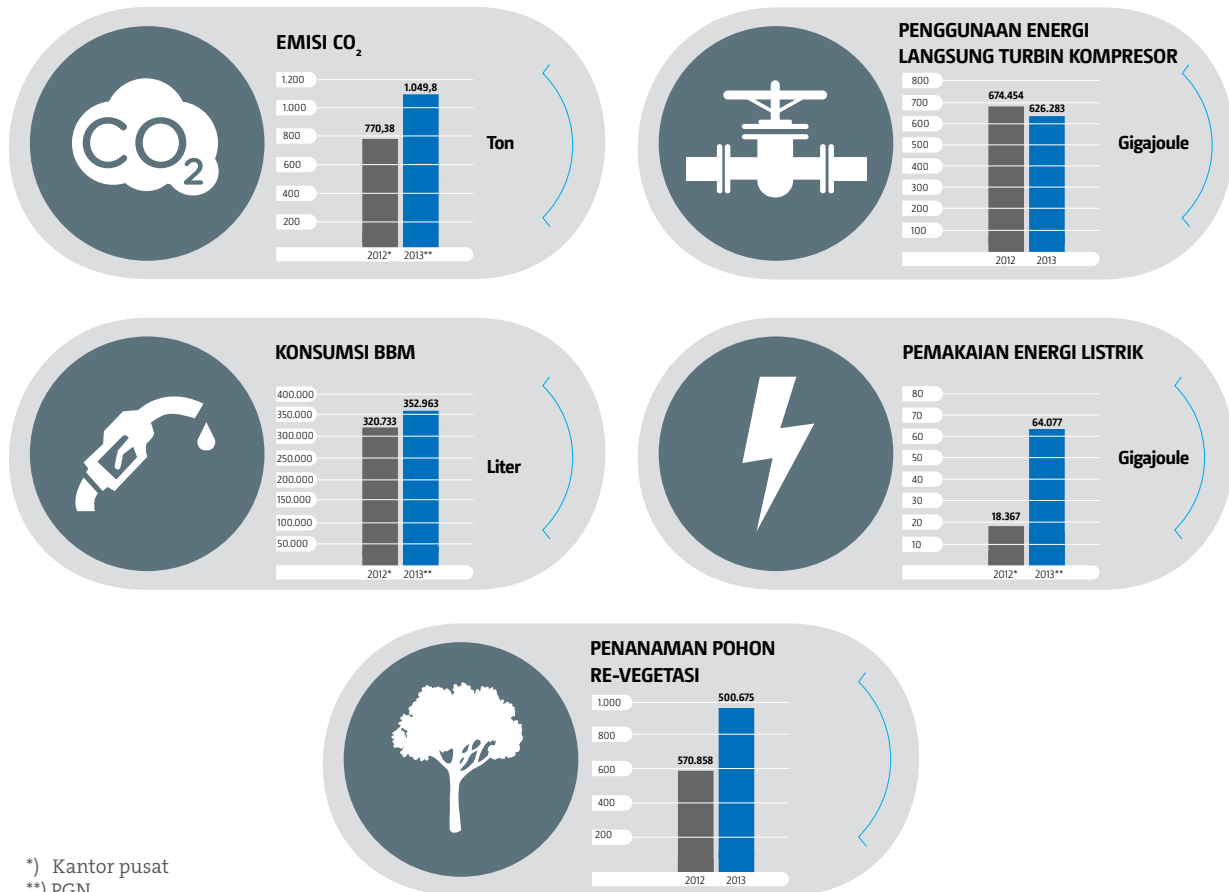
*) Asumsi adalah penyaluran dari konversi solar ke gas bumi

**) Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC, tahun 1996)

JUMLAH PENANAMAN POHON RE-VEGETASI PGN

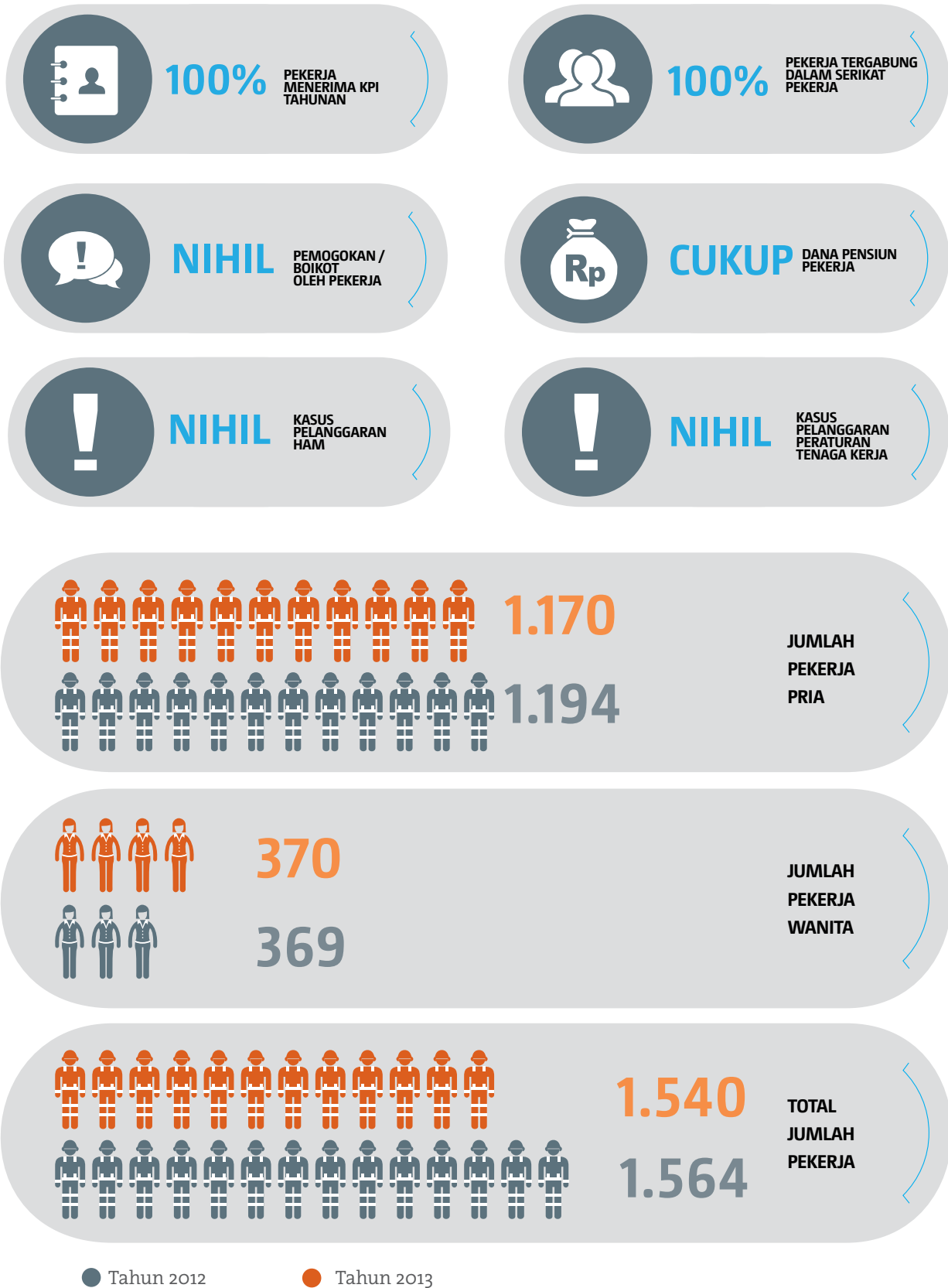
Tahun	2010	2011	2012	2013
Jumlah Pohon	1.062.517	934.638	570.858	500.675

KINERJA LINGKUNGAN



NO	URAIAN KEGIATAN	JUMLAH (RP)
1	Penyusunan Dokumen Lingkungan seluruh wilayah kerja PGN	4.762.850.875
2	Pemantauan lingkungan seluruh Strategic Business Unit	2.148.161.875
3	Pembuatan Sumur Resapan di Strategic Business Unit Distribusi I dan II	368.720.000
4	Kampanye Lingkungan	27.842.780
5	Pengelolaan Limbah B3 seluruh Strategic Business Unit	1.603.878.000
6	PROPER	513.939.000
7	Studi kebisingan Strategic Business Unit Transmisi Sumatera Jawa	365.500.000
8	Alat ukur lingkungan Strategic Business Unit Transmisi Sumatera Jawa	602.850.000
9	Pelatihan Bidang Lingkungan	298.293.591
10	Transformasi Lingkungan Strategic Business Unit Distribusi I	554.241.000
Total		11.246.277.121

KINERJA SOSIAL



KINERJA KESELAMATAN



BANTUAN UNTUK MASYARAKAT

Bantuan Bencana Alam

- Layanan dapur umum dan kesehatan untuk korban banjir di wilayah Banten, Jakarta Timur, Jakarta Barat, dan Bekasi
- Bantuan rehabilitasi pascabencana di Aceh
- Bantuan bencana erupsi Gunung Sinabung, Sumatera Utara
- Bantuan siaga pangan Nusantara berupa makanan siap saji yang disalurkan ke daerah-daerah bencana

Bantuan Pendidikan

- Pengiriman 31 pengajar muda ke 25 SD di daerah terpencil
- Pembangunan dan renovasi sekolah beserta sarana pendidikan lainnya
- Pemberian beasiswa kepada 1.050 mahasiswa di 14 universitas negeri di Indonesia
- Pemberian bantuan dana pendidikan untuk 2.400 siswa
- Peningkatan kompetensi guru di Lampung, Palembang dan Surabaya.
- Pelatihan Menjahit dan Bantuan mesin jahit di Medan, Sumatera Utara

Bantuan Peningkatan Kesehatan

- Layanan melalui Mobil Sehat PGN
- Bantuan pengadaan 12 unit ambulans
- Bantuan alat rontgen, endoskopi dan mobil untuk Yayasan Kanker Indonesia
- Bantuan alat bantu jalan, alat bantu dengar, donor darah dan operasi katarak
- Pembangunan puskesmas pembantu di Lampung
- Pendirian posko kesehatan mudik lebaran 2013
- Bantuan berupa mobil unit donor darah sebanyak 7 unit

Bantuan Pengembangan Prasarana Umum

- Bantuan penyediaan air bersih
- Bantuan jembatan penyeberangan Kali Mookervaart
- Bantuan pembangunan jembatan gantung dan kantor desa di Lebak, Banten
- Bantuan berupa mobil unit tangki air sebanyak 7 unit yang akan beroperasi di wilayah operasi PGN
- Bantuan pembangunan gapura selamat datang di Kota Lampung
- Pemberian sarana penerangan (*gas engine*) untuk masyarakat di Pulau Pemping, Batam

Bantuan Sarana Ibadah

- Pembangunan dan renovasi sarana ibadah dan fasilitas penunjang keagamaan
- Santunan anak yatim piatu, santunan fakir miskin
- Nikah massal

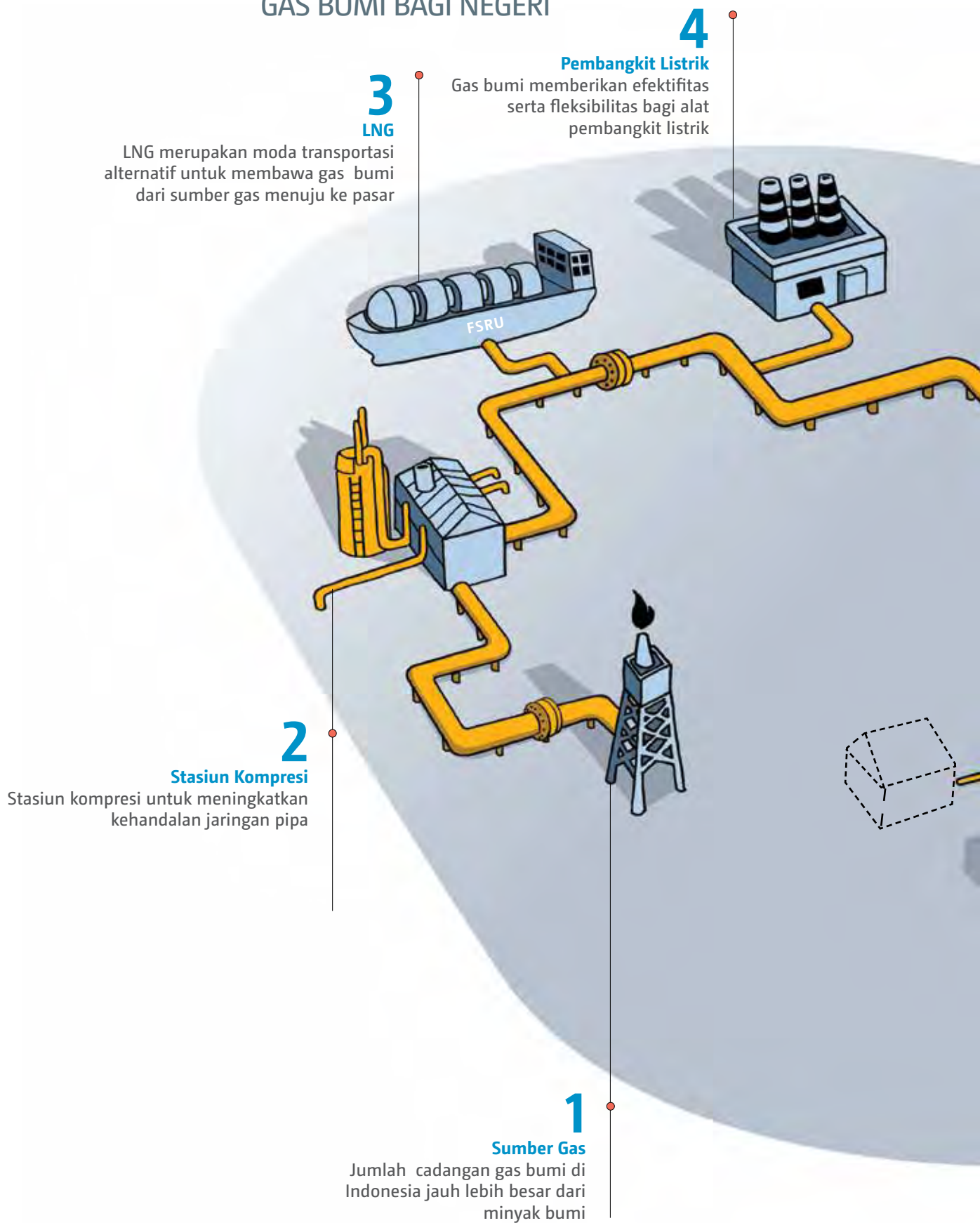
Bantuan Pelestarian Alam

- Program penanaman 488.175 pohon pada kawasan hutan Sentul eco-edu-tourism forest di lahan seluas 709 Ha, Sentul-Bogor, Jawa Barat
- Program penanaman 2.500 pohon di Sidoarjo, Jawa Timur
- Program penanaman 10.000 pohon di kawasan wisata Kasongan, Yogyakarta

BUMN PEDULI PENDIDIKAN

- Pembangunan dan Renovasi 9 Sekolah di Kalimantan Barat
- Program Apresiasi Guru dan Siswa Berprestasi (AGSB) dari daerah terpencil, pulau terluar dan wilayah perbatasan Indonesia

GAS BUMI BAGI NEGERI



An illustration showing a gas distribution network. A main yellow pipeline runs from the top left, branching out to various buildings. At the top left, a large industrial building with two smokestacks is connected. Below it, a commercial building with multiple windows is connected. Further down, several smaller residential houses are connected. A tree is also shown near the residential area. The entire scene is set on a light blue ground with a grey shadow.

5

Pelanggan Industri

Energi yang murah, efisien dan ramah lingkungan untuk meningkatkan daya saing industri

6

Pelanggan Komersil

Gas bumi menjadi sumber energi yang penting bagi hotel, restoran, rumah sakit juga kawasan komersial

7

Pelanggan Rumah Tangga

Gas bumi memiliki manfaat yang sangat besar untuk rumah tangga salah satunya adalah untuk keperluan memasak

DAFTAR ISI

3 IKHTISAR KINERJA EKONOMI

16 SAMBUTAN KOMISARIS

18 SAMBUTAN DIREKSI

- 23 PROFIL SINGKAT
- 24 VISI DAN MISI
- 26 NILAI BUDAYA PGN (PROCISE)
- 27 10 PERILAKU UTAMA PERSEROAN

- 28 SOSIALISASI DAN INTERNALISASI VISI DAN MISI SERTA BUDAYA PERUSAHAAN
- 29 SEKILAS PERUSAHAAN GAS NEGARA

- 30 RIWAYAT SINGKAT PERUSAHAAN
- 33 STRUKTUR OPERASIONAL PGN
- 34 GROUP PGN
- 35 UNIT USAHA, ENTITAS ANAK DAN AFILIASI

- 36 MODEL STRUKTUR USAHA
- 38 RANGKAIAN PERISTIWA PENTING 2013
- 40 PENGHARGAAN DAN SERTIFIKASI

TENTANG PERUSAHAAN GAS NEGARA

- 45 MENGELOLA LINGKUNGAN BERSAMA PGN
- 46 PERUBAHAN IKLIM SEBAGAI ISU LINGKUNGAN GLOBAL
- 47 EMISI GAS RUMAH KACA DARI KEGIATAN BISNIS PGN

- 50 TRANSFORMASI LINGKUNGAN, PARTISIPASI PGN DALAM MITIGASI GRK
- 50 Audit energi di SBU 1
- 51 Kalkulator Karbon
- 53 Implementasi AMDAL atau UKL-UPL

- 56 MENGELOLA DAN MEMANTAU LINGKUNGAN UNTUK KEBERLANJUTAN
- 56 Pemantauan Kondisi Lingkungan
- 57 Pemakaian Bahan
- 59 Pengelolaan Limbah

- 61 Penggantian Bahan Bakar Chiller untuk Pendingin Ruangan
- 62 Penerapan Inovasi Operasional Konversi Penggunaan Bahan Bakar Minyak dengan Gas
- 63 Penghijauan untuk Menyerap CO₂

TANGGUNG JAWAB LINGKUNGAN

- 48 DAMPAK PERUBAHAN IKLIM TERHADAP KEGIATAN BISNIS PGN
- 49 PELUANG USAHA AKIBAT PERUBAHAN IKLIM

- 54 Partisipasi pada pelaksanaan PROPER
- 54 Pelatihan di Bidang Lingkungan
- 55 REVISI KEBIJAKAN LINGKUNGAN

- 60 PENGELOLAAN EMISI KARBON REALISASI PARTISIPASI MITIGASI GRK
- 60 Menerapkan Hasil Rekomendasi Audit Energi Penggunaan Energi

- 64 UPAYA KONSERVASI AIR
- 65 MELESTARIKAN ALAM MELALUI PROGRAM BINA LINGKUNGAN
- 66 ANGGARAN PROGRAM LINGKUNGAN

- 69 MENGUTAMAKAN K3
- 70 KOMITMEN TERHADAP KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA
- 71 ROADMAP PENGELOLAAN K3
- 71 Perubahan Kebijakan dan Tujuan Pengelolaan K3

- 73 Target dan Kemajuan Implementasi Roadmap K3
- 75 IMPLEMENTASI K3
- 75 Organisasi Pengelolaan K3
- 76 Internalisasi Budaya K3

- 77 Program Peningkatan K3 di Tahun 2013
- 82 STATISTIK KINERJA K3
- 82 Safety metric tahun 2012
- 83 Jam kerja aman
- 83 Lost Time Injury Frequency (LTIF)

- 84 Jarak berkendara aman
- 84 Total sickness absence frequency (TSAF)
- 85 PENYULUHAN KESEHATAN
- 86 PENGHARGAAN BIDANG K3 TAHUN 2013

MENGUTAMAKAN KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA

- 91 MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN MASYARAKAT
- 93 REALISASI KEGIATAN
- 93 Program TJSP

- 94 Program BUMN Peduli Pendidikan
- 95 Festival Gerakan Indonesia Mengajar

MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN MASYARAKAT

- 99 MENINGKATKAN PEREKONOMIAN
- 100 PRODUK DAN JASA PERSEROAN
- 101 DISTRIBUSI NILAI EKONOMI
- 103 KONTRIBUTSI KEPADA NEGARA

- 104 KONTRIBUTSI KEPADA PERTUMBUHAN EKONOMI DAERAH
- 105 MEMBINA HUBUNGAN BAIK DENGAN MITRA KERJA
- 106 PENGEMBANGAN USAHA

- 106 Strategi Pengembangan
- 108 Rencana dan Realisasi Pengembangan Usaha
- 111 PROGRAM KEMITRAAN

MENINGKATKAN PEREKONOMIAN



PENGEMBANGAN INSAN PGN

117	PENGEMBANGAN INSAN PGN	124	Komunikasi yang Efektif	131	Remunerasi Pekerja
118	PERAN DAN POSISI INSAN PGN	124	Perputaran Pekerja	132	Program Bantuan Pekerja
119	TRANSFORMASI ORIENTASI PENGLOLAAN SDM	126	PROGRAM PENGEMBANGAN INSAN PGN	133	Program Kesehatan Hari Tua
120	HUBUNGAN INDUSTRIAL DENGAN PEKERJA	126	Program Rekrutmen	133	Program Pensiun Dini
		126	Program Pendidikan dan Pelatihan	134	Program Pensiun dan Asuransi
121	LINGKUNGAN KERJA YANG KONDISIF	128	Program Eksekutif	135	PROFIL TENAGA KERJA
121	Kebebasan Berserikat	129	Program STAR PGN	136	PENGHORMATAN HAK ASASI MANUSIA (HAM)
121	Menerapkan Asas Kesetaraan	129	Pelatihan Persiapan Masa Purnabakti	137	Komitmen Antikorupsi dan Antisuap
123	Mengembangkan Manajemen Penilaian Kinerja	129	Manajemen Karier Pekerja		
		131	PAKET KESEJAHTERAAN		

MENINGKATKAN LAYANAN

141	MENINGKATKAN LAYANAN	144	MEMBERI LAYANAN TERBAIK KEPADA PELANGGAN
142	Memberi Kejelasan Informasi Produk	144	Temu Pelanggan
142	Menjaga Mutu Produk Sesuai Regulasi dan Standar	145	Memonitor Tingkat Kepuasan
		146	Kartu Pelanggan

TATA KELOLA KEBERLANJUTAN

149	TATA KELOLA BERKELANJUTAN	156	KEBIJAKAN POKOK TATA KELOLA	158	Mekanisme Penyampaian Pendapat kepada Direksi
150	KUALITAS PENERAPAN TATA KELOLA	156	Remunerasi Berbasis Kinerja	159	Penerapan Standar Internasional
151	STRUKTUR TATA KELOLA	156	Pengawasan dan Pengendalian Internal	160	Internalisasi Kode Etik dan Budaya
151	Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)	157	Pencegahan Korupsi		
153	STRUKTUR DEWAN KOMISARIS DAN DIREKSI	157	Kebijakan dan Prosedur Pengungkapan	161	MANAJEMEN PEMANGKU KEPENTINGAN
153	Dewan Komisaris	158	Menghindarkan Benturan Kepentingan	161	Keanggotaan dalam Asosiasi Industri dan Organisasi Lainnya
153	Direksi	158	Pakta Integritas	161	Mengelola Stakeholder
154	Kedudukan Dewan Komisaris dan Direksi	158	Pengadaan Barang dan Jasa		

TENTANG LAPORAN INI

171	TENTANG LAPORAN INI	174	Proses Penetapan Konten Laporan
172	GRI G4 sebagai Rujukan Penyusunan Laporan Ini	175	Menentukan Aspek- Aspek material dan Boundary
172	Periode Pelaporan	176	Menentukan Tingkat Materialitas
173	Batas (Boundary) Laporan		



SAMBUTAN KOMISARIS



Bayu Krisnamurthi
Komisaris Utama

Para pemangku kepentingan yang terhormat,

Tahun 2013 menandai suatu tahun di mana jumlah pasokan dan kebutuhan energi di Indonesia meningkat, dan juga tahun di mana Perseroan berupaya keras memperoleh sumber-sumber baru untuk menyokong pasokan gasnya dalam rangka memenuhi permintaan dari berbagai pelanggan industri, komersial, dan residensialnya. Perekonomian yang terus tumbuh dengan cukup sehat di Indonesia membutuhkan pasokan energi dari gas alam, dan Perusahaan Gas Negara pun turut bertumbuh agar dapat setara dengan potensi yang dimiliki Indonesia. Sebagai sebuah perusahaan Indonesia yang melayani pasar di Indonesia, PGN berencana untuk mengonversi sumber-sumber daya kaya gas di Indonesia menjadi energi yang mendorong pertumbuhan ekonomi: energi untuk kehidupan.

Pada akhir dari tahun di mana sistem-sistem manajemen kami diuji dan kemampuan kami dikembangkan, sekali lagi kami diingatkan tentang makna dari keberlanjutan bagi Perseroan, yang telah malang melintang di dunia energi sejak lama. Sebagaimana pada awalnya, saat PGN mulai membuat dan mendistribusikan batubara

“Ekspansi ke bidang hulu memberikan kompetensi lebih baik dan peluang menciptakan rantai pasokan lebih stabil.”

tergasifikasi, yang merupakan suatu produk strategis di masa itu, PGN di masa sekarang mengetahui betul makna untuk memiliki pengetahuan produk yang prima dan memiliki berbagai cara untuk menyalurkan produk gas alam ke pasar.

Akan tetapi, karena sejarahnya inilah PGN menyadari bahwa agar setiap operasinya dapat berkelanjutan, maka Perseroan perlu secara aktif mengadaptasikan kemampuannya secara terencana. Rencana-rencana yang telah dibuat di tahun 2010, yakni untuk memiliki dan mengelola ladang-ladang produksi, telah membuahkan hasil yaitu kepemilikan penuh atas satu ladang, dan kepemilikan minoritas pada dua ladang lain. Dengan demikian, kami memiliki kompetensi yang lebih baik dan telah meletakkan dasar yang kuat untuk menciptakan suatu rantai pasokan yang lebih stabil, dan dengan demikian mengamankan pasokan nasional.

Keberlanjutan juga berarti bahwa kami harus mengakui, kemampuan untuk menghadapi tantangan-tantangan yang baru dan sulit merupakan suatu pencapaian istimewa dari perusahaan-perusahaan yang dinamis dan penting. Dalam menghadapi masalah-masalah yang timbul, di tahun 2013 sebagaimana di tahun-tahun sebelumnya, manajemen PGN telah memiliki keyakinan yang kuat bahwa gas alam adalah bisnis energi di masa depan. Kami juga menyadari bahwa melalui gas, terdapat kesempatan di masa depan yang perlu dimanfaatkan, dengan berfokus pada Indonesia dan nantinya pada pasar ASEAN yang sebentar lagi akan terintegrasi, dengan total penduduk 600 juta orang. Ini merupakan prospek yang sangat cerah bagi Perseroan.

Di tengah investasi besar-besaran yang dilakukan Perseroan dalam bisnis intinya, yaitu transmisi dan distribusi, PGN tetap menyadari bahwa, dengan menyediakan energi bagi kawasan perumahan, berbagai moda transportasi pengangkutan gas dan diversifikasi pemanfaatan gas akan menumbuhkan kesempatan bisnis secara berkelanjutan.

Dengan rekam jejak keselamatan kerja kami yang terbukti prima, dan dengan pemikiran yang senantiasa mengedepankan penyempurnaan operasional membuktikan PGN memiliki komitmen lebih tegas untuk keberlanjutan bisnis. Keberhasilan program tanggung jawab sosial PGN dalam menciptakan konsensus, yang dicerminkan dari pemahaman dan kesediaan masyarakat untuk memanfaatkan potensi yang ditawarkan oleh gas alam bagi daerah-daerah mereka, perlu diperluas lagi. Hal ini dapat dicapai dengan menyampaikan secara terinci dan holistik seluruh aspek positif dari gas alam sebagai sumber energi yang fleksibel untuk kebutuhan tenaga listrik, bahan bakar kendaraan, memasak, dan masih banyak lagi.

PGN tetap berkeyakinan teguh pada fakta bahwa masyarakat Indonesia membutuhkan energi lebih banyak dan menginginkan pasokan yang terjamin, serta bahwa langkah-langkah terukur Pemerintah untuk memenuhi kebutuhan ini selama satu dekade yang telah berjalan dan hingga jauh ke masa mendatang. Nilai PGN yang luar biasa sebagai pakar di bidang gas di Indonesia, pada akhirnya, merupakan bukti paling kuat bahwa kontribusi PGN kepada seluruh pemangku kepentingannya perlu dijaga keberlanjutannya.

Jakarta, Maret 2014



Bayu Krisnamurthi
Komisaris Utama



SAMBUTAN DIREKSI



Hendi Prio Santoso
Direktur Utama

Pemangku kepentingan yang terhormat,

Merupakan suatu kebahagiaan bagi saya menyampaikan Laporan Keberlanjutan PGN edisi kelima tahun ini, mengingat hasil-hasilnya kini telah benar-benar mencerminkan sasaran-sasaran kami saat kami mulai membahas platform keberlanjutan kami secara terinci, memberikan sudut pandang yang lebih luas kepada seluruh pemangku kepentingan kami terkait Perseroan. Dalam laporan ini, PGN telah menjawab isu-isu terkait pemangku kepentingan kami di bidang ekonomi, keuangan, dan pembangunan masyarakat serta sosial dan kami telah menciptakan sejumlah ekspektasi baru sekaligus peluang baru untuk mencapai keunggulan operasional.

Di tahun 2013 lalu, kami memandang perlunya suatu kelincahan untuk dapat mengelola baik isu kelebihan maupun kekurangan pasokan gas dalam tiga daerah operasional kami. Dampak dari perubahan yang berlangsung di tahun 2013 sesungguhnya tidaklah dapat dievaluasi secara memadai dalam hitungan minggu ataupun bulan. Dalam mempertimbangkan ekspansi permintaan energi skala besar yang sedang berlangsung dari para pelanggan industri, komersial, dan residensial, kami membutuhkan garis waktu yang lebih lama untuk dapat secara akurat mengetahui ke mana pasar-pasar tertentu di Indonesia akan bergerak di masa mendatang.

“Kami berhasil melalui 49 juta jam kerja tanpa insiden besar merupakan pencapaian yang luar biasa dan kerjasama dari seluruh pekerja.”

Keharusan untuk mempertimbangkan tren jangka panjang dalam struktur pengambilan keputusan di PGN, sementara kami harus tetap menjaga kinerja operasional kami dari hari ke hari, merupakan wujud dari komitmen PGN terhadap lingkungan, keselamatan, pelibatan masyarakat, dan kepuasan pelanggan, sekaligus juga merupakan dedikasi PGN terhadap pembangunan berkelanjutan pada skala nasional. Dengan begitu banyaknya pihak pemangku kepentingan dari berbagai sektor yang dilibatkan, kuncinya adalah bagaimana mengarahkan dialog dengan pemangku kepentingan menuju sasaran-sasaran yang produktif. Pendekatan secara membumi ini akan menghadirkan gagasan-gagasan baru, menciptakan solusi-solusi baru, dan pada akhirnya, membawa PGN untuk terus menghadirkan energi bagi kehidupan.

PGN senantiasa mengevaluasi penggunaan energinya sebagaimana diukur melalui metrik Jejak Karbonnya, dan dari tahun ke tahun, upaya untuk mengukur dan mengendalikan emisi karbon ini telah membantu mengurangi jumlah emisi dan menciptakan lingkungan yang lebih bersih. Hal ini sangatlah sejalan dengan karakter gas alam, yang merupakan bahan bakar yang lebih bersih. Pengukuran yang kami lakukan di sepanjang pipa-pipa distribusi kami termasuk deteksi kebocoran dan kebisingan, dan kami telah menerapkan sistem peringatan dini dan sistem cadangan untuk mencegah berbagai jenis polusi mengganggu komunitas setempat. Pelibatan komunitas adalah hal yang kami anggap serius baik karena alasan lingkungan maupun keselamatan. Dengan melibatkan seluruh komunitas untuk pertama-tama menyadari di mana fasilitas kami

berada, dan kemudian dengan upaya kami untuk melindungi masyarakat dan lingkungan, kami dapat terus menjaga catatan prima kami yaitu nol kecelakaan kerja di seluruh fasilitas kami.

Catatan keselamatan karyawan ini sangatlah kami banggakan, karena kami berhasil melalui 49 juta jam kerja tanpa insiden besar. Gas pada dasarnya membutuhkan penanganan khusus sehingga hal-hal terinci dari setiap sistem senantiasa kami evaluasi dan tinjau. Kami telah bergerak dari perspektif yang mengedepankan rincian ke perspektif yang lebih bersifat jangka panjang, yang pada intinya adalah memastikan setiap karyawan kami dapat pulang ke rumah mereka masing-masing se usai mereka bekerja. Operasi yang berkelanjutan di dalam industri gas membutuhkan tindakan dari seluruh karyawan, dan kampanye terbaru kami untuk menghindari pekerjaan yang berbahaya mengandung pesan yang sangat positif dan menunjukkan hasil yang sangat positif: para karyawan kini memiliki mekanisme yang telah disebarluaskan di Perseroan untuk melindungi mereka sendiri dengan menunjukkan hal-hal yang mereka anggap berbahaya di tempat kerja mereka, dan dengan melindungi diri mereka sendiri, mereka pun melindungi sesama karyawan lain, Perseroan, dan juga masyarakat.

Di dalam bauran energi Indonesia yang kompetitif, yang terdiri dari batubara, diesel, geothermal, hidro dan mikrohidro, biogas, propana, metana, dan lain-lain, PGN perlu memastikan bahwa seiring dengan bertambahnya jumlah pelanggan untuk gas alam dan gas alam cairnya, keunggulan layanan tetap dikedepankan. Dengan menyelenggarakan survei kualitas dan membina hubungan baik dengan pelanggan, kami tidak menunggu hingga masalah terjadi. Dengan demikian, kami mencegah terjadinya masalah, dan dengan memelihara hubungan yang baik ini kami dapat memanfaatkan peluang-peluang baru yang muncul.

PGN memiliki posisi yang cukup unik dalam berpartisipasi dan mendukung program swasembada energi Indonesia. Posisi yang unik ini berasal dari keyakinan kami bahwa gas adalah masa depan energi di Indonesia, yang berpotensi memberikan pasokan yang cukup besar untuk periode yang cukup panjang. Bagi PGN, mengamankan pasokan gas jangka panjang adalah sasaran yang perlu dicapai untuk seluruh wilayah penjualan, negosiasi dengan produsen dari sektor swasta dan pemerintah, serta dengan memanfaatkan fleksibilitas dalam rantai-rantai pasokan yang ada dan melalui opsi-opsi baru untuk distribusi jarak pendek dan volume kecil.

Implementasi dari hal-hal ini tentunya akan menunjukkan betapa lincahnya PGN dalam memenuhi sasaran-sasaran keberlanjutannya. Tetapi sekedar menjawab “di mana pasokannya” dan “di mana permintaannya” tentunya bukanlah pandangan jangka panjang yang baik. Pembangunan berkelanjutan di Indonesia haruslah menjawab tantangan untuk menyediakan akses terhadap energi secara berkelanjutan, sehingga semua kawasan di Indonesia dapat membangun kekuatan mereka masing-masing dan memperkuat perekonomian bangsa. PGN berpegang teguh pada kebijakan investasinya yang tak hanya mencakup para karyawan dan komunitas di sekitar fasilitas kami, tetapi juga yang mendukung para pelanggan dan menarik pelanggan baru dengan komitmen untuk menghadirkan energi gas melalui pembangunan berkelanjutan—pembangunan yang akan menguntungkan semua kawasan di Indonesia dan mendukung janji negeri bagi bangsa ini.

Jakarta, Maret 2014



Hendi Prio Santoso
Direktur Utama



OI | TENTANG PERUSAHAAN GAS NEGARA



PROFIL SINGKAT



Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19/1965 Perusahaan Gas Negara (PGN) menjadi badan hukum yang berhak untuk melakukan usahanya secara mandiri dengan ruang lingkup usaha penyediaan tenaga gas dan industri gas, terutama untuk meningkatkan derajat kehidupan masyarakat umum.

NAMA PERUSAHAAN

PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk

PRODUK & JASA

Jasa distribusi dan transmisi gas bumi

KEPEMILIKAN

Pemerintah Indonesia 56,97%
Publik 45,03%

AREA OPERASIONAL

Hampir di seluruh wilayah Indonesia

STATUS / DASAR HUKUM

BUMN, PP No.19/1965

MODAL DASAR

Rp7.000.000.000.000

MODAL DITEMPATKAN DAN DISETOR PENUH

Rp2.424.150.819.600

PENCATATAN DI BURSA

Saham Perseroan telah dicatatkan di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tanggal 15 Desember 2003 dengan Kode Saham di Bursa: PGAS

ALAMAT KANTOR PUSAT

PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk
Jl. K.H. Zainul Arifin No. 20,
Jakarta 11140, Indonesia
T. (62-21) 633 4838, 633 4848, 633 4861
F. (62-21) 633 3080,
PO BOX 1119 JKT
www.pgn.co.id

CONTACT CENTER

0-800-1-500 645





VISI

Menjadi Perusahaan energi kelas dunia dalam pemanfaatan gas bumi





MISI

Meningkatkan nilai tambah Perusahaan bagi stakeholders melalui:

- *Penguatan bisnis inti di bidang transportasi, niaga gas bumi dan pengembangannya*
- *Pengembangan usaha pengolahan gas*
- *Pengembangan usaha jasa operasi, pemeliharaan dan keteknikan yang berkaitan dengan industri migas*
- *Profitisasi sumber daya dan aset Perusahaan dengan mengembangkan usaha lainnya*



Visi dan Misi tersebut telah mendapatkan persetujuan Direksi. Visi dan Misi ditetapkan berdasarkan Keputusan Direksi PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk Nomor: 015700.K/HM.03/UT/2011 yang ditetapkan pada 20 September 2011

NILAI BUDAYA PGN (PROCISE)

Pedoman Perilaku Utama PGN

Budaya Perusahaan merupakan nilai dan falsafah yang telah disepakati dan diyakini oleh seluruh insan PGN sebagai landasan dan acuan bagi PGN untuk mencapai tujuan. PGN mendefinisikan budaya Perusahaan dalam lima nilai yang disingkat ProCISE dan dijabarkan dalam 10 Perilaku Utama Perusahaan.

5 NILAI BUDAYA PGN

PROFESIONALISME

Senantiasa memberikan hasil terbaik dengan meningkatkan kompetensi di bidangnya dan bertanggung jawab atas setiap tindakan dan keputusan yang diambil.

PENYEMPURNAAN TERUS MENERUS

Berkomitmen untuk melakukan penyempurnaan terus menerus.

INTEGRITAS

Jujur terhadap diri sendiri maupun orang lain. Konsisten antara pikiran, perkataan dan perbuatan berlandaskan standar etika yang luhur.

KESELAMATAN KERJA

Senantiasa mengutamakan keselamatan dan kesehatan kerja, baik untuk diri sendiri maupun lingkungan sekitarnya.

PELAYANAN PRIMA

Mengutamakan kepuasan baik pelanggan internal maupun eksternal dengan memberikan pelayanan terbaik.

10 PERILAKU UTAMA PERSEROAN



PROFESIONALISME

- 1 Kompeten di Bidangnya
- 2 Bertanggung Jawab



PENYEMPURNAAN TERUS MENERUS

- 3 Kreatif dan Inovatif
- 4 Adaptif terhadap perubahan



INTEGRITAS

- 5 Jujur, terbuka dan berpikir Positif
- 6 Disiplin dan Konsisten



KESELAMATAN KERJA

- 7 Mengutamakan Keselamatan Kerja dan Kesehatan Kerja
- 8 Peduli Lingkungan Sosial dan Alam



PELAYANAN PRIMA

- 9 Mengutamakan Kepuasan Pelanggan Internal dan Eksternal
- 10 Proaktif dan Cepat Tanggap

SOSIALISASI DAN INTERNALISASI VISI DAN MISI SERTA BUDAYA PERUSAHAAN

Kami melakukan sosialisasi dan internalisasi visi, misi dan nilai-nilai budaya perusahaan kepada seluruh pekerja secara periodik. Proses sosialisasi kami lakukan melalui pendekatan berjenjang dengan materi melingkupi sosialisasi atas pengertian visi, misi dan serta pembentukan karakter karyawan sesuai butir-butir nilai budaya PGN untuk mencapai visi PGN 2020.

Internalisasi visi, misi dan budaya PGN kami lakukan melalui pendekatan *top-down*, disampaikan oleh manajemen puncak (*top management*) kepada para agen perubahan, yang kemudian menjelaskan kepada seluruh pegawai hingga level terbawah. Pada tahap tersebut, secara simultan kami menyaring berbagai ide dan usulan dari bawah untuk selanjutnya kami integrasikan sebagai strategi untuk mencapai visi dan misi PGN.

Di samping itu, saat penerimaan karyawan, evaluasi kinerja karyawan atau promosi dan rotasi jabatan, kami anggap sebagai ajang penting untuk internalisasi visi, misi dan budaya kerja PGN. Melalui pendekatan intensif seperti itu, kebijakan dan strategi bisnis PGN akan lebih mudah dihayati dan dijalankan oleh seluruh karyawan. Pemahaman seluruh jajaran perusahaan sampai level terbawah akan menjamin tercapainya visi PGN 2020, yang pada akhirnya menjamin keberlanjutan PGN.



SEKILAS PERUSAHAAN GAS NEGARA

Cikal bakal PGN berawal dari sebuah perusahaan swasta milik pemerintah Hindia Belanda bernama L.J.N. Eindhoven & Co di tahun 1859, dengan kegiatan utamanya memperkenalkan penggunaan gas dan batubara di Indonesia. Pada tahun 1958, perusahaan tersebut dinasionalisasi dan tahun 1965 diubah namanya menjadi Perusahaan Negara Gas (PN Gas).

Kini, PT Perusahaan Gas Negara (Persero), Tbk, disebut juga PGN atau PGAS, atau kami, merupakan perusahaan BUMN yang didirikan untuk mendistribusikan gas dan mentransmisikan gas dari daerah-daerah penghasil gas, yakni sumur-sumur gas di kawasan eksploitasi minyak dan gas, ke daerah industri pengguna, maupun kawasan pemukiman. Untuk mendistribusikan gas, kami mengelola jaringan pipa distribusi dari kawasan ladang gas/migas, hingga ke kawasan komersial atau konsumen akhir maupun ke stasiun penampungan untuk diangkut ke area pemasaran lain menggunakan kapal-kapal pengangkut gas. Sampai akhir periode pelaporan ini, kami menguasai hingga sebesar 90% pangsa pasar distribusi dan transmisi gas di Indonesia.



RIWAYAT SINGKAT PERUSAHAAN

JAMAN HINDIA BELANDA

1859 PT. Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk atau sering disebut PGN dengan kode transaksi perdagangan di Bursa Efek Indonesia PGAS, merupakan sebuah perusahaan milik negara yang dirintis sejak tahun 1859, ketika masih bernama Firma L.J.N. Eindhoven & CO Gravenhage

PERTUMBUHAN INDUSTRI ABAD 20

1965 Pada tanggal 13 Mei 1965, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19/1965, Perusahaan ditetapkan sebagai Perusahaan Negara dan dikenal sebagai Perusahaan Gas Negara (PGN).



1994 Company's status perseroan diiringi dengan penambahan ruang lingkup usaha yang lebih luas yaitu selain di bidang distribusi gas bumi juga di bidang transmisi, dimana PGN berfungsi sebagai transporter



PENGEMBANGAN TEKNOLOGI ABAD 21

2003 The Perseroan telah dicatatkan di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tanggal 15 Desember 2003 dengan kode transaksi perdagangan PGAS.

2007 pada tanggal 11 Maret 2007, Perseroan berhasil melakukan *Gas-In* (penyaluran gas pertama) yang dilanjutkan dengan komersialisasi gas dari lapangan gas Pertamina di Pagardewa melalui pipa Sumatera Selatan-Jawa Barat ke pelanggan Perseroan di Cilegon (PT Krakatau Daya Listrik).

2008 Sesuai dengan ketentuan Undang-undang nomor 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas serta terkait dengan *stock split* saham, Anggaran Dasar Perseroan mengalami perubahan terakhir melalui Akta Nomor 50 tanggal 13 Juni 2008 jo. Akta Nomor 8 tanggal 2 Juli 2008



1998 Pada tahun 1998 PGN berhasil menyelesaikan Pipa Transmisi Jalur Grissik - Duri yang kemudian diikuti dengan pembentukan Entitas Anak di bidang Transmisi yaitu PT Transportasi Gas Indonesia.

2009 Untuk mengoptimalkan kekuatan dan kompetensi yang telah dibangun selama ini dengan memanfaatkan peluang pengembangan bisnis kedepan untuk 2009, Perusahaan kembali membentuk Entitas Anak dengan nama PT PGAS Solution.

2011 Pada tahun 2011, PGN membentuk 2 Entitas Anak yang masing-masing bergerak di bidang hulu dan hilir bisnis gas bumi. Entitas Anak di bidang hulu adalah PT Saka Energi Indonesia (SEI) sedangkan Entitas Anak di bidang hilir PT Gagah Energi Indonesia (GEI). Kepemilikan PGN di kedua Entitas Anak tersebut adalah 99% dan 1% kepemilikan oleh PT PGAS Solution

2012 PGN mendirikan Entitas Anak PT PGN LNG Indonesia (PGN LNG). Lingkup usaha PGN LNG antara lain melakukan pengadaan pasokan LNG dan gas bumi, kegiatan penyimpanan termasuk regasifikasi kepada pembeli, serta melakukan kegiatan usaha lainnya.



SAHAM PERSEROAN

Saham perusahaan kami mulai diperdagangkan BEI sejak 5 Desember 2003 dengan nama perdagangan PGAS. Harga saham PGN di BEI pada tanggal 31 Desember 2013 berada pada posisi Rp 4.475 per lembar. Komposisi kepemilikan saham perusahaan PGN per 31 Desember 2013 adalah Pemerintah Indonesia sebesar 56,97% dan masyarakat sebesar 43,03%.

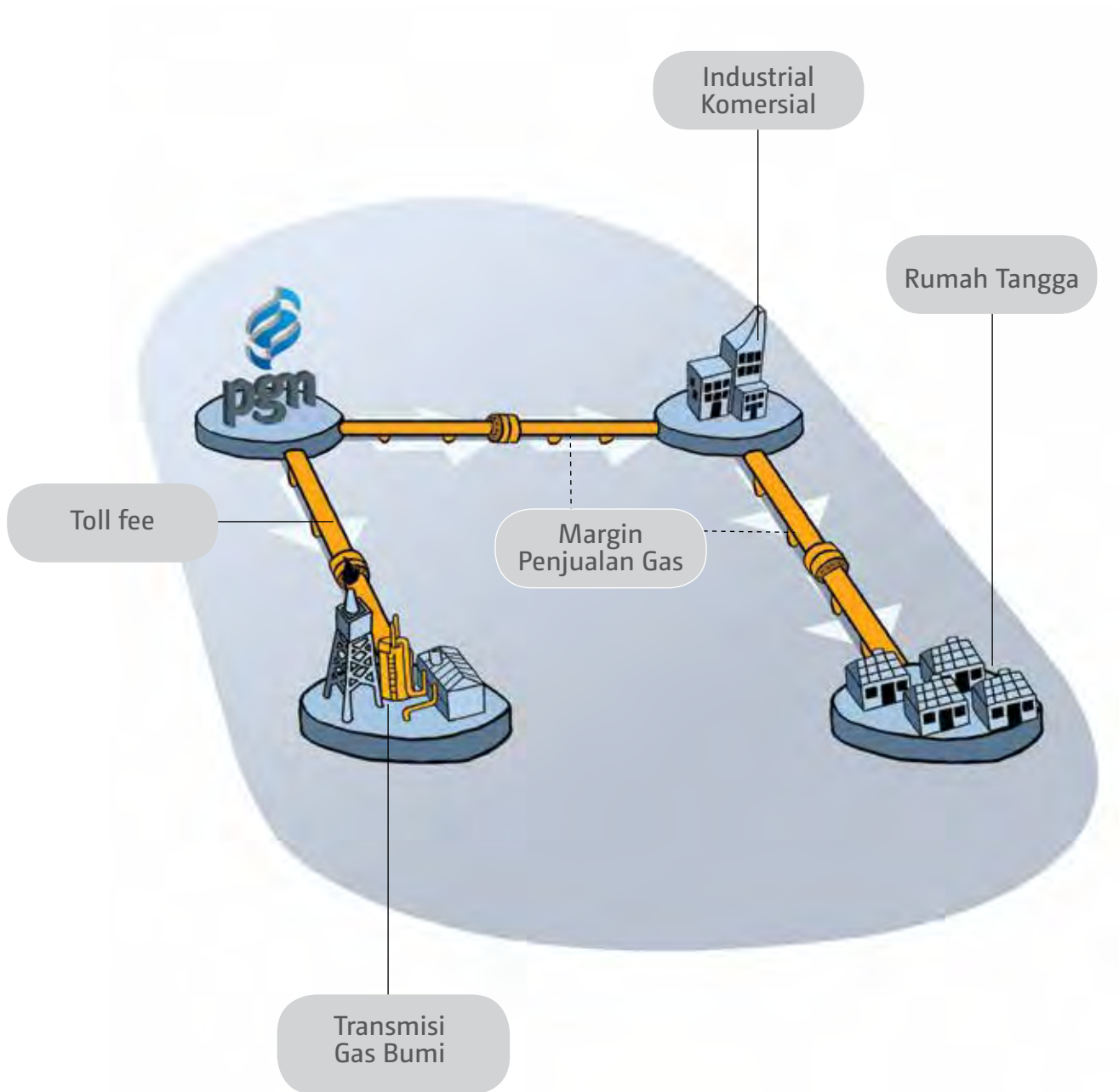
SKALA EKONOMI

Kami beroperasi di hampir seluruh wilayah Indonesia dengan dukungan sekitar 1.540 karyawan. Untuk membiayai kegiatan investasi pembangunan jaringan pipa distribusi, kami memiliki modal per akhir tahun 2013 sebesar USD 2.727 juta dengan nilai penjualan sebesar USD 3.001 juta. Skala ekonomi PGN selebihnya adalah sebagai berikut.

SKALA EKONOMI PT. PGN (Persero), Tbk.

	Periode	
	2013	2012
Jumlah karyawan	1.540	1.564
Total penjualan netto (USD juta)	3.001	2.576
Total kapitalisasi (USD juta):		
Liabilitas	1.636	1.553
Ekuitas	2.727	2.355
Kuantitas produk terjual (MMScfd)	824	807
Total aset (USD juta)	4.363	3.908

STRUKTUR OPERASIONAL



Selain dua segmen usaha utama tersebut, PGN memiliki Entitas Anak yang bergerak di segmen operasional lain, yakni melakukan kerja sama di bidang eksplorasi dan eksploitasi hulu gas/migas, pengolahan/pemanfaatan hilir produk gas, penyediaan jasa sewa fiber optik untuk penyediaan jaringan, dan jasa konstruksi dan perbaikan kepada pelanggan.



GROUP PGN

Untuk memberikan layanan maksimal kepada pelanggan, PGN membagi wilayah usaha menjadi empat unit operasional dalam bentuk Strategic Business Unit (SBU), yakni:

1. SBU Distribusi Wilayah I, mencakup Wilayah Jawa Bagian Barat dan Palembang. Terdiri dari Penjualan dan Layanan Area Banten, Jakarta-Bogor, Bekasi-Karawang, Cirebon dan Palembang.
2. SBU Distribusi Wilayah II, mencakup Wilayah Jawa Bagian Timur. Terdiri dari Penjualan dan Area Surabaya, Sidoarjo-Mojokerto dan Pasuruan-Probolinggo.
3. SBU Distribusi Wilayah III, mencakup Wilayah Sumatera Bagian Utara. Terdiri atas Penjualan dan Layanan Area Medan, Batam dan Pekanbaru.
4. SBU Transmisi Sumatera-Jawa, mencakup wilayah Sumatera Selatan, Lampung, Banten, hingga Jawa Barat.

Rantai Pasokan

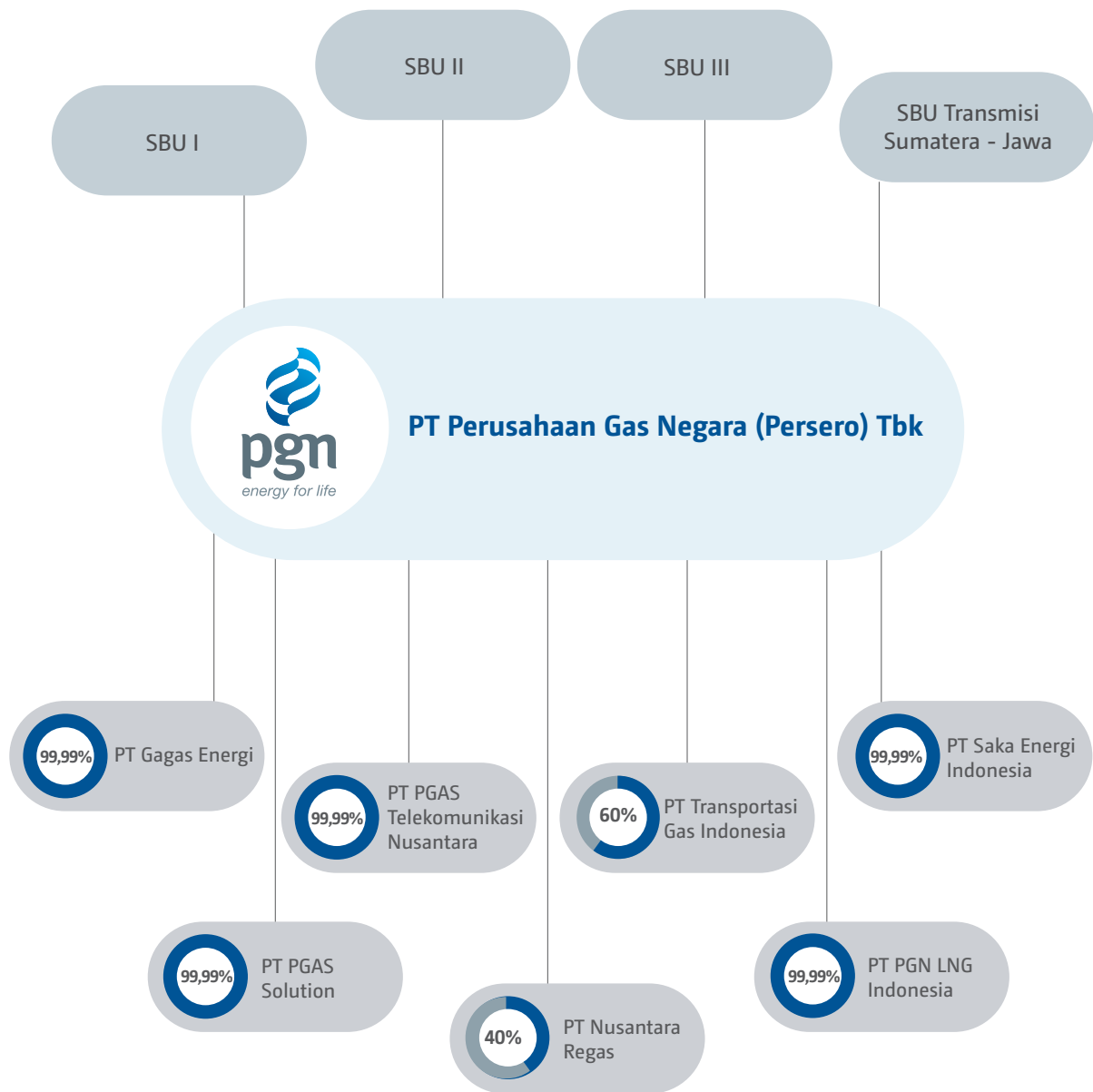
Ditinjau dari potensi dampak negatif terhadap perusahaan, kami membagi pemasok dalam 2 (dua) kategori yaitu; Pertama, mereka yang memasok barang atau jasa umum, yang kebijakan dan implementasinya dalam aspek lingkungan dan atau sosial tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja perusahaan, dan tidak berdampak terhadap citra dan reputasi perusahaan. Mereka bukan merupakan bagian dari segmen operasi perusahaan. Bisnis mereka tidak tergantung kepada perusahaan, dan kebijakan serta implementasinya dalam aspek lingkungan dan atau sosial tidak dapat dikendalikan oleh perusahaan. Misalnya, pemasok alat tulis, perabot kantor, suku cadang, dan sebagainya. Pemasok yang termasuk dalam kelompok pertama ini, tidak termasuk dalam laporan ini.

Kelompok kedua adalah pemasok barang dan jasa khusus, yang kinerjanya berpengaruh langsung terhadap citra dan reputasi perusahaan. Bisnis mereka secara tidak langsung merupakan bagian dari segmen bisnis perusahaan. Bisnis mereka memiliki ketergantungan yang tinggi dengan perusahaan. Kebijakan dan implementasinya dalam aspek lingkungan dan atau sosial menjadi pertimbangan kami dalam menyeleksi mereka sebagai pemasok PGN. Pemasok yang termasuk dalam kelompok kedua ini, dicakup dalam laporan ini, mereka adalah; pemasok tenaga kerja *security*, pemasok jasa transportasi beserta supir dan pemasok tenaga kerja *cleaning service*. Walaupun mereka bukan karyawan PGN, namun kinerja mereka berpengaruh langsung terhadap citra dan reputasi perusahaan.

Oleh sebab itu, untuk meminimal dampak negatif terhadap perusahaan, PGN menetapkan aturan yang ketat kepada pemasok tersebut, agar mereka mematuhi peraturan dan ketentuan terkait dengan tenaga kerja, termasuk penghormatan terhadap hak asasi manusia dan upah minimum regional. Aturan ini kami tuangkan dalam kontrak kerja dengan pemasok yang bersangkutan.

UNIT USAHA, ENTITAS ANAK DAN AFILIASI

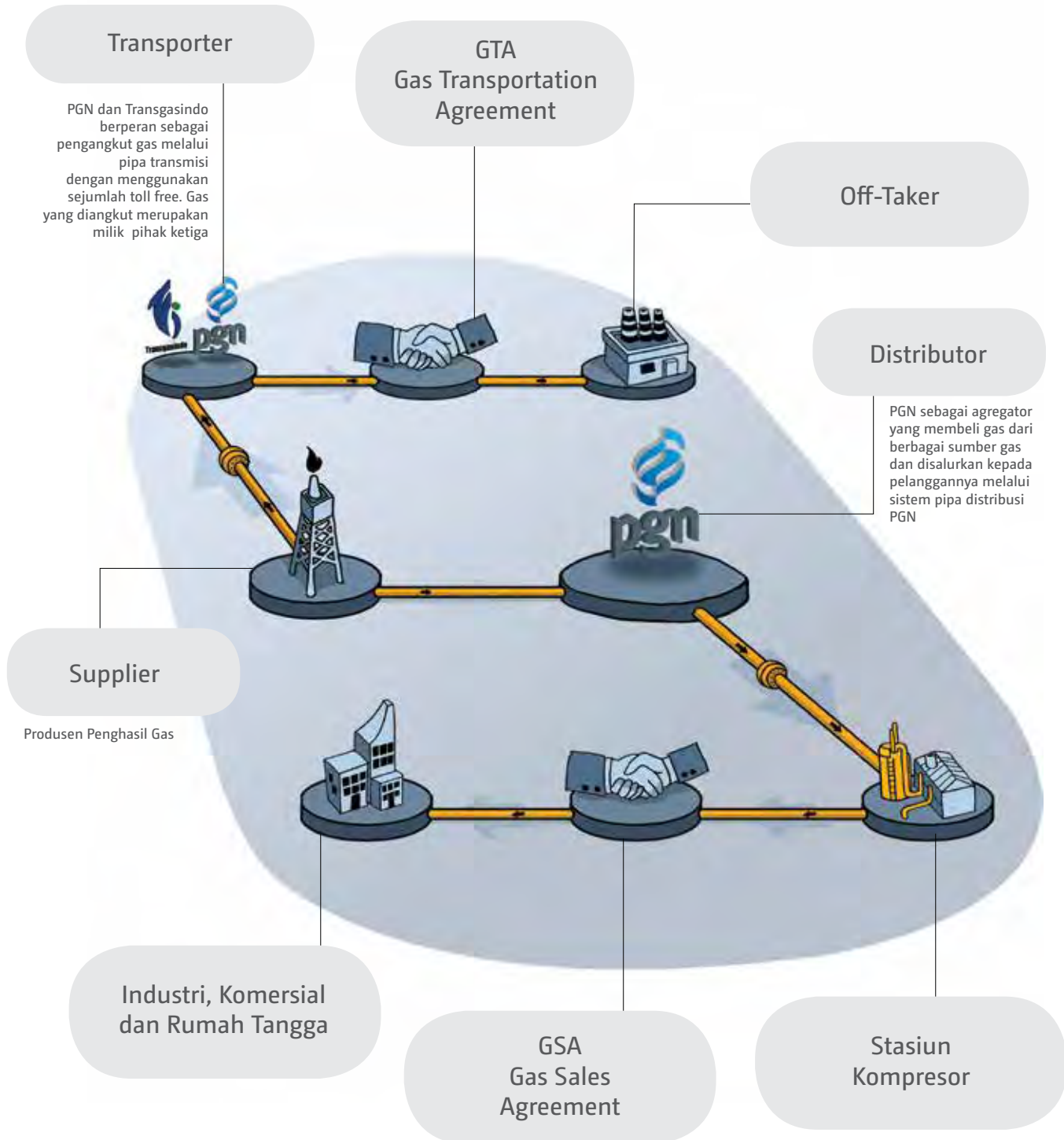
G4-17



PGN mempunyai tiga wilayah penjualan di bidang distribusi (SBU I, II, dan III) dan satu wilayah layanan transmisi (SBU Transmisi Sumatera-Jawa) serta mempunyai tujuh Entitas Anak yang bergerak di berbagai bidang.

- Jumlah Kepemilikan Saham
- Strategic Business Unit (SBU)
- Entitas Anak

STRUKTUR USAHA



GAS TRANSPORTATION AGREEMENT (GTA)

Perjanjian transportasi gas antara PGN/Transgasindo sebagai transporter gas dengan supplier untuk mengangkut gas dari supplier kepada off taker

GAS SALES AGREEMENT (GSA)

Perjanjian jual beli gas antara PGN sebagai distributor gas dengan pelanggan

PGN mempunyai dua model bisnis yaitu bisnis transmisi dan distribusi. Sekitar 80% penghasilan PGN berasal dari bisnis distribusi dan 20% dari bisnis transmisi



RANGKAIAN PERISTIWA PENTING 2013



7 FEBRUARI 2013

PGN tergabung dalam Program BUMN Peduli Pendidikan memberikan apresiasi 450 guru dan siswa daerah terpencil



30 MEI 2013

Pelatihan pengrajin tenun Garut



7 MARET 2013

Program BUMN Peduli Pendidikan "Apresiasi Guru dan Siswa Berprestasi dari Daerah Terpencil, Pulau Terluar dan Wilayah Perbatasan Indonesia"



29 JUNI 2013

Penilaian PROPER Station Kompresor Pagardewa SBU TSJ



19 APRIL 2013

Kerjasama PGN- Kopassus dan Penyerahan Bantuan 6 Unit Mobil Ambulance



4 JULI 2013

PGN Peduli Berbagi Sembako Gratis



19 MEI 2013

Menteri ESDM Resmikan Mobile Refueling Unit (MRU) PGN di Monas



16 JULI 2013

PGN Raih Penghargaan Best Agent Contact Center 2013



20 MEI 2013

Gerakan Direksi Mengajar dalam rangka memperingati Hari Kebangkitan Nasional



26 JULI 2013

PGN Beri Bantuan dan Santunan kepada Yayasan Panti Asuhan dan Yatim Piatu

**2 AGUSTUS 2013**

PGN Lepas 1200 Peserta
Mudik Bareng

**20 NOVEMBER 2013**

Pameran Craf Ina, Jakarta

**2 OKTOBER 2013**

Audit Surveillance
Sertifikasi OHSAS
18001:2007 dan SMK3

**21 NOVEMBER 2013**

Rapat Tinjauan
Manajemen K3PL

**5 OKTOBER 2013**

Festival Gerakan
Indonesia Mengajar

**22 NOVEMBER 2013**

Temu Lingkungan

**15 OKTOBER 2013**

PGN Sumbang hewan
kurban untuk peringatan
Hari Raya Idul Adha

**26 DESEMBER 2013**

Menteri ESDM Resmikan
SPBG PGN Pertama di
Pondok Ungu

**30 OKTOBER 2013**

Pelaksanaan Kegiatan
Nikah Massal sebanyak 75
di Serang-Banten

**26 DESEMBER 2013**

Bakti Sosial Operasi Katarak
untuk Masyarakat di sekitar
Labuhan Maringgai

PENGHARGAAN DAN SERTIFIKASI



Penghargaan Program
Penilaian Peringkat Kinerja
Perusahaan dalam Pengelolaan
Lingkungan Hidup untuk SBU
TSJ PGN (Persero) Tbk



Penghargaan Program
Penilaian Peringkat Kinerja
Perusahaan dalam Pengelolaan
Lingkungan Hidup untuk SBU 2
PT PGN (Persero) Tbk



Penghargaan kecelakaan nihil
oleh kementerian tenaga kerja
dan transmigrasi republik
indonesia untuk SBU 3
PT PGN (Persero) Tbk



Penghargaan kecelakaan nihil
oleh kementerian tenaga kerja
dan transmigrasi republik
indonesia untuk SBU TSJ
PT PGN (Persero) Tbk



Penghargaan kecelakaan nihil oleh kementerian tenaga kerja dan transmigrasi republik indonesia untuk SBU 1 PT PGN (Persero) Tbk



Penghargaan kecelakaan nihil oleh kementerian tenaga kerja dan transmigrasi republik indonesia untuk SBU 2 PT PGN (Persero) Tbk



Penghargaan Indonesia Green Company dan Sri Kehati Award dari Yayasan Keanekaragaman Hayati Indonesia



Penghargaan *Best Sustainability Reporting* 2012 dari *National Center for Sustainability Reporting (NCSR)*



PGN Terima Sertifikat OHSAS 18001 : 2007 dan SMK3





02 | TANGGUNG JAWAB LINGKUNGAN

MENGELOLA LINGKUNGAN BERSAMA PGN



Standarisasi perhitungan emisi karbon sebagai dasar penyusunan kebijakan yang tepat dalam mitigasi karbon akibat kegiatan operasi dilakukan melalui *carbon accounting*

PERUBAHAN IKLIM SEBAGAI ISU LINGKUNGAN GLOBAL

Penelitian para pakar kini semakin intens menyoroti pengaruh terganggunya lingkungan atmosfer akibat emisi karbondioksida dan emisi gas rumah kaca (GRK) seperti CO₂, metana, freon dan sejenisnya, sebagai hasil aktifitas manusia, meliputi: kegiatan industri, transportasi maupun rumah tangga. Aktifitas manusia tersebut ditengarai kurang memperhatikan kelestarian lingkungan.

Pakar klimatologi menyebutkan ada enam komponen perubahan iklim yang menyebabkan terjadinya cuaca ekstrem, yakni atmosfer (udara), litosfer (daratan), hidrosfer (perairan), kriosfer (tutupan es), biosfer (lingkungan makhluk hidup), dan humanosfer (lingkungan manusia). Kondisi lingkungan saat ini nyata menunjukkan terusiknya satu atau beberapa dari enam komponen iklim tersebut sehingga kondisi cuaca ekstrem semakin masif terjadi secara global. Contoh konkretnya seperti suhu musim dingin yang ekstrem di Amerika Serikat dan Kanada dan musim panas ekstrem di kawasan Australia.

Di Indonesia, cuaca ekstrem muncul dengan ciri utama, musim panas berkepanjangan dan musim hujan dengan intensitas tinggi disertai angin kencang yang menyebabkan banjir besar terjadi secara berulang, termasuk di Jakarta. Kondisi terkini menunjukkan rusaknya lingkungan akibat aktifitas manusia, membuat skala bencana banjir meluas, meliputi berbagai daerah yang sebelumnya tidak terdampak, sekalipun intensitas hujan relatif tidak berubah.

Kondisi tersebut memunculkan keprihatinan dan gerakan berskala global untuk mengajak seluruh komponen masyarakat bersama-sama menjaga keberlanjutan bumi beserta isinya untuk kehidupan generasi mendatang dengan memperbaiki kondisi lingkungan di masing-masing daerah. Untuk menjaga dan melestarikan lingkungan tersebut diperlukan partisipasi semua pihak, termasuk PGN (Perusahaan Gas Negara).

EMISI GAS RUMAH KACA DARI KEGIATAN BISNIS PGN

Kegiatan operasional utama kami adalah mengelola jaringan pipa distribusi dan transmisi gas dari sumur-sumur produksi sampai ke konsumen-konsumen utama, baik industri maupun rumah tangga. Sekalipun kegiatan kami tidak melibatkan proses ekstraksi, pengolahan maupun pembukaan lahan skala besar yang mengakibatkan perubahan kontur muka bumi, kami menyadari kegiatan PGN tetap menimbulkan dampak terhadap lingkungan.

Dalam melaksanakan kegiatan operasional, kami menggunakan listrik untuk menerangi gedung perkantoran dan bangunan lainnya, memakai BBM untuk kendaraan dinas, memakai kertas untuk berbagai macam tujuan serta menggunakan *refrigerant* untuk mendinginkan ruangan. Semua itu berdampak terhadap lingkungan, yaitu menambah emisi GRK atau disebut juga emisi karbon (CO₂) di atmosfer dan mengemisikan zat perusak ozon. Keduanya menyebabkan terjadinya pemanasan global.

DAMPAK PERUBAHAN IKLIM TERHADAP KEGIATAN BISNIS PGN

Perubahan iklim skala global tersebut juga berpengaruh terhadap kegiatan operasional kami. Sekalipun tidak menimbulkan dampak kerusakan langsung terhadap aset utama dan fasilitas penunjang milik kami, cuaca ekstrem memberi dampak terhadap kelancaran operasional kami. Banjir yang kembali menerjang Jakarta dan wilayah sekitarnya, membuat kegiatan administrasi maupun kegiatan pemeliharaan rutin jaringan dan fasilitas menjadi terhambat.

Dengan memperhatikan skala bencana yang kini terjadi, cuaca ekstrem akibat perubahan iklim dalam jangka panjang akhirnya bisa saja memberi dampak langsung terhadap fasilitas utama. Sebagai contoh, gelombang tinggi kedepannya akan mengganggu distribusi gas melalui kapal.

Seperti diketahui bersama, kami saat ini tengah menyelesaikan pembangunan fasilitas penampungan dan distribusi gas, terminal *Floating Storage and Regasification Unit* (FSRU) di lepas pantai, dekat Lampung dan Jakarta. Kondisi cuaca ekstrem jelas akan berimplikasi finansial bagi PGN.

Memperhatikan dampak luas dari gejala perubahan iklim tersebut, PGN semakin terpacu untuk merealisasikan komitmen melaksanakan kegiatan operasional yang berwawasan lingkungan sekaligus berpartisipasi pada upaya pelestarian lingkungan sebagai bagian dari upaya mitigasi global. Kami mengendalikan dampak lingkungan akibat operasional perusahaan, melalui pelaksanaan kebijakan operasional ramah lingkungan, mendorong para mitra usaha merealisasikan upaya serupa dan mendukung gerakan masyarakat dalam merealisasikan program pelestarian lingkungan.

PELUANG USAHA AKIBAT PERUBAHAN IKLIM

Selain memberi dampak terhadap kegiatan operasional, perubahan iklim juga memberi peluang bagi pengembangan bisnis PGN. Hal ini juga didukung oleh makin tumbuhnya kesadaran seluruh elemen masyarakat akan pentingnya berpartisipasi pada upaya mengurangi emisi gas CO₂ dan memelihara lingkungan sekitar.

Masyarakat kini semakin sadar bahwa penggunaan gas bumi sebagai bahan bakar menghasilkan emisi CO₂ paling rendah dibandingkan bahan bakar fosil lainnya. Dengan pertimbangan itu, masyarakat mendukung penuh pelaksanaan konversi penggunaan gas bumi sebagai bahan bakar alternatif yang akan membuat permintaan gas bumi meningkat. Hal ini pada gilirannya membuka peluang bagi PGN untuk meningkatkan kapasitas, keterjangkauan dan keandalan fasilitas distribusi dan transmisi yang dikelolanya.

Peningkatan permintaan mendorong kami untuk merealisasikan investasi di sektor hilir maupun hulu dari rantai bisnis gas bumi. Tujuannya meningkatkan pasokan gas ke fasilitas jaringan sistem distribusi dan transmisi untuk menjamin ketersediaan dan memenuhi kebutuhan masyarakat dan industri pengguna gas bumi.



TRANSFORMASI LINGKUNGAN, PARTISIPASI PGN DALAM MITIGASI GRK

Wujud nyata komitmen PGN terhadap upaya menjaga pelestarian lingkungan dan partisipasi terhadap mitigasi GRK adalah transformasi lingkungan terhadap seluruh lingkup kegiatan pengelolaan perusahaan. Transformasi lingkungan ini ditujukan untuk menjadikan PGN sebagai perusahaan yang lebih ramah lingkungan dengan semangat *green and clean energy for life*.

Agar “transformasi lingkungan” terus berkembang menjadi budaya kerja yang baru, kami menerapkan Sistem Manajemen Lingkungan dan Energi Terpadu yang mengacu pada Roadmap Transformasi Lingkungan PGN.

Kami telah selesai merancang *Roadmap* Transformasi Lingkungan periode 2013 - 2017 berdasarkan realisasi pencapaian target program lingkungan yang telah kami lakukan sebelumnya. Tahun 2013, kami mulai memasuki tahap-tahap implementasi sesuai dengan program yang telah ditetapkan sebagai kelanjutan dari tahap awal (inisiasi) program-program lingkungan tahun sebelumnya. Realisasi program-program tersebut untuk memastikan bahwa PGN sebagai perusahaan yang tidak hanya patuh, tapi melebihi harapan dalam melaksanakan dan berpartisipasi dalam kegiatan pelestarian lingkungan (*beyond compliance*).

Sebagaimana telah kami sampaikan pada laporan keberlanjutan tahun 2012, kami telah menyiapkan sistem, sarana dan prasarana, sumberdaya manusia serta sumber daya lainnya guna mendekatkan PGN sebagai perusahaan yang taat pada seluruh regulasi di bidang lingkungan (*compliance to regulation*).

Kebijakan pelaksanaan roadmap transformasi lingkungan harus meliputi berbagai kegiatan yang saling mendukung, yakni:

- Ikut serta dalam PROPER (Program Penilaian Peringkat Kinerja Perusahaan dalam Pengelolaan Lingkungan Hidup) dari Kementerian Lingkungan Hidup untuk Station Kompresor Pagardewa Strategic Business Unit Transmisi Sumatera - Jawa dan Strategic Business Unit Distribusi II Jawa Bagian Timur
- Pengembangan perhitungan jejak karbon (*carbon foot print*)
- Implementasi AMDAL atau UKL-UPL dan kelengkapan ijin lingkungan
- Pelaksanaan audit energi di SBU 1, hal ini merupakan kelanjutan dari program tahun sebelumnya, dimana audit tahun 2012 dilakukan di kantor pusat, SBU Distribusi 2 dan SBU TSJ

Penjelasan singkat dari setiap kegiatan tersebut adalah sebagai berikut:

Audit energi di SBU 1

Tujuan kegiatan audit energi ini adalah mengidentifikasi peluang peningkatan efisiensi energi yang selanjutnya dapat ditindaklanjuti untuk mendapatkan dampak positif berupa:

- Penurunan biaya energi
- Peningkatan sistem manajemen energi dan secara bertahap diharapkan dapat mencapai level *green* energi
- Mengetahui tempat/fasilitas pengkomsumsi energi terbesar, identifikasi tempat/fasilitas yang boros energi di dalam operasionalnya (*low efficiency*)
- Peningkatan pemahaman dan kepedulian personil dalam penghematan energi dan merubah kebiasaan dari tidak peduli menjadi peduli

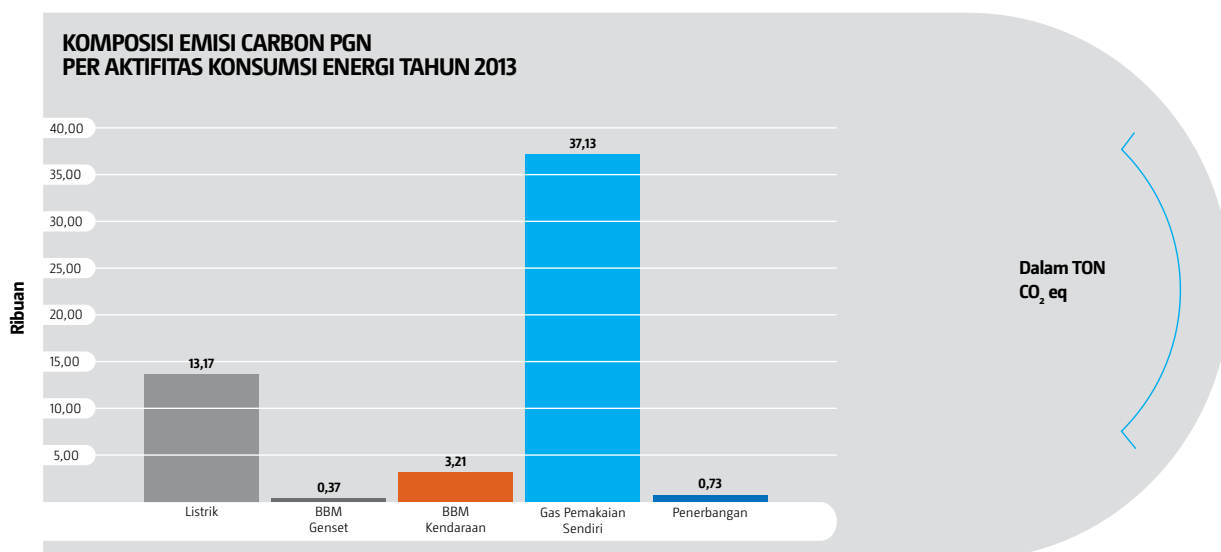
Kalkulator karbon

Sebagai langkah awal dalam pengelolaan lingkungan dengan tujuan reduksi CO₂ seoptimal mungkin, PGN berupaya melakukan standarisasi penghitungan emisi karbon sebagai dasar penyusunan kebijakan yang tepat dalam mitigasi karbon akibat kegiatan operasi. Upaya menetapkan *carbon footprint* ini dilakukan mulai tahun 2013 melalui penerapan sistem akuntansi karbon (*carbon accounting*), yang disebut juga Kalkulator Karbon PGN yang kini telah meliputi:

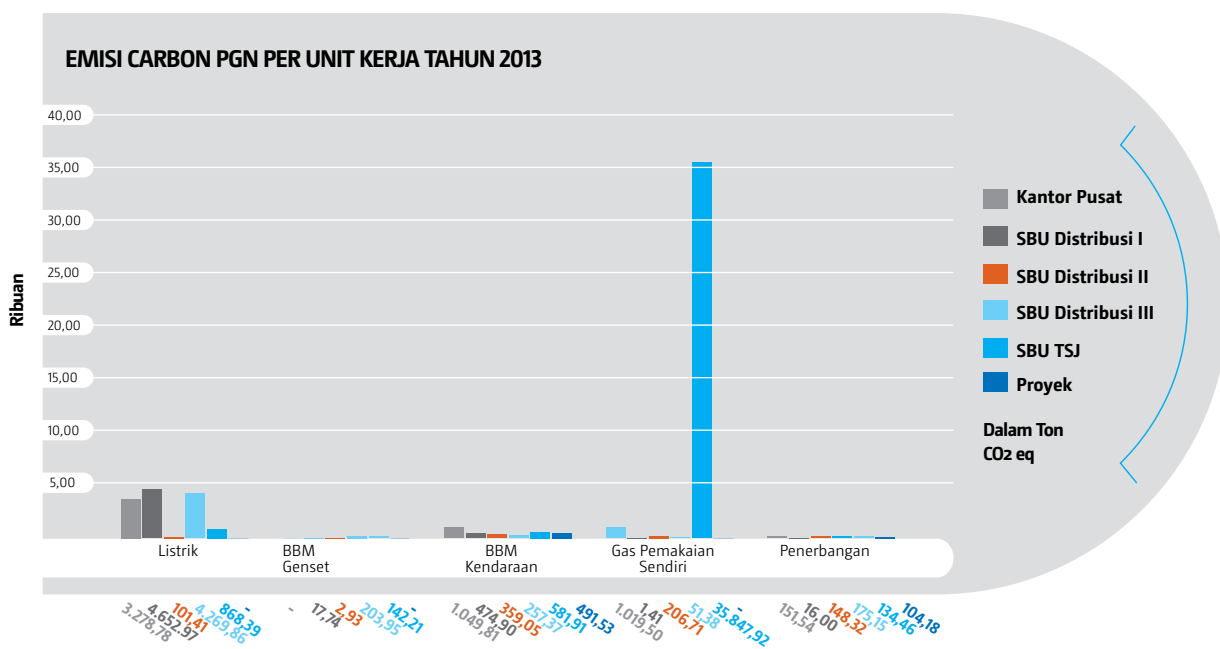
- Emisi dari pemakaian listrik di gedung dan station
- Emisi dari pemakaian bahan bakar untuk generator
- Emisi dari pemakaian bahan bakar untuk kendaraan bermotor
- Emisi dari pemakaian gas untuk chiller dan turbin kompresor
- Emisi dari perjalanan dinas menggunakan pesawat
- Penurunan emisi dari bisnis PGN dalam penyaluran gas bumi

Kalkulator Karbon PGN dapat diterapkan dengan mudah, yakni hanya dengan memasukkan data besaran konsumsi Kwh meter listrik, konsumsi BBM kendaraan dan volume m³ pemakaian gas pada lokasi dan tahun tertentu. Sistem yang kami kembangkan melakukan konversi berdasarkan standar internasional, kemudian menampilkan hasil emisi karbon dalam bentuk tabel atau grafik.

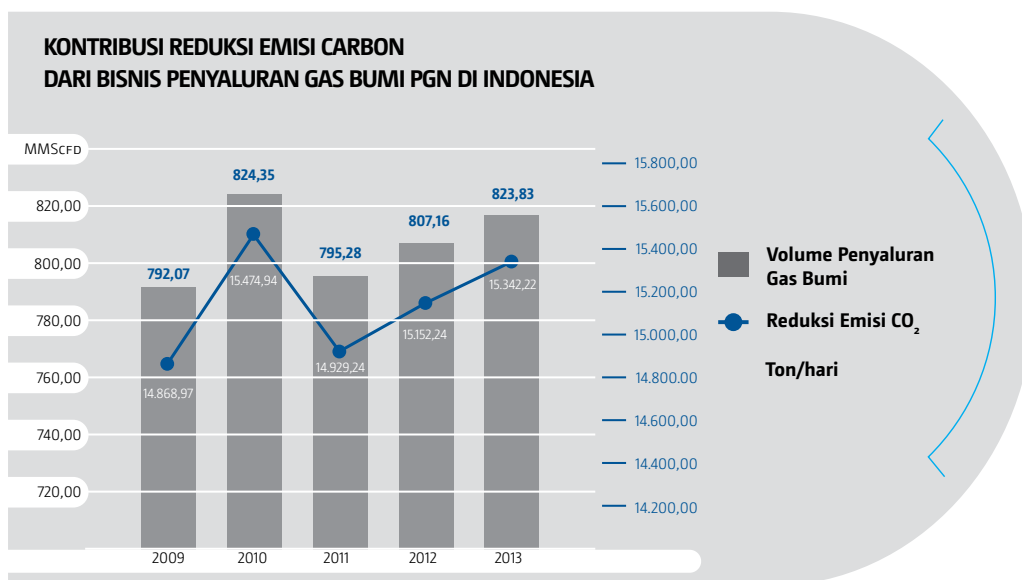
Berdasarkan sistem carbon calculator, tahun 2013 PGN menghasilkan emisi CO₂ sebesar 54.609,38 Ton eq, dengan komposisi dapat dilihat pada grafik dibawah ini



Berdasarkan data emisi karbon tahun 2013, dimana nilai emisi karbon ini berbanding lurus dengan nilai konsumsi energi, dapat dilihat bahwa konsumsi listrik adalah salah satu penyumbang emisi karbon yang dapat menjadi potensi pengurangan emisi karbon.



Menyusul pelaksanaan kalkulator karbon, kami telah menyiapkan berbagai program dan inisiatif di bidang lingkungan sebagai tindak lanjut dan perwujudan komitmen PGN dalam pelestarian lingkungan. Pada setiap tahap implementasi program, kami melakukan pengukuran emisi karbon, sehingga kami dapat melaksanakan perbaikan dan penyesuaian program agar emisi karbon PGN semakin mendekati level paling ekonomis.



*) asumsi adalah penyaluran dari konversi solar ke gas bumi

**) Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC, tahun 1996)

Bisnis PGN berkontribusi ± 15.000 Ton/hari dalam penurunan emisi carbon di Indonesia

Implementasi AMDAL atau UKL-UPL

Tinjauan praktek-praktek pengelolaan lingkungan di PGN dilihat dari implementasi RKL-RPL AMDAL maupun UKL-UPL yang dibuktikan dengan laporan pelaksanaan RKL-RPL AMDAL maupun UKL-UPL dan setiap kegiatan PGN selalu dilengkapi dengan AMDAL maupun UKL-UPL serta memiliki Ijin Lingkungan dari Instansi Terkait. Sikap patuh PGN terhadap peraturan pemerintah salah satunya dapat dilihat berdasarkan dokumen lingkungan yang disusun selama tahun 2013, meliputi :

- Ijin Lingkungan Rencana Pembangunan Pipa Transmisi Distribusi Gas Bumi dan Fasilitasnya Jalur Duri-Dumai Kabupaten Bengkalis dan Kota Dumai di Provinsi Riau,
- Ijin Lingkungan Pengembangan Jaringan Pipa Distribusi Palembang di Kabupaten Ogan Ilir Propinsi Sumatera Selatan
- Ijin Lingkungan Rencana Kegiatan Pembangunan Pipa Distribusi Labuhan Maringgai – Tanjung Karang di Propinsi Lampung
- Ijin Lingkungan Pembangunan Pipa Jalur Kalisogo – Waru di Provinsi Jawa Timur
- Ijin Lingkungan Pembangunan Pipa Jalur Ajinomoto - Cheil Jedang di Propinsi Jawa Timur
- Ijin Lingkungan Pembangunan Pipa Jalur Otsuka – Purwosari di Propinsi Jawa Timur
- Ijin Lingkungan Pembangunan Metering Japaran di Provinsi Jawa Timur
- Ijin Lingkungan Kegiatan Pemasangan Pipa Distribusi di Kabupaten Tangerang Propinsi Banten dan Kabupaten Bogor, Kota Bogor, Kota Depok, Propinsi Jawa Barat

Partisipasi pada pelaksanaan PROPER

Tahun 2013, pengajuan PGN sebagai peserta penilaian PROPER disetujui oleh Kementerian Lingkungan Hidup dan mendapatkan penghargaan yang cukup membanggakan. Dua unit operasional PGN yaitu Stasiun Kompresor Gas Pagardewa Strategic Business Unit Transmisi Sumatera - Jawa dan Strategic Business Unit Distribusi II Jawa Bagian Timur (SBU II) menjadi peserta PROPER 2013 dan berhasil mendapat peringkat BIRU di tahun pertamanya. Bahkan, SBU II adalah finalis PROPER peringkat HIJAU 2013 di tahun pertama keikutsertaannya sebagai peserta PROPER.

Salah satu program dalam *Roadmap* Transformasi Lingkungan periode 2013-2017 adalah target pencapaian peringkat PROPER. Dengan demikian, pada prinsipnya *Roadmap* Transformasi Lingkungan periode 2013-2017 merupakan acuan pengembangan tujuan, sasaran dan program yang telah kami susun pada tahap inisiasi di tahun 2012. Program-program lingkungan pada tahun 2012 lalu kami tujukan untuk menyiapkan sistem, sarana dan prasarana, sumberdaya manusia serta sumber daya lainnya guna mencapai peringkat PROPER BIRU tahun 2013, yaitu kepatuhan terhadap regulasi lingkungan (*compliance to regulation*). Pada tahap selanjutnya disusun program-program lanjutan untuk mencapai peringkat HIJAU (*beyond compliance*) pada tahun 2014–2016 dan peringkat EMAS (*environmental excellency*) pada tahun 2016-2017.

Pelatihan di bidang lingkungan

Untuk mendukung keberhasilan pelaksanaan kegiatan transformasi lingkungan, kami merealisasikan program pelatihan terhadap para staf PGN yang terlibat dan terkait. Dua program pelatihan utama bidang lingkungan yang kami laksanakan yaitu :

- Pelatihan Audit Internal ISO 14001
- Pelatihan PROPER
- Pengelolaan Bahan Berbahaya dan Beracun (B3) dan Limbah B3

REVISI KEBIJAKAN LINGKUNGAN

Untuk mencapai *sustainability* secara menyeluruh, kami tidak hanya berfokus terhadap pengelolaan keselamatan, kesehatan dan lingkungan, tetapi juga turut aktif dalam optimalisasi pemanfaatan energi sebagai satu kesatuan yang tidak terpisahkan, kami telah memperbaharui visi, kebijakan dan komitmen kami dalam lingkup K3PL dan dalam pengelolaan lingkungan secara khusus.

Kebijakan lingkungan dan energi kami integrasikan ke dalam Kebijakan Keselamatan dan Kesehatan Kerja serta Pengelolaan Lingkungan (K3PL) yang sudah kami miliki. Kami sebut kebijakan intergratif sebagai Kebijakan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja serta Pengelolaan Lingkungan dan Energi (SMK3PL-E).

Sebagai bagian dari rencana pelaksanaan kebijakan baru tersebut, kami tetap melaksanakan berbagai kebijakan dan program kerja di bidang lingkungan, yang meliputi:

- Menyusun AMDAL (Analisa Mengenai Dampak Lingkungan) di setiap proyek baru, dengan melibatkan pihak eksternal independen
- Melaksanakan RKL (Rencana Pengelolaan Lingkungan)–RPL (Rencana Pemantauan Lingkungan), dan melaporkan secara rutin setiap semester kepada instansi terkait
- Mendorong karyawan untuk melakukan penghematan pemakaian listrik
- Mengganti mesin-mesin dengan teknologi baru yang hemat energi
- Mendorong karyawan untuk menerapkan budaya bekerja tanpa kertas (*paperless*).
- Memasang *converter kit* pada semua mobil operasional untuk penggunaan Bahan Bakar Gas

MENGELOLA DAN MEMANTAU LINGKUNGAN UNTUK KEBERLANJUTAN

Selain melakukan transformasi kebijakan lingkungan, kami tetap melaksanakan program pengelolaan lingkungan dan pemantauan lingkungan sebagai wujud komitmen perusahaan untuk menjaga kelestarian lingkungan. Pelaksanaan program tersebut disesuaikan dengan hasil rekomendasi dokumen pengelolaan lingkungan (AMDAL atau UKL-UPL).

Dampak pengerjaan proyek pemasangan pipa transmisi dan distribusi serta penyaluran gas bumi pada umumnya tidak memberikan dampak negatif yang signifikan bagi lingkungan, namun kegiatan operasional PGN tetap memenuhi prinsip berwawasan lingkungan melalui aksi menjaga kualitas lingkungan dengan mentaati baku mutu lingkungan yang ditetapkan pemerintah dan melaporkan hasil pemantauan lingkungan setiap semester kepada instansi terkait yaitu KLH, Bapedalda, dan Migas.

Pemantauan Kondisi Lingkungan

Sesuai dengan ketentuan dalam dokumen AMDAL maupun UKL-UPL, kami melakukan pemantauan atas:

- Kualitas air limbah dan permukaan
- Kualitas emisi dan udara ambien, serta
- Tingkat kebisingan.

Hasil pemantauan yang dilaksanakan menunjukkan pada seluruh area operasional utama, parameter yang diukur senantiasa berada di bawah ketentuan baku mutu lingkungan yang ditetapkan sesuai peraturan. Hasil pemantauan emisi dari areal sekitar fasilitas kompresor Pagardewa di Sumatera Selatan adalah sebagai berikut:

HASIL ANALISA KUALITAS AIR LIMBAH

NO	PARAMETER	SATUAN	BAKU-MUTU	HASIL PENGUJIAN								
				Apr 2013	Mei 2013	Juni 2013	Juli 2013	Agustus 2013	Sept 2013	Okt 2013	Nop 2013	Des 2013
1	pH	-	6 – 9	7,28	8,3	7	7,2	7,23	7,26	7,6	7,01	7,8
2	Minyak & lemak	mg/L	25	< 1	< 1	0,6	0,8	1	6	0,1	3	0 ,08
3	Karbon Organik Total (TOC)	mg/L	110	2,9	1,7	1,25	1,5	1,7	8,4	2,12	24,5	2,1

Keterangan:

Baku Mutu : Keputusan Gubernur Sumsel No. 8 Tahun 2012 Tentang Baku Mutu Limbah Cair Bagi Kegiatan Industri, Hotel, Rumah Sakit, Domestik dan Pertambangan Batubara



HASIL PEMANTAUAN EMISI UDARA

NO	PARAMETER	SATUAN	BAKU MUTU	HASIL PENGUJIAN	
				Mei 2013	Sept 2013
A FISIKA					
1	Opasitas	%	-	-	-
2	Partikel	mg/Nm3	50	8,65	42,24
B KIMIA					
1	Karbon Monoksida (CO)	mg/Nm3	NA	174	-
2	Nitrogen Oksida (NO2)	mg/Nm3	320	< 1	<15
3	Sulfur Dioksida (SO2)	mg/Nm3	150	< 1	12

Keterangan:

Baku Mutu : Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 6 Tahun 2012 tentang Baku Mutu Emisi Sumber
Tidak Bergerak dan Ambang Batas Emisi Gas Buang Kendaraan Bermotor

Selain memantau kualitas air limbah dan emisi pada areal operasional utama, kami juga mengelola beberapa parameter operasional lain, meliputi: penggunaan bahan dan pengelolaan limbah.

Pemakaian Bahan

Kami menerapkan serangkaian langkah yang dapat menghemat penggunaan sumber daya alam dan sumber energi lain sebagai wujud partisipasi dalam kegiatan konservasi lingkungan dan pemeliharaan lingkungan.

Untuk meminimalisir dampak terhadap lingkungan, kami menggunakan pipa yang terbuat dari bahan baja atau plastik PE dengan ketebalan yang telah diperhitungkan dengan saksama dalam pembangunan pipa transmisi maupun distribusi. Pipa diselubungi oleh lapisan PE dan pelindung lain sehingga bersifat anti karat, tahan lama dan dapat dipendam di dalam tanah untuk periode waktu yang lama (sekitar 30 tahun).



Untuk mendukung pengembangan usaha, kami menambah penggunaan pipa baru sebagai pengganti maupun untuk menambah jaringan baru. Sampai akhir tahun 2013, akumulasi panjang pipa transmisi dan distribusi yang kami kelola telah mencapai 4991,25 km. Jumlah ini meningkat 1,74% dari tahun sebelumnya, yakni 4906 km. Gambaran akumulasi panjang jaringan pipa, selama 2 (dua) tahun terakhir tampak pada tabel berikut.

AKUMULASI PANJANG PIPA TRANSMISI DAN DISTRIBUSI (KM)

SBU	Panjang Jaringan (km)		Penambahan Jan - Des
	Des 2012	Des 2013	
DISTRIBUSI			
- SBU I	2.433	2.496,45	63
- SBU II	758	769.53	11
- SBU III	674	684,27	10
TRANSMISI			
- Transmisi SSWJ	1.004	1.004	-
- Transmisi Sumut	37	37	-
Total	4.906	4.991,25	

Bahan lain yang cukup penting dalam kegiatan operasional utama adalah penyerap “*impurities*” atau filter yang kami tempatkan dalam pipa. Fungsi penyerap ini adalah membersihkan kotoran berupa uap air atau zat lain yang terlarut agar kualitas gas bumi tetap terjaga.

Pada setiap periode waktu tertentu bahan penyerap ini diganti dengan yang baru, sedangkan penyerap bekas diperlakukan sebagai limbah padat yang diperlakukan sesuai ketentuan yang berlaku, agar tidak mencemari lingkungan. Total limbah padat dari penggunaan filter ini untuk tahun 2013 adalah sebesar 0,76 ton dan 0,4 m³.

Pengelolaan Limbah

Kami juga memerlukan kertas secara rutin untuk mendukung administrasi kegiatan operasional. Kami memiliki kebijakan untuk senantiasa memperlakukan bahan kertas bekas sebagai bahan daur ulang bagi pengolahan kertas selanjutnya. Kebijakan terkait penggunaan kertas adalah :

- Menggunakan kertas dua sisi, untuk mencetak draft surat
- Melakukan daur ulang sampah kertas
- Melakukan efisiensi penggunaan kertas

Dalam satu bulan, dari seluruh kegiatan di kantor-kantor pendukung PGN yang membutuhkan kertas, sekitar 85%-nya menjadi sampah kertas kemudian di daur ulang. Daur ulang ini tidak hanya dari sampah kertas, tetapi juga dari arsip *in aktif* PGN. PGN menjalin kerjasama dengan pihak lain yang berkompeten untuk mengelola kertas-kertas bekas tersebut agar dapat dijadikan produk daur ulang. Tahun 2013, sebanyak 6,74 ton arsip non aktif yang berhasil di daur ulang menjadi 1400 *pieces* agenda daur ulang PGN.

Guna mendukung program efisiensi penggunaan kertas, kami telah mengembangkan penggunaan sistem administrasi berbasis teknologi, *elektronik sistem manajemen sekretariat (e-sms)* untuk mengurangi jumlah timbulan limbah padat dari bahan kertas ini. Sejak kebijakan operasional berbasis TI diberlakukan, penggunaan kertas PGN berkurang cukup substansial, dari 19.228 rim pada tahun 2011, menjadi sekitar 17.292 rim pada tahun 2012, untuk kemudian menjadi 15.652 rim di tahun 2013.

Sedangkan bahan material lain yang tidak dapat digunakan kembali oleh PGN namun dapat didaur ulang, kami serahkan pengelolaannya kepada pihak yang lebih berkompeten. Penanganan material yang tidak dipergunakan kembali dilakukan dengan tiga cara, yakni penjualan, hibah dan pemusnahan.



PENGELOLAAN EMISI KARBON, REALISASI PARTISIPASI MITIGASI GRK

Sebagai wujud partisipasi terhadap upaya mitigasi emisi GRK dan menunjukkan wujud nyata transformasi lingkungan, kami merealisasikan program pengelolaan emisi karbon, yakni upaya terstruktur untuk mengurangi emisi karbon dari aktifitas operasional. Kegiatan operasional kami tidak melibatkan proses pengolahan, ekstraksi dan tidak menggunakan bahan baku maupun air, hanya menggunakan energi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, emisi karbon yang dihasilkan berbanding lurus dengan konsumsi energi, sehingga pengelolaan karbon secara keseluruhan mengacu pada hasil penghematan energi dari proses identifikasi audit energi.

Untuk mewujudkan upaya pengurangan emisi karbon, kami melakukan tiga program utama, yakni :

- Menerapkan hasil rekomendasi audit energi
- Menerapkan inovasi baru
- Melakukan penghijauan untuk menyerap CO₂

Kami memulai program pengelolaan emisi ini di tahun 2013, dengan target mereduksi karbon sekitar 3% per tahun untuk tahun pertama

Menerapkan Hasil Rekomendasi Audit Energi Penggunaan Energi

Kegiatan operasional PGN menggunakan energi langsung maupun tidak langsung. Energi secara langsung digunakan untuk menggerakkan turbin kompresor agar gas yang terdapat di dalam jaringan transmisi dapat mengalir menuju instalasi konsumen akhir, yakni seperti pembangkit listrik, kalangan industri keramik, konsumen komersial (hotel dan pusat perbelanjaan) dan konsumen rumah tangga.

Ada dua jenis sumber energi yang dapat digunakan untuk menggerakkan turbin kompresor secara ekonomis, minyak diesel dan gas bumi. Atas rekomendasi audit energi, kami menggunakan gas bumi sebagai sumber energi, mengingat penggunaannya memberikan dampak pengurangan emisi 25,3% lebih rendah dari minyak diesel.

Total penggunaan energi langsung untuk menggerakkan turbin kompresor ini pada tahun 2013 adalah sebesar 626.283 gigajoule, sedangkan untuk tahun 2012 adalah sebesar 673.454 ribu GJ. Sumber bahan baku energi yang digunakan adalah gas-bumi yang lebih ramah lingkungan.

Tahun	Jumlah Gas (MMBTU)	Konversi	Konsumsi Energi (GJ)
2009	860.884	1,055	908.232
2010	771.498	1,055	813.930
2011	621.965	1,055	656.173
2012	638.345	1,055	673.454
2013	579.72	1,055	626.283



Energi tak langsung meliputi penggunaan listrik untuk memenuhi kebutuhan kantor pusat, kantor-kantor SBU, dan penerangan sekitar fasilitas operasional. Energi listrik dipasok oleh PLN maupun dari pembangkit milik sendiri (menggunakan bahan bakar gas, seperti ditunjukkan pada tabel sebelumnya).

Jumlah pemakaian energi listrik yang dipasok oleh PLN selama tahun 2013 mencapai 17.799,2 MWh atau 64.077,186 gigajoule. Sedangkan jumlah pemakaian listrik tahun 2012 adalah sebesar 5.101,94 MWh atau 18.367 GJ. Adapun pemakaian listrik tahun 2011 adalah sebesar 5.957,34 MWh atau 21.446,1 gigajoule. Data tahun 2013 merupakan konsumsi total PGN sedangkan untuk tahun 2011 dan 2012 merupakan konsumsi kantor pusat PGN.

Kami merealisasikan beberapa program perbaikan untuk menekan penggunaan listrik, yakni:

1. *Rewiring* saklar lampu sesuai kebutuhan, fungsi dan penggunaan lampu jenis LED yang hemat energi secara bertahap. Realisasi program ini akan membantu penurunan emisi karbon melalui penurunan konsumsi listrik sebesar 6,16%.
2. Pemasangan unit *occupation censor* pada penerangan *outdoor*, dan Penurunan emisi karbon diperoleh dari penghematan penggunaan listrik hingga sebesar 6,18%
3. Penggunaan *retrofit* (penggantian rifrigeran R-22 menjadi hidrokarbon). Membantu penurunan emisi, melalui penghematan konsumsi listrik hingga sebesar 16,34%, dengan jumlah unit AC 81 buah yang diretrofit tahun 2013 di SBU I Jawa Bagian Barat
4. Penggunaan solar cell untuk penerangan luar di Kantor Pusat PGN dengan kapasitas pembangkit 9000watt, ruangan tempat

penyimpanan sementara limbah B3 SBU II Jawa Bagian Timur dengan kapasitas pembangkit 100watt sebanyak 4 unit dan tower repieter sepanjang pipa transmisi Grissik-Labuhan Maringgai.

Penggantian Bahan Bakar Chiller untuk Pendingin Ruangan.

Salah satu bahan kimia berupa gas yang turut menimbulkan dampak rusaknya lapisan ozon dan memberi efek pemanasan global adalah *freon*, yang biasa digunakan sebagai bahan *chiller* atau media *heat exchanger* pada mesin pendingin (AC ruangan, *refrigerator*, *cooling tower* dan sejenisnya). Pada periode tertentu, yakni saat servis, biasanya ada sebagian bahan bakar *chiller* yang terbuang, sehingga semakin mengotori atmosfer bumi.

Kami telah merintis penggunaan gas bumi dari jaringan instalasi internal sebagai pengganti bahan bakar *chiller* yang tidak ramah lingkungan tersebut. Hasilnya menunjukkan hal tersebut dapat berjalan dengan baik. Gas bumi yang telah digunakan sebagai bahan bakar *chiller* tetap dapat digunakan sebagai bahan bakar.

PGN kini merencanakan perluasan penggunaan gas bumi ini sebagai *chiller* dengan pertimbangan:

- Melaksanakan program langit biru yang dicanangkan pemerintah
- Penggunaan *chiller* sudah diuji coba di gedung PGN SBU II Surabaya dengan hasil pendinginan yang baik.

Pemanfaatan gas bumi sebagai *chiller* sejak tahun 2011 di Gedung Graha PGAS membuat kami tidak lagi menggunakan dan mengeluarkan emisi gas yang masuk kategori *depleting ozon* dari jenis *freon* ini.



Penerapan Inovasi Operasional Konversi Penggunaan Bahan Bakar Minyak dengan Gas

Selain dari stasiun pembangkit yang belum terjangkau aliran listrik, emisi gas CO₂ kami berasal dari kendaraan operasional yang kebanyakan menggunakan bahan bakar fosil tak tergantikan, yakni bensin dan solar.

Melalui perhitungan ulang pada program audit energi, konsumsi BBM yang meliputi pemakaian untuk kebutuhan mesin pembangkit dan kendaraan operasional yang disewa dari perusahaan rekanan atau vendor selama tahun 2011 adalah sebesar 415,593 kiloliter dan untuk tahun 2012 mencapai 320.733 liter. Sesuai dengan perhitungan kalkulator karbon yang kami kembangkan, konsumsi BBM 2011 tersebut setara dengan emisi CO₂ ke atmosfer sebesar 1.194,30 ton. Sementara untuk tahun 2012, total emisi CO₂ ke atmosfer adalah ekivalen 770,38 ton.

Sejak akhir tahun 2012, berlanjut di tahun 2013 kami semakin mengintensifkan pelaksanaan program pengurangan emisi CO₂ dari kendaraan operasional dengan menerapkan penggunaan BBG sebagai pengganti BBM. BBG yang kami gunakan adalah CNG (*compressed natural gas*) yang memiliki tingkat emisi 20% lebih rendah dari BBM. Sampai akhir tahun 2013, kami telah melakukan konversi BBM terhadap 114 kendaraan operasional. Program konversi akan kami lanjutkan terhadap seluruh unit kendaraan operasional PGN yang memungkinkan untuk dikonversi.

Hasil rekapitulasi penggunaan BBM dan BBG untuk PGN Kantor Pusat selama tahun 2013 adalah masing-masing sebesar 352.963 liter untuk BBM dan 98.207,9 LSP untuk BBG. Jumlah emisi CO₂ untuk tahun 2013 sesuai perhitungan kalkulator karbon PGN adalah 864,9 ton eq CO₂ untuk BBM dan 184,9 ton eq CO₂ untuk BBG, total sebesar 1.049,8 ton eq CO₂. Tampak jelas bahwa program reduksi CO₂ melalui program konversi memberi andil terhadap pengurangan emisi CO₂. Selain melakukan konversi BBM, secara bersamaan kami juga melaksanakan beberapa upaya untuk mengurangi emisi CO₂ ke atmosfer, meliputi:

- Uji emisi kendaraan operasional untuk memastikan emisi yang dihasilkan sesuai ambang batas yang ditetapkan pemerintah,
- Membatasi pemakaian peralatan elektronik termasuk komputer dan sejenisnya, sesuai jam kantor.

Selain itu, untuk mengurangi emisi gas polutan dari proses pembakaran BBM pada mesin genset di instalasi stasiun kompresor dan kendaraan operasional berupa NOx dan SOx yang jumlahnya sangat dipengaruhi oleh kondisi mesin, kami senantiasa melakukan perawatan atas mesin2 genset secara berkala. Untuk memonitor unjuk kerja mesin, kami secara berkesinambungan melakukan pengukuran kualitas udara ambien di lokasi tertentu, agar tidak melewati BML yang ditetapkan. Contoh pengukuran ini dapat dilihat pada uraian “Pemantauan Lingkungan.”

Penyediaan MRU (*Mobile Refueling Unit*)

Sebagai bentuk partisipasi aktif PGN dalam mendukung program konversi penggunaan BBM menjadi BBG, kami merealisasikan program pembangunan MRU (*mobile refueling unit*). MRU merupakan sebagai stasiun *mobile* pengisian bahan bakar gas untuk kendaraan bermotor sebagai *pilot project* dalam rangka kampanye penggunaan energi gas bersih dan ramah lingkungan yang ditempatkan di area halaman kantor pusat PGN.

Kami menyediakan MRU untuk memasok bahan bakar kendaraan operasional PGN, Kementerian BUMN, Kementerian ESDM, Telkom serta PT Bianglala dan Transjakarta sebesar 5 MMscfd seluruh Indonesia, untuk Jakarta sebesar $\pm 2.000 \text{ m}^3/\text{day}$ di lapangan Monas Jakarta Pusat.

Penghijauan untuk Menyerap CO₂

Kami merealisasikan program penghijauan di sekitar area operasional dan area-area sekitar proyek pembangunan jalur pipa transmisi utama, sebagai bagian dari upaya mengurangi emisi CO₂. Dengan memanfaatkan kemampuan vegetasi dalam menyerap CO₂, kami memilih beberapa jenis tanaman yang memiliki kemampuan absorpsi CO₂ yang baik namun tidak akan mempengaruhi kondisi jalur pipa transmisi maupun kegiatan operasional di kantor-kantor pendukung operasi.

Pada tahun 2013, kami telah menanam pohon pada areal sekitar bekas galian pipa transmisi, distribusi maupun area kantor pendukung operasi. Jumlah pohon yang kami tanam adalah sekitar 500.675 pohon, dengan lokasi penanaman di sekitar Serang, Bogor, Pasuruan, Bekasi, Jakarta, Lampung, Pagar Dewa, Palembang dan Banyu Asin.

JUMLAH PENANAMAN POHON RE-VEGETASI PGN

Tahun	2010	2011	2012	2013
Jumlah Pohon	1.062.517	934.638	570.858	500.675

UPAYA KONSERVASI AIR

Kami menggunakan air sebatas sebagai media pendingin pada instalasi pompa-pompa kompresor dan kegiatan domestik pada kantor-kantor pendukung operasional. Sumber air pada kantor-kantor pendukung utama berasal dari sumber air PDAM dan air sumur dalam.

Pengambilan air sumur dalam pada kantor utama senantiasa sesuai dengan batas kuantitas yang ditetapkan melalui peraturan. Total konsumsi air PDAM selama tahun 2013 mencapai 51.785 m³. Sedangkan konsumsi air PDAM untuk tahun 2012 adalah 47.398 m³ dan di tahun 2011 sebesar 48.088 m³.

Untuk mendukung upaya konservasi air tanah, PGN memanfaatkan areal terbuka sekitar gedung kantor pusat yang cukup luas sebagai daerah resapan air. Pada daerah yang ditetapkan sebagai areal resapan air, kami membuat lubang-lubang biopori sebagai media peresapan air hujan atau air limpasan kedalam tanah. Dengan cara demikian, kondisi muka air tanah relatif terjaga sehingga tidak ada keluhan dari masyarakat sekitar maupun dari instansi terkait yang berwenang mengenai penurunan muka air tanah. Hingga akhir tahun 2013, kami telah membuat 51 lubang biopori di seluruh area kelolaan PGN.

Pada penggunaan air sebagai media pendingin, kami menerapkan *close-loop system*, sehingga tidak ada air yang dibuang. Seluruh air yang telah digunakan, setelah mengalami pendinginan terbuka, digunakan kembali sebagai media pendingin. Sebagian air yang tidak digunakan, langsung dikembalikan ke badan air terdekat tanpa melalui proses daur ulang.

Kami melakukan proses daur ulang di kantor pusat operasional menggunakan metoda filtrasi dengan bahan penyerap karbon. Air dari hasil proses daur ulang ini kami gunakan untuk aplikasi terbatas, seperti pencucian kendaraan operasional dan penyiraman tanaman penghijauan, sebelum kemudian dialirkan ke saluran air terdekat.



MELESTARIKAN ALAM MELALUI PROGRAM BINA LINGKUNGAN

Selain melalui kegiatan operasional, kami menunjukkan komitmen pelestarian alam melalui kegiatan yang dilaksanakan melalui Program Bina Lingkungan dan Program TJSL. Kegiatan pelestarian melalui program ini lebih berupa upaya edukasi, partisipasi dan bantuan dengan tujuan tumbuh dan berkembangnya kesadaran masyarakat luas akan arti penting kelestarian alam bagi kehidupan masa kini maupun generasi mendatang.

Total dana yang kami gunakan untuk tahun 2013 mencapai sejumlah Rp 7,76 miliar atau sekitar USD.637.560,39 dengan berbagai kegiatan yang kami lakukan dalam rangka Bina Lingkungan dan TJSL, meliputi:

- Program penanaman 488.175 pohon pada kawasan hutan Sentul eco-edu-tourism forest di lahan seluas 709 Ha, Sentul-Bogor, Jawa Barat
- Program penanaman 2.500 pohon di Sidoarjo, Jawa Timur
- Program penanaman 10.000 pohon di kawasan wisata Kasongan, Yogyakarta

Berbagai kegiatan tersebut menunjukkan komitmen PGN dalam menjaga kelestarian alam dan memberi inspirasi kepada masyarakat luas, termasuk karyawan untuk semakin menyadari pentingnya lingkungan hidup yang bersih dan lestari bagi kehidupan kini dan masa mendatang.



ANGGARAN PROGRAM LINGKUNGAN

Sebagai bentuk komitmen terhadap pelaksanaan berbagai program pelestarian alam dengan salah satu tujuan utama adalah mengelola dan menurunkan emisi CO₂ dari kegiatan operasional, kami mengalokasikan sejumlah dana untuk mendukung kelancaran realisasi program tersebut. Untuk tahun 2013, total anggaran yang kami realisasikan mencapai nilai sebesar Rp11,24 miliar, dengan perincian sebagai berikut. Jumlah tersebut belum termasuk anggaran pelaksanaan kegiatan pelestarian alam yang dilakukan melalui Program Bina Lingkungan dan TJSL.

NO	URAIAN KEGIATAN	JUMLAH (RP)
1	Penyusunan Dokumen Lingkungan seluruh wilayah kerja PGN	4.762.850.875
2	Pemantauan lingkungan seluruh Strategic Business Unit	2.148.161.875
3	Pembuatan Sumur Resapan di Strategic Business Unit Distribusi I dan II	368.720.000
4	Kampanye Lingkungan	27.842.780
5	Pengelolaan Limbah B3 seluruh Strategic Business Unit	1.603.878.000
6	PROPER	513.939.000
7	Studi kebisingan Strategic Business Unit Transmisi Sumatera Jawa	365.500.000
8	Alat ukur lingkungan Strategic Business Unit Transmisi Sumatera Jawa	602.850.000
9	Pelatihan Bidang Lingkungan	298.293.591
10	Transformasi Lingkungan Strategic Business Unit Distribusi I	554.241.000
Total		11.246.277.121



03 | MENGUTAMAKAN KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA

MENGUTAMAKAN K3



*SHE Goals adalah zero incident dan inherently
safe and environmental friendly performance
in all activities untuk mencapai safety
excellence*



KOMITMEN TERHADAP KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA

Bidang usaha kami adalah transmisi dan distribusi gas dari daerah-daerah penghasil gas, yakni sumur-sumur gas di kawasan eksploitasi minyak dan gas bumi, ke daerah industri pengguna maupun kawasan permukiman. Kami mengelola jaringan pipa transmisi dan distribusi dari kawasan ladang gas bumi hingga ke pelanggan industri, komersial maupun rumah tangga melalui stasiun – stasiun pengatur tekanan gas.

Kegiatan operasional pengelolaan dan operasional gas PGN yang berisiko tinggi menjadikan kami harus berkomitmen menerapkan aspek Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) secara maksimal dalam melaksanakan kegiatan operasional. Komitmen manajemen dan seluruh jajaran PGN dalam menjaga keselamatan dan kesehatan kerja tercermin dalam nilai budaya (*procise*) perusahaan. Salah satu poinnya menegaskan, "senantiasa mengutamakan keselamatan dan kesehatan kerja, baik untuk Pekerja maupun lingkungan sekitarnya."

Kami sadar bahwa aspek K3 sangat berpengaruh terhadap keberlanjutan usaha. Oleh karena itu, kami bertekad mewujudkan pelaksanaan operasional yang aman melebihi ketentuan perundangan sebagaimana tercantum pada Undang-Undang No.13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. Pasal 86 ayat 2 menegaskan kewajiban perseroan agar menyelenggarakan upaya keselamatan dan kesehatan kerja, "Untuk melindungi keselamatan pekerja atau buruh guna mewujudkan produktifitas kerja yang optimal, diselenggarakan upaya keselamatan dan kesehatan kerja."

Selain itu, agar menjadi budaya kerja yang melekat, kami juga menetapkan aturan mengenai K3 dalam beberapa pasal Perjanjian Kerja Bersama (PKB) yang ditandatangani oleh Serikat Pekerja PGN (SP-PGN) dengan manajemen serta memasukkan aspek K3 dalam KPI setiap pekerja sebesar 10%.

ROADMAP PENGELOLAAN K3

Kami meyakini bahwa upaya-upaya untuk menerapkan perlindungan tenaga kerja dari bahaya akibat kerja, mencapai derajat kesehatan dan keselamatan yang tinggi serta meningkatkan kenyamanan kerja, pada akhirnya akan berpengaruh positif terhadap peningkatan produktivitas seluruh jajaran insan PGN. Bagi kami, penanganan masalah kesehatan dan keselamatan kerja yang baik berarti pula:

- Meningkatkan kesejahteraan pekerja dan keluarga,
- Turunnya biaya kompensasi kecelakaan yang perlu dibayarkan
- Menurunnya biaya perbaikan
- Rendahnya biaya pencegahan dibandingkan biaya penanganan kecelakaan industri
- Terpeliharanya citra baik perusahaan secara luas

Untuk menegaskan komitmen penerapan program keselamatan dan kesehatan pekerja serta memastikan pencapaian berbagai segi positif, kami membentuk struktur organisasi pengelolaan aspek K3 yang melibatkan seluruh jajaran insan PGN, mulai manajemen puncak hingga pelaksana, sebagaimana kami uraikan pada pembahasan berikut.

Perubahan Kebijakan dan Tujuan Pengelolaan K3

Komitmen penegakan aspek-aspek K3 kami tunjukkan melalui penyusunan dan pelaksanaan program *Safety Excellence Journey* secara simultan, yang menghasilkan perbaikan penerapan K3, ditunjukkan oleh perbaikan statistik kinerja K3. Sebagai bagian dari upaya menciptakan budaya kerja yang mengutamakan aspek K3, pada tahun 2012 kami mengenalkan kebijakan pengelolaan K3 yang juga mengakomodir aspek lingkungan, sekaligus juga kami mengenalkan aspek pengelolaan energi dalam kegiatan operasional PGN.

Perubahan kebijakan tersebut juga menandai upaya yang kami lakukan untuk menciptakan *sustainability* dengan tidak hanya berkomitmen pada keselamatan, kesehatan dan lingkungan, namun turut aktif dalam gerakan optimalisasi pemanfaatan energi berbasis gas alam yang lebih ramah lingkungan sebagai satu kesatuan yang tidak terpisahkan. Dengan pembaruan tersebut, maka kebijakan dan struktur organisasi pengelola K3 mengalami penyesuaian dengan *statement* kebijakan sebagaimana tertera pada Lampiran SK Direksi PGN sebagai berikut.

KEBIJAKAN KESELAMATAN, KESEHATAN KERJA DAN PENGELOLAAN LINGKUNGAN SERTA ENERGI (K3PL)

PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk. adalah perusahaan energi yang memiliki visi *zero incident* dalam bidang keselamatan, kesehatan, pengelolaan lingkungan dan energi. Dalam implementasinya Perusahaan mempunyai target nol dalam : kematian, penyakit dan pencemaran lingkungan yang disebabkan oleh pengelolaan usaha perusahaan. Untuk itu Perusahaan menetapkan kebijakan sebagai berikut :

1. Mengimplementasikan Sistem Manajemen Keselamatan, Kesehatan Kerja, Pengelolaan Lingkungan dan Energi (SMK₃PL-E) serta mematuhi Ketentuan Hukum dan persyaratan lain yang berlaku.
2. Melakukan tindakan proaktif dan preventif agar tercapai lingkungan kerja yang aman, higienis, tidak terjadi pencemaran lingkungan dan efisien dalam pemanfaatan energi.
3. Melakukan upaya konservasi energi untuk mencapai efisiensi dan optimalisasi pemanfaatan energi.
4. Melaksanakan pembinaan kepada setiap pekerja melalui penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan K3PL-E secara berkesinambungan serta membudayakan pemberian penghargaan dan sanksi.
5. Melakukan investigasi terhadap setiap kejadian, kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja serta pencemaran lingkungan dan memastikan tindak lanjut hasil temuan sebagai tindakan pencegahan.
6. Mengevaluasi kinerja sistem K3PL-E secara regular guna perbaikan yang berkesinambungan.

Jakarta, 31 Oktober 2012



Hendi Prio Santoso
Direktur Utama

Menandai perubahan kebijakan untuk mencapai budaya *safety*, direksi telah menetapkan visi PGN untuk mencapai *Safety Excellence*, yakni:

1. *Zero incident*, dan
2. *Inherently safe and environmental friendly performance in all activities*.

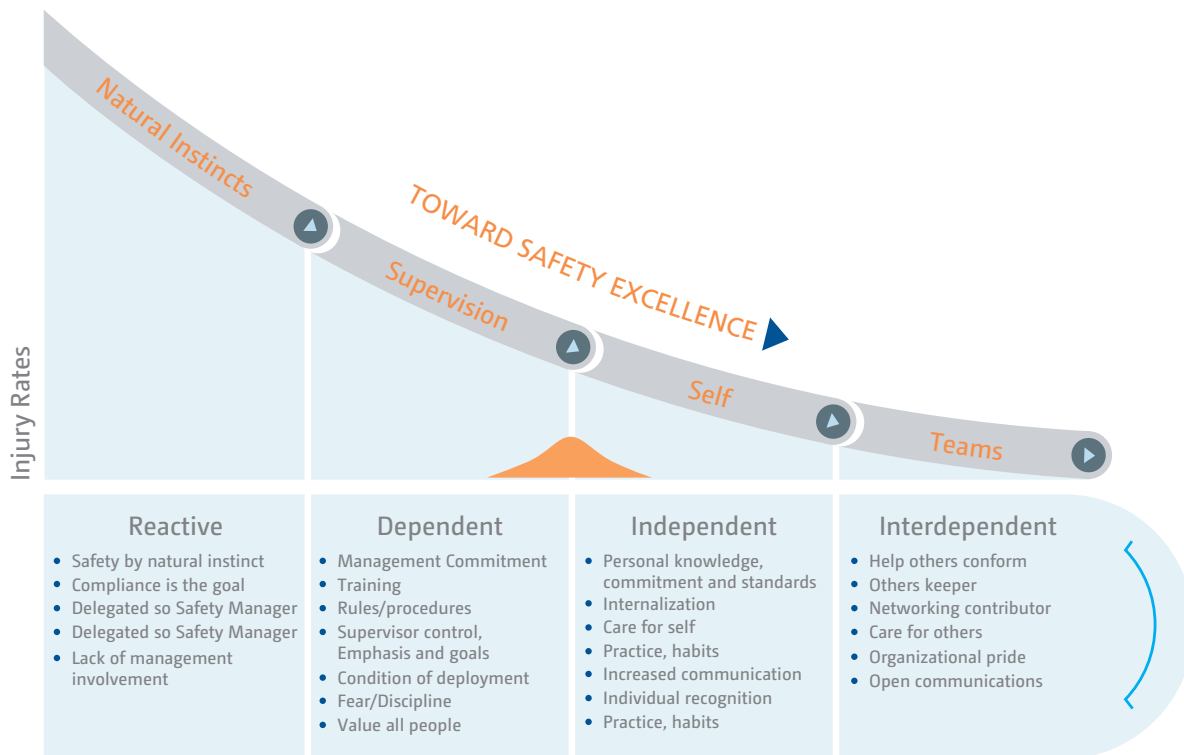
Target dan Kemajuan Implementasi Roadmap K3

Untuk memastikan keberhasilan implementasi program budaya K3, kami menetapkan beberapa parameter sebagai target untuk dicapai pada setiap tahapan periode operasional. Target pencapaian untuk periode 2011-2013 adalah sebagai berikut.

TARGET K3PL-E

	Item	Target 2011	Target 2012	TARGET 2013
LAGGING INDICATOR	Fatality	0	0	0
	Kecelakaan Berat	0	0	0
	Kecelakaan Sedang	0	0	0
	LTIF	0	0	0
	Kecelakaan Ringan	≤ 3	≤ 3	≤ 3
	Kecelakaan Kendaraan Berat (Kecelakaan Kendaraan dengan nilai > Rp. 50.000.000,-)	≤ 12	≤ 3	≤ 2
	Nearmiss dan First Aid	Tidak Ditargetkan	Tidak Ditargetkan	Tidak Ditargetkan
HEALTH	TSAF	≤ 0.5	≤ 0.45	≤ 0.45
LEADING INDICATOR	% Partisipasi	100%	100%	100%
	% Severity 4/5	Tidak Ditargetkan	Tidak Ditargetkan	Tidak Ditargetkan
	% Perbaikan Severity 4/5	80%	100%	100%
	% Perbaikan Severity 3	Tidak Ditargetkan	Tidak Ditargetkan	80%
	% Training RCA dan Refresh (Organik dan Outsource)	Tidak Ditargetkan	Tidak Ditargetkan	100%
	Average Of Severity	Tidak Ditargetkan	Tidak Ditargetkan	< 2.8
	% Partisipasi	100%	100%	100%
	Safe Index	Tidak Ditargetkan	Tidak Ditargetkan	Tidak Ditargetkan
	Unsafe Act/Hour	Tidak Ditargetkan	Tidak Ditargetkan	Tidak Ditargetkan
		Tidak Ditargetkan	Tidak Ditargetkan	100%
AUDIT	% Tindak Lanjut Penyelesaian Hasil Audit (Untuk Kantor Pusat : Hasil Monitoring)	70%	70%	70%

Berdasarkan evaluasi terhadap hasil penerapan program keselamatan kerja secara periodik sejak mulai dijalankan di tahun 2009, kami telah menunjukkan perkembangan yang sangat berarti. Gap kesadaran pentingnya memitigasi risiko pemahaman aspek K3 semakin berkurang, sehingga frekuensi insiden dan kecelakaan kerja yang fatal semakin menurun. Hasil audit yang dilakukan di berbagai unit kerja PGN menunjukkan *Safety Excellence Journey* telah mampu membangun budaya insan yang sadar K3. Selain itu, transformasi dari *level reactive* menjadi *independent* pun tercapai, seperti digambarkan pada bagan berikut.



Namun demikian, dari hasil audit terhadap pelaksanaan program tersebut, kami mengakui masih adanya berbagai kekurangan. Kenyataan itu membuat kami semakin terpacu agar lebih maju dalam menerapkan program-program pencegahan insiden kecelakaan kerja dan menjadikannya sebagai budaya. Target kami adalah level interdependent di tahun 2015.

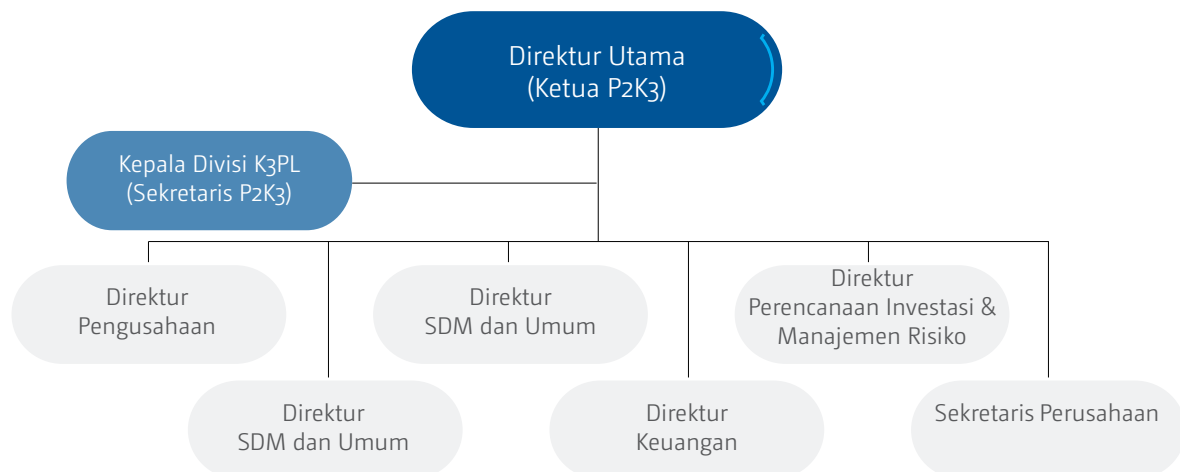
IMPLEMENTASI K3

Organisasi Pengelolaan K3

Pengelolaan Keselamatan dan Kesehatan Kerja secara hirarki Organisasi berada menjadi tanggung jawab Divisi K3PL dibawah Direktur Perusahaan dimana terdapat Pengelola K3 dimasing masing SBU dan Proyek sebagai perpanjangan tangan dari Divisi K3PL berjumlah 42 orang atau 2,7 % dari seluruh karyawan PGN. Namun sering dengan perjalanan safety excellence PGN telah membawa Perusahaan ini lebih dewasa dalam pengelolaan Keselamatan dan Kesehatan Kerja yaitu dengan dibentuknya safety comitte (Panitia Pembina Keselamatan dan Kesehatan Kerja) di level Korporat maupun dilevel SBU dan Proyek. Kondisi ini menunjukkan bahwa tanggung Jawab K3 bukan hanya berada dipundak Pengelola K3 saja, namun sudah menjadi bagian dari keseluruhan bagian di perusahaan.

Keberadaan safety commite sebagai penggerak urat nadi kegiatan safety sangat besar sekali kontribusinya bagi perusahaan, hal ini dapat kita lihat bahwa output kegiatan ECSC maupun CSC dimasing-masing direktorat ataupun unit yang mampu memberikan keputusan kebijakan strategis yang terkait K3 serta memonitor implementasi program K3 di seluruh pengelolaan usaha Perusahaan, selain itu ECSC dan CSC Direktorat merupakan muara dari kegiatan CSC yang telah dilaksanakan di seluruh Unit. Di akhir tahun 2013, terdapat lima CSC Direktorat , yakni: CSC Direktorat Perusahaan, CSC Direktorat Teknologi dan Pengembangan, CSC Direktorat PIMR dan Keuangan, serta CSC Direktorat SDM dan Umum serta Direktorat Utama. ECSC secara korporat telah disahkan oleh Depnaker sejak tanggal 5 Oktober 2012.

Struktur ECSC (P2K3)



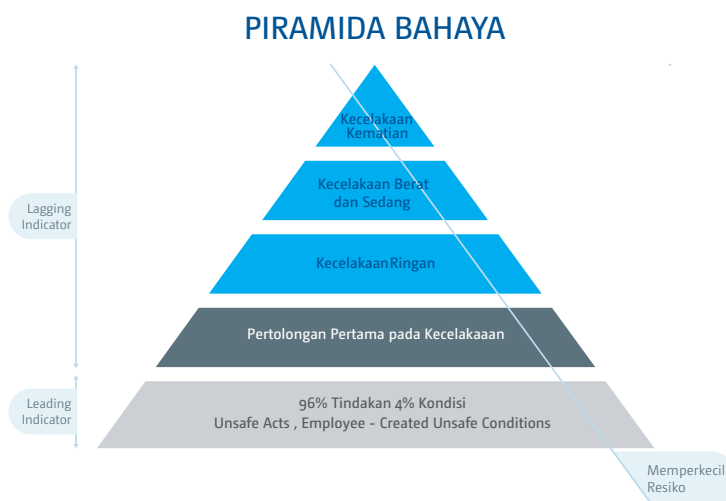
Internalisasi Budaya K3

Budaya sadar risiko K3 merupakan elemen penting dalam pencapaian *Safety Excellence Journey*. Oleh karena itu, internalisasi budaya sadar risiko K3 menjadi salah satu program yang dilaksanakan secara intens oleh seluruh jajaran pengelola K3. Internalisasi budaya K3 bermuara pada tumbuh dan berkembangnya persepsi yang sama dari seluruh jajaran PGN atas risiko K3.

Rentang perbedaan persepsi mengenai risiko K3 yang terlalu lebar adalah pemicu terjadinya kecelakaan serius secara berulang. Jika persamaan persepsi tentang risiko K3 dapat terus ditingkatkan, maka rentang perbedaan persepsi akan semakin menyempit dan secara otomatis frekuensi kecelakaan semakin berkurang. Hal tersebut tergambar pada bagan berikut.



Persamaan persepsi juga mencakup terciptanya pengertian yang sama pada seluruh pekerja PGN akan maksud piramida bahaya, sebagaimana tergambar pada bagan berikut.



Program Peningkatan Penerapan K3 di Tahun 2013

Untuk mempercepat terbentuknya budaya *safety* yang merata (*safety excellence*) di seluruh jajaran pekerja PGN sesuai dengan *roadmap* yang telah ditetapkan, sepanjang tahun 2013 kami merealisasikan berbagai kegiatan berkaitan dengan K3. Kegiatan-kegiatan tersebut adalah sebagai berikut.

- **Management visit (kunjungan manajemen)**

Program kunjungan manajemen puncak ke unit-unit SBU atau unit kerja lain bertujuan untuk memotivasi dan memberi teladan pelaksanaan aturan K3. Melalui interaksi langsung antara manajemen puncak dengan pekerja di level paling bawah, diharapkan muncul *feedback* yang signifikan bagi manajemen puncak atas apa yang terjadi di bawah, khususnya hal-hal yang terkait implementasi K3.



- **Sertifikasi OHSAS 18001:2007 dan SMK3**

Salah satu Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) yang berlaku secara internasional adalah OHSAS 18001 (*Occupational Health and Safety Management System:18001*) yang dikeluarkan oleh BSI (*British Standard Institution*) pada tahun 1999 dan efektif berlaku sejak 15 April 1999. Sebagai perwujudan telah terimplementasinya sistem manajemen K3 di PGN dengan standar internasional termasuk pemenuhan regulasi K3 yang diterapkan pemerintah, pada tahun 2013 kami melakukan sertifikasi OHSAS 18001:2007 dan SMK3 di seluruh unit operasi dan kantor pusat.

Hasilnya, seluruh unit operasi, kantor pusat dan proyek telah memenuhi standar sertifikasi OHSAS 18001:2007. Bahkan, sesuai standar penerapan SMK3 berdasarkan PP 50 Tahun 2012, mendapatkan hasil yang memuaskan untuk tingkat lanjutan. Keberhasilan tersebut membuat kami semakin bertekad untuk menunjukkan komitmen penerapan standar K3 terbaik di seluruh aspek operasional. Sertifikasi tersebut juga akan memudahkan kami dalam menjalin kerjasama usaha dengan perusahaan-perusahaan gas berskala global, baik dalam pembelian maupun pemasokan gas bumi.



• Kampanye K3

Untuk meningkatkan *awareness* seluruh pekerja akan risiko K3, kami secara rutin dan terus menerus melaksanakan kampanye K3 *safety*. Upaya ini dimaksudkan agar seluruh insan PGN mampu mencegah dan memitigasi resiko atau bahaya K3. Model kampanye yang kami lakukan beragam, termasuk sarasehan K3PL-E, pemasangan poster maupun *banner* serta edukasi mengenai K3.

• Rapat tinjauan manajemen (RTM)

RTM merupakan siklus evaluasi puncak dalam menerapkan perbaikan berkelanjutan. Dalam kesempatan ini *management representative* menyampaikan laporan kepada *top management* tentang status pelaksanaan dan implementasi sistem manajemen K3 di perusahaan. Sebagai bentuk komitmen nyata, *top management* menindaklanjuti dengan melakukan berbagai perbaikan pola penerapan sistem manajemen K3. Garis besar agenda RTM adalah:

- Evaluasi implementasi kebijakan SMK3PL-E
- Tindak lanjut dari insiden tahun 2013
- Partisipasi dan konsultasi
- Organisasi dan manajemen sumber daya manusia
- Evaluasi dan penentuan kembali target K3PL-E
- Evaluasi kepatuhan peraturan perundangan,
- Hasil audit & rekomendasi



PELAKSANAAN PELATIHAN TAHUN 2013

No	Nama Pelatihan	Jumlah Peserta	Jumlah Hari	Jumlah Mandays	Jumlah Sesi
1	Safety Management for Manager	14	3	42	1
2	Observasi	63	1	63	4
3	Risk Containment Audit	565	1	565	29
4	Contractor Safety Management	76	1	76	3
5	Investigasi Insiden	20	2	40	1
6	Process Hazard Analysis	20	3	60	1
7	Auditor Internal SMK3	20	3	60	4
8	Health Risk Assesment	20	4	80	1
9	Fire Fighting	94	3	282	5
10	Authorized Gas Tester (Sertifikasi LSP K3)	14	3	42	1
11	First Aid	79	3	237	5
12	Ahli K3 Umum	9	12	108	4
13	Awareness OHSAS 18001 : 2007 dan SMK3	40	2	80	2
14	Job Cycle Check	34	1	34	2
15	Ahli K3 Listrik	1	2	2	1
16	Bekerja Diketinggian	4	2	8	1
17	Sea Survival	3	2	6	1
18	Operator Forklift	3	3	9	1
19	Defensive Driving Course	37	2	74	2
Jumlah		1.073	48	1.779	65

- **Pelatihan K3**

Pelatihan K3 adalah upaya untuk meningkatkan kompetensi pekerja mengenai prosedur, risiko dan pengetahuan audit K3, sehingga mampu mendukung dan melancarkan pencapaian target kegiatan. Kegiatan pelatihan K-3 yang telah kami lakukan di berbagai level selama tahun 2013 adalah sebagaimana diinformasikan pada tabel di samping.

- **Pekerja berisiko tinggi**

Pekerja yang bertugas di lapangan, khususnya di area operasional gas, merupakan kelompok pekerja dengan risiko K3 paling tinggi, baik karena terpapar gas yang mengalami kebocoran maupun oleh bahaya kebakaran. Jumlah pekerja kami di area tersebut, mencakup 219 pekerja atau 15% dari jumlah seluruh pekerja PGN. Mengingat tingkat risikonya yang tinggi, untuk pekerja yang bertugas di area tersebut kami menyelenggarakan program-program pelatihan khusus, termasuk penanggulangan kebakaran dan latihan pertolongan pada kondisi darurat kebakaran terhadap pekerja yang terjebak di ruangan.

- **Program kesehatan**

Kami merancang dan merealisasikan berbagai program untuk meningkatkan kesehatan kerja, sebagai bentuk komitmen PGN dalam menjaga kesehatan kerja dan kesehatan pekerja. Penjagaan kesehatan kerja akan membuat produktifitas pekerja meningkat dan angka kehilangan waktu kerja karena sakit dapat ditekan.

Salah satu upaya yang kami laksanakan adalah meningkatkan kesadaran pekerja dan keluarganya perihal penyakit serius seperti HIV, TBC dan sebagainya. Selain itu kami melakukan pemeriksaan kesehatan seluruh pekerja sesuai dengan risiko pekerjaan, pelatihan dan edukasi kesehatan berkala perihal tindakan preventif yang dapat dilakukan keluarga pekerja dan masyarakat. Kami juga melakukan Sosialisasi dan Standarisasi Pelayanan Klinik, Penilaian Risiko Kesehatan Kerja (Health Risk Assessment), serta penyusunan dokumen acuan kerja (DAK) kesehatan untuk memastikan tata aturan terkait pengelolaan kesehatan telah memiliki payung hukum.

- **Pelaporan K3**

Kami secara rutin menyampikan laporan pelaksanaan dan kondisi implementasi K3 ke pihak regulator/pemerintah. Laporan tersebut disampaikan ke Disnakertrans setiap tiga bulan dan ke Dirjen Migas setiap bulan.



STATISTIK KINERJA K3 TAHUN 2013

Komitmen tinggi dari manajemen puncak dan upaya sungguh-sungguh seluruh jajaran PGN dalam membudayakan kesadaran akan risiko K3, membuat beberapa parameter kejadian yang menjadi acuan unjuk kerja K3 mengalami perbaikan. Pada tahun 2013, tidak ada kejadian kecelakaan kerja yang menyebabkan kehilangan jam kerja, jauh lebih baik dari kondisi tahun 2012. Hal ini tampak pada tabel-tabel dan grafik-grafik berikut.

Safety metric tahun 2013

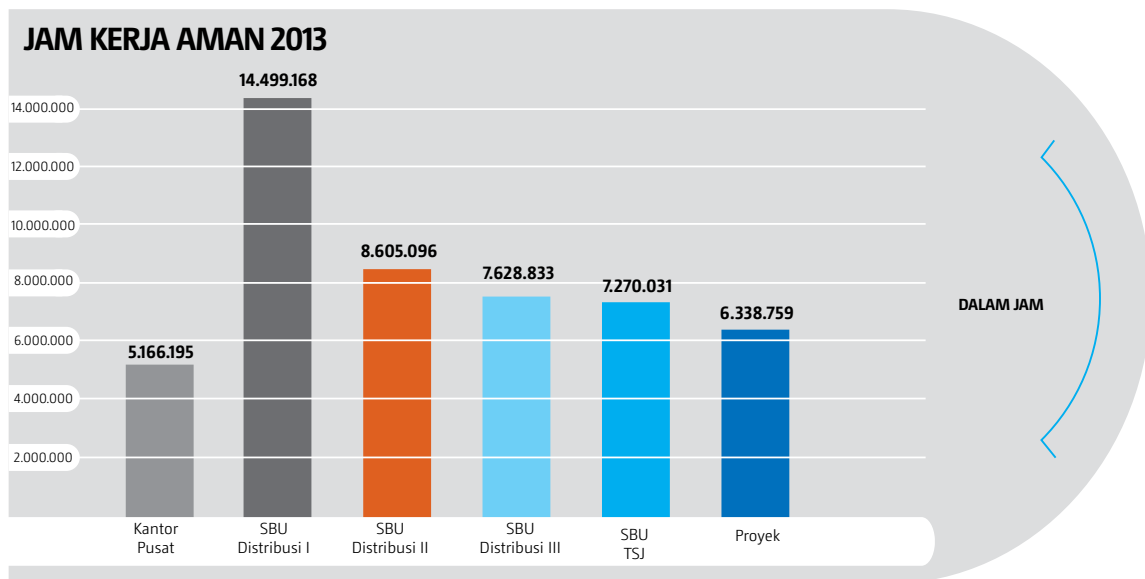
Safety metric merupakan indikator kinerja masing-masing SBU dan kantor pusat dalam pengelolaan dan penerapan K3. Melalui *metric* ini, PGN memonitor, mengevaluasi serta menetapkan langkah perbaikan atas pencapaian kinerja K3 setiap bulan.

SAFETY METRIC TAHUN 2013

No	Item	Kantor Pusat	SBU Distribusi I	SBU Distribusi II	SBU Distribusi III	SBU TSJ	Proyek	Target
1	Fatality	0	0	0	0	0	0	0
2	LTIF	0	0	0	0	0	0	0
3	Kecelakaan Ringan	0	3	0	1	0	2	3
4	First Aid	3	3	3	11	24	10	
5	Near Missed	4	10	2	23	18	25	
6	Kecelakaan Kendaraan	18	3	2	2	8	0	
7	TSAF	0,81	0,21	0,20	0,31	0,20	0,09	0,45
8	Jam Kerja Aman (Jam)	5.166.195	14.499.168	8.605.096	7.628.833	7.270.031	6.338.759	
9	Jarak Berkendara Aman (km)	7.091.557	10.449.037	4.679.274	14.456.748	7.676.471	4.394.412	
10	Risk Containment Audit							
	- % Partisipasi	70,97%	99,50%	100%	100%	99,90%	99,00%	100%
	- % Severity 4/5	2,74%	4,41%	0%	0%	0,50%	0%	
	- % Perbaikan Severity 4/5	75,00%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
11	Observasi							
	- % Partisipasi	27,20%	99,04%	100%	100%	99,70%	98,00%	100%

Jam kerja aman

Pencapaian jam kerja aman di seluruh unit dan proyek menunjukkan tidak terjadi hilangnya waktu kerja (*lost time injury/LTI*) sampai akhir periode laporan tahun 2013. Prestasi ini merupakan pencapaian yang memerlukan *effort* yang luar biasa dan kerjasama dari seluruh pekerja. Sampai dengan tahun 2013 total jam kerja aman PGN adalah 49.508.082 jam.

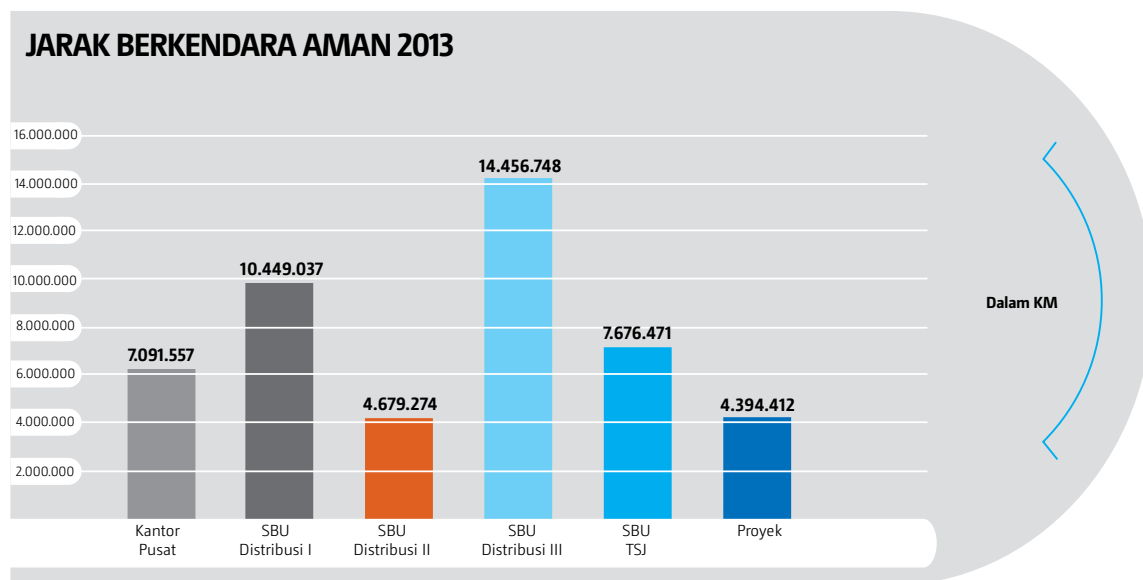


Lost time injury frequency (LTIF)

Parameter kinerja LTIF di PGN menunjukkan bahwa di tahun 2013, pada seluruh area SBU dan kantor pusat, sudah sesuai dengan target yang ditetapkan yaitu Nol sebagaimana yang diraih di tahun 2012 maupun 2011.

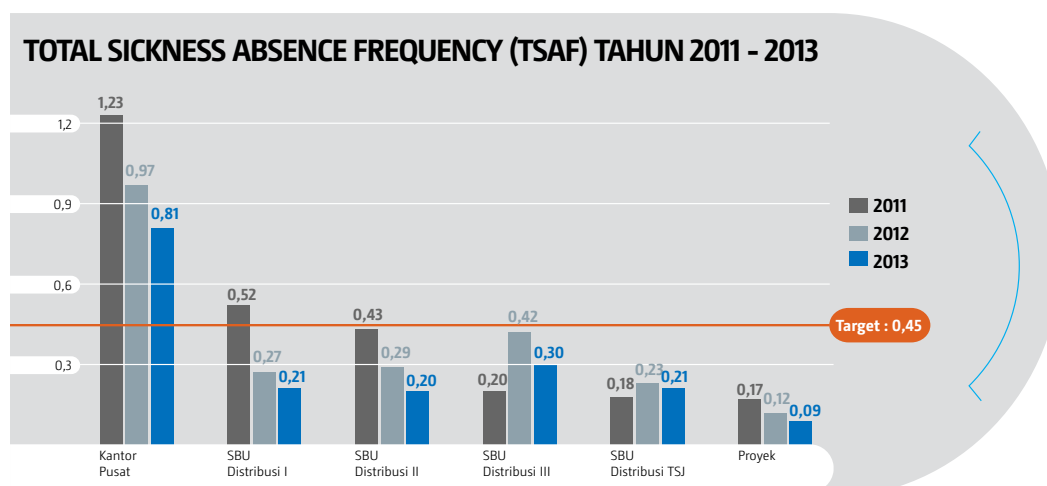
Jarak berkendara aman

Di tahun 2013, tidak terjadi kecelakaan kendaraan di seluruh SBU maupun kantor pusat. Jam kendaraan total sampai dengan 2013 adalah 48.747.499 km



Total sickness absence frequency (TSAF)

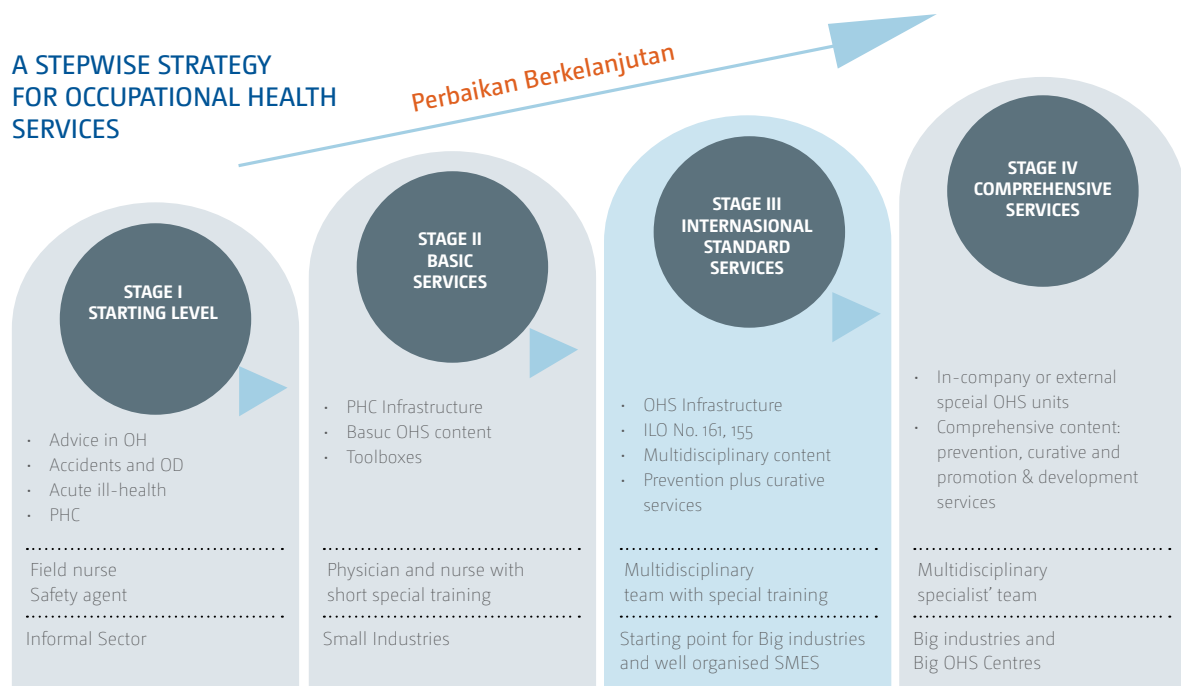
Parameter ini mengukur tingkat kesehatan kerja, berdasarkan besaran jumlah pekerja yang kehilangan waktu kerja dikarenakan sakit. Kami berkepentingan untuk meningkatkan kesehatan kerja, agar tingkat kehilangan jam kerja semakin berkurang, sehingga produktifitas pekerja secara keseluruhan meningkat. Hasil kompilasi data menunjukkan tiga SBU masih berada di atas target TSAF yang ditetapkan sebesar 0,45. Pada tahun 2013 tingkat pekerja yang sakit di kantor pusat PGN lebih rendah dari kondisi di tahun 2012, tetapi masih belum memenuhi target TSAF yang ditetapkan. Hasil kompilasi data TSAF adalah sebagai berikut.



PENYULUHAN KESEHATAN

Selain aspek kecelakaan kerja, kami juga memberi perhatian dan komitmen tinggi pada upaya menumbuhkembangkan budaya kesehatan di seluruh jajaran insan PGN, dengan menyusun dan merealisasikan berbagai program kesehatan dan pelayanan kesehatan. Kami telah mendefinisikan dan menyusun *roadmap* pelayanan kesehatan kerja menuju level *comprehensive service*, seperti gambaran berikut.

Roadmap Kesehatan



PENGHARGAAN BIDANG K3 TAHUN 2013

PGN memperoleh berbagai pengakuan dan penghargaan dari pihak independen atas komitmen dan prestasi yang diraih dalam menerapkan kegiatan operasional yang bebas dari kejadian kecelakaan kerja dan memperhatikan serta menerapkan program kesehatan kerja.



Penghargaan 10.067.006 Jam
Kecelakaan Nihil pada Tahun 2013
untuk SBU Distribusi Wilayah I
dari Menteri Tenaga Kerja dan
Transmigrasi Republik Indonesia.



Penghargaan 6.542.850 Jam
Kecelakaan Nihil pada Tahun 2013
untuk SBU Distribusi Wilayah II
dari Menteri Tenaga Kerja dan
Transmigrasi Republik Indonesia.



Penghargaan 5.217.814 Jam
Kecelakaan Nihil pada Tahun 2013
untuk SBU Distribusi Wilayah III
dari Menteri Tenaga Kerja dan
Transmigrasi Republik Indonesia.



Penghargaan 5.441.024 Jam
Kecelakaan Nihil pada Tahun 2013
untuk SBU Transmisi Sumatera
Jawa Menteri Tenaga Kerja dan
Transmigrasi Republik Indonesia.

Sertifikat OHSAS 18001:2007 diberikan untuk:



Kantor Pusat dan Proyek



SBU Distribusi Wilayah I



SBU Distribusi Wilayah II



SBU Distribusi Wilayah III



SBU Transmisi Sumatera Jawa



04 | MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN MASYARAKAT

MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN MASYARAKAT



Melaksanakan Tanggung jawab sosial dan lingkungan Perusahaan selaras dengan kinerja ekonomi, masyarakat dan lingkungan



MENINGKATKAN KESEJAHTERAAN MASYARAKAT

Masyarakat sekitar adalah salah satu pemangku kepentingan (*stakeholder*) utama. Besar harapan mereka untuk tumbuh dan berkembang selaras dengan kemajuan perusahaan. Untuk memenuhi harapan tersebut, kami merealisasikan berbagai program di bidang sosial kemasyarakatan dalam bentuk program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perusahaan (TJSP) atau yang secara umum dikenal dengan istilah *Corporate Social Responsibility* (CSR). Program TJSP kami di antaranya program Bina Lingkungan (BL) dan program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL).

Bagi PGN, program TJSP dilakukan melalui pengembangan kinerja yang seimbang dan harmonis antara kinerja ekonomi (*profit*), masyarakat (*people*), dan lingkungan (*planet*). Untuk mewujudkan keseimbangan tersebut, terutama tumbuh berkembangnya kesejahteraan masyarakat di wilayah operasi dan sekitarnya, kami merancang dan merealisasikan program pemenuhan kebutuhan pokok masyarakat agar berkembang seiring pertumbuhan usaha. Program TJSP kami harapkan mampu:

- Memberikan kontribusi positif bagi pemberdayaan masyarakat dan lingkungan wilayah operasi PGN dan sekitarnya
- Meningkatkan pemahaman publik terhadap PGN melalui informasi dalam kegiatan sosial kemasyarakatan
- Menunjang kelancaran operasional PGN dengan dukungan dari unit/area/rayon dalam membantu pelaksanaan program TJSP
- Membangun empati masyarakat kepada PGN,
- Membentuk citra positif PGN di mata publik
- Meningkatkan nilai perusahaan melalui pembentukan reputasi

Dalam pelaksanaan program TJSL, PGN mengacu pada lima komitmen pokok yang disebut “PGN *Share*”, yakni:

- Berkontribusi terhadap peningkatan KESEJAHTERAAN masyarakat
- Menciptakan hubungan HARMONIS dengan *stakeholder*
- Program kemitraan dan program BL yang berkelanjutan merupakan AMANAH
- RESPONSIF terhadap masalah sosial masyarakat
- EMPATI terhadap masalah sosial masyarakat

REALISASI KEGIATAN

Kegiatan TJSL yang kami laksanakan sepanjang tahun 2013, mencakup program pelestarian lingkungan terutama yang terkait dengan inisiatif mitigasi emisi karbon (CO₂). Kami juga merealisasikan program dalam bidang ketenagakerjaan, kesehatan dan keselamatan kerja, program kemitraan dan pemberdayaan ekonomi masyarakat, pembangunan sarana dan prasarana untuk masyarakat dan program bantuan bencana alam dan bantuan masyarakat.

Mengingat ilmu pengetahuan merupakan salah satu bekal utama dalam menciptakan kesejahteraan, kami merealisasikan program pendidikan secara khusus melalui BUMN PEDULI Pendidikan dan Festival Gerakan Indonesia Mengajar. Secara garis besar, pada tahun 2013 kami merealisasikan tiga program pengembangan kesejahteraan masyarakat, dengan uraian sebagai berikut.

Program TJSP

Pelaksanaan program ini mengacu pada ketentuan pelaksanaan program BL, yang terdiri atas beberapa kegiatan utama mencakup: bantuan bencana alam, bantuan sektor pendidikan, bantuan kesehatan, pembangunan prasarana umum, pembangunan sarana ibadah dan pelestarian alam. Berikut adalah uraian program-program tersebut.

Bantuan Korban Bencana Alam

Pada tahun 2013, kami memberikan bantuan untuk para korban bencana alam, sebagai bentuk kepedulian dan empati kepada mereka yang terkena musibah bencana alam. Bantuan-bantuan tersebut meliputi:

- Layanan dapur umum dan kesehatan untuk korban banjir di wilayah Banten, Jakarta Timur, Jakarta Barat, dan Bekasi
- Bantuan rehabilitasi pascabencana di Aceh

- Bantuan bencana erupsi Gunung Sinabung, Sumatera Utara
- Bantuan siaga pangan Nusantara berupa makanan siap saji yang disalurkan ke daerah-daerah bencana

Bantuan Pendidikan dan Pelatihan

Di sektor pendidikan, kami membantu pembangunan sarana pendidikan maupun penyelenggaraan pelatihan yang diharapkan dapat meningkatkan pendidikan generasi muda Indonesia. Bantuan pendidikan yang diberikan antara lain berupa:

- Pengiriman 31 pengajar muda ke 25 SD di daerah terpencil
- Pembangunan dan renovasi sekolah beserta sarana pendidikan lainnya
- Pemberian beasiswa kepada 1.050 mahasiswa di 14 universitas negeri di Indonesia
- Pemberian bantuan dana pendidikan untuk 2.400 siswa
- Peningkatan kompetensi guru di Lampung, Palembang dan Surabaya.
- Pelatihan Menjahit dan Bantuan mesin jahit di Medan, Sumatera Utara

Sektor Kesehatan

Untuk sektor kesehatan, kegiatan yang telah kami lakukan meliputi:

- Layanan kesehatan masyarakat melalui Mobil Sehat PGN yang terdiri dari pemeriksaan kehamilan, pemberian suplemen untuk ibu hamil, pelayanan alat kontrasepsi, pelayanan kesehatan umum dan gigi tingkat dasar, pemeriksaan tumbuh kembang balita dan pemberian makanan tambahan untuk anak dan balita di enam wilayah operasional PGN;
- Bantuan sarana kesehatan berupa enam unit ambulans bekerjasama dengan Kopassus TNI AD
- Bantuan sarana kesehatan berupa lima unit ambulans dan satu unit mobil jenazah bekerjasama dengan Brigif 1 Jaya/PIK TNI AD

- Bantuan sarana kesehatan berupa satu unit ambulans di Jawa Timur
- Bantuan sarana kesehatan berupa alat rontgen, endoskopi dan mobil antar jemput untuk penderita kanker bekerjasama dengan Yayasan Kanker Indonesia
- Bakti sosial bantuan alat bantu jalan, alat bantu dengar, dan operasi katarak
- Bantuan sarana kesehatan berupa pembangunan puskesmas pembantu di Lampung
- Pendirian posko kesehatan mudik lebaran 2013 yang meliputi layanan kesehatan, pembagian suplemen kesehatan, penyediaan fasilitas hiburan seperti televisi, internet, pemutaran musik, *video games*, *doorprize* serta layanan pijat gratis.

Program Sarana Umum

Untuk pengembangan prasarana umum, kami merealisasikan berbagai kegiatan sebagai berikut:

- Bantuan penyediaan air bersih
- Bantuan jembatan penyeberangan Kali Mookervaart
- Bantuan pembangunan jembatan gantung dan kantor desa di Lebak, Banten
- Bantuan berupa mobil unit tangki air sebanyak 7 unit yang akan beroperasi di wilayah operasi PGN
- Bantuan pembangunan gapura selamat datang di Kota Lampung
- Pemberian sarana penerangan (*gas engine*) untuk masyarakat di Pulau Pemping, Batam

Program Sarana Ibadah

Untuk pengembangan sarana ibadah, kami memberikan bantuan untuk pembangunan dan renovasi sarana ibadah dan fasilitas penunjang keagamaan serta kegiatan-kegiatan keagamaan seperti santunan anak yatim piatu, santunan fakir miskin, nikah massal serta bantuan kegiatan keagamaan yang berkaitan dengan hari raya lainnya.

Bantuan Pelestarian Alam

Sebagai wujud komitmen PGN dalam bidang pelestarian alam, kami merealisasikan program-program seperti:

- Program penanaman 488.175 pohon pada kawasan hutan Sentul eco-edu-tourism forest di lahan seluas 709 Ha, Sentul-Bogor, Jawa Barat
- Program penanaman 2.500 pohon di Sidoarjo, Jawa Timur
- Program penanaman 10.000 pohon di kawasan wisata Kasongan, Yogyakarta

PROGRAM BUMN PEDULI PENDIDIKAN

Program BUMN Peduli adalah tindak lanjut arahan Presiden Republik Indonesia (RI) pada sidang kabinet di hadapan Pimpinan BUMN di Yogyakarta. BUMN diminta untuk menjadi ujung tombak program penanganan kawasan miskin dan pengentasan kemiskinan. Salah satu program yang saat ini sedang dijalankan adalah Program BUMN Membangun Desa, dengan sasaran desa/kota yang masyarakatnya sangat miskin.

Kementerian BUMN melalui Surat Menteri Negara BUMN No. S-648/MBU/2012 tanggal 14 November 2012 perihal BL Peduli 2012 menunjuk PGN sebagai Koordinator BL Peduli Sektor Pendidikan. Adapun tugas dari koordinator BL Peduli Sektor Pendidikan adalah menyusun Program BUMN Peduli Pendidikan 2012 dan mengalokasikan dana yang terkumpul di lokasi daerah tertinggal/terluar dan perbatasan yang telah ditentukan untuk bersinergi dengan BUMN yang kompeten di bidangnya. PGN kemudian mewujudkannya dalam bentuk Program Apresiasi Guru dan Siswa Berprestasi (AGSB) di wilayah tertinggal, terluar dan perbatasan Indonesia sebanyak 450 orang. Selain itu, PGN juga mewujudkan pembangunan dan renovasi sekolah sebanyak 9 sekolah di Kalimantan Barat.

Program Pembangunan dan Renovasi 9 Sekolah di Kalimantan Barat

Program pembangunan dan renovasi sekolah dilaksanakan di tiga kabupaten di provinsi Kalimantan Barat yang termasuk dalam kategori daerah terpencil, pulau terluar, dan wilayah perbatasan Indonesia. Ketiga kabupaten tersebut adalah Kabupaten Ketapang, Sanggau, dan Bengkayang. Program ini dilakukan bersama-sama dengan PT Wijaya Karya (Persero) Tbk yang berkompetensi di bidang EPC (*engineering procurement and construction*).

Program Apresiasi Guru dan Siswa Berprestasi (AGSB) dari Daerah Terpencil, Pulau Terluar dan Wilayah Perbatasan Indonesia

Program AGBS dari daerah terpencil, pulau terluar dan wilayah perbatasan Indonesia merupakan program yang diikuti total 450 guru dan siswa dari 30 Kabupaten terpencil, perbatasan dan pulau terluar di Indonesia. Masing-masing lokasi diberi jatah 15 peserta dengan rincian dua siswa SD, tiga siswa SMP, dua siswa SMU berprestasi dan delapan orang guru berdedikasi.

Seluruh peserta program ini mendapatkan penghargaan berupa piagam dari Menteri BUMN, satu perangkat *gadget* sebagai sarana interaksi *online* dengan internet. Peserta juga mendapatkan penghargaan dalam bentuk peningkatan IPTEK melalui *training* TIK, studi banding mengenai implementasi sekolah percontohan, kunjungan ke museum IPTEK, dan mengikuti serangkaian kegiatan wisata budaya, seperti ke Taman Mini Indonesia Indah (TMII) dan Trans Studio Bandung atau Dunia Fantasi (Dufan). Dalam pelaksanaannya, PGN bersinergi dengan PT Telkom, Tbk.

FESTIVAL GERAKAN INDONESIA MENGAJAR

Tidak meratanya penyebaran pengajar dan fasilitas pendidikan terutama di daerah terpencil menimbulkan ketimpangan kualitas anak didik, terutama yang berada di daerah-daerah terpencil. Melalui Festival Gerakan Indonesia Mengajar (Festival GIM), PGN berupaya membantu mengatasi hal tersebut dengan mengirimkan pengajar muda untuk berbakti sebagai guru di pelosok Indonesia.

GIM yang didukung oleh PGN telah berhasil memfasilitasi ribuan sukarelawan yang dengan rendah hati membantu mengatasi kesenjangan pendidikan di negeri ini. Sukarelawan dengan latar belakang yang berbeda, meliputi: guru, kepala sekolah, pejabat pemerintah daerah, tokoh masyarakat, tentara perbatasan, dokter daerah terpencil dan sebagainya, dengan tulus mendampingi anak-anak Indonesia di daerah terpencil untuk belajar dengan dukungan alat peraga menarik buatan sendiri.

Di tahun 2013, PGN kembali mengajak masyarakat Indonesia untuk terlibat dalam Festival GIM. Sebagai bentuk partisipasi, 100 pekerja PGN beserta keluarga turut serta bekerja bersama ribuan masyarakat melakukan kerja bakti, membuat dan mengumpulkan materi pelajaran dan membuat beragam alat peraga. Hasil kreasi seluruh peserta tersebut akan didonasikan dan digunakan sebagai materi belajar kreatif yang akan disampaikan kepada 22.808 pelajar SD di 146 daerah terpencil di seluruh pelosok Indonesia.



Peduli sosial berbagi sembako di kawasan Petojo Utara



Penanaman pohon di Kawasan Wisata Kasongan, Yogyakarta



05

MENINGKATKAN
PEREKONOMIAN

MENINGKATKAN PEREKONOMIAN



Peningkatan pendapatan memberikan nilai ekonomi kepada pemangku kepentingan yang turut menggerakkan roda perekonomian nasional

PRODUK DAN JASA PERSEROAN

PGN adalah perusahaan yang bergerak di bidang pemberian jasa transmisi dan distribusi gas bumi.

Transmisi Gas Bumi

Transmisi gas bumi merupakan kegiatan pengangkutan gas bumi dari lapangan gas bumi milik produsen melalui jaringan pipa transmisi bertekanan tinggi ke stasiun. Dalam bisnis ini, PGN bertindak sebagai transporter (pengangkut) dan atas jasa yang diberikan PGN mendapatkan *toll fee* (biaya angkut).

Sebagai landasan hukum dalam transaksi bisnis transmisi gas, PGN membuat gas transportation agreement (GTA) dengan *Shipper* (pengirim gas) untuk jangka waktu kontrak 10 sampai 20 tahun. PGN juga membentuk *strategic business unit* (SBU), yaitu SBU Transmisi Sumatera–Jawa guna mendukung bisnis ini.

Distribusi Gas Bumi

Distribusi gas bumi merupakan kegiatan pendistribusian gas bumi langsung kepada konsumen. Dalam kegiatan ini PGN melakukan usaha niaga (penjualan ke pelanggan/*end users*) melalui jaringan pipa distribusi dan mendapatkan *income* dari penjualan. Untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi distribusi gas bumi, maka dibentuk *strategic business unit* (SBU), yaitu SBU DW I Jawa bagian barat, SBU DW II Jawa bagian timur dan SBU DW III Sumatera bagian utara.

Proses pengiriman gas bumi kepada pelanggan dilakukan melalui jaringan pipa distribusi atau diangkut melalui armada khusus. Tekanan gas bumi pada pipa diatur agar sesuai dengan perjanjian penyaluran gas. Komponen utama kandungan gas bumi diperiksa secara teratur agar senantiasa sesuai dengan peraturan yang berlaku dan sesuai dengan parameter sebagaimana ditetapkan pada perjanjian penyaluran gas.

Pelanggan perseroan dikelompokkan dalam tiga kategori, yaitu rumah tangga, komersial dan industri. Dari sisi jumlah, sekitar 96,7% dari seluruh pelanggan merupakan pelanggan rumah tangga, sedangkan sisanya 3,3% merupakan pelanggan komersial dan industri. Namun dari sisi volume, pelanggan industri menyerap 97,1% dari total volume dan sisanya 2,9% diserap oleh pelanggan rumah tangga dan komersial. PGN menguasai sekitar 90% pangsa pasar distribusi dan transmisi gas di Indonesia.

Uraian lebih lengkap mengenai produk dan jasa perseroan dapat dilihat pada laporan tahunan.

DISTRIBUSI NILAI EKONOMI

Perekonomian nasional yang diprediksi akan kembali mencatatkan pertumbuhan positif di tahun 2014, berimbas pada meningkatnya permintaan gas bumi. PGN kembali mendapatkan *benefit* melalui perannya sebagai perusahaan penyedia layanan transmisi dan distribusi gas karena meningkatnya permintaan berarti juga meningkatnya volume gas yang melalui jaringan transmisi maupun distribusi milik PGN.

Kenyataan itu membuat pendapatan PGN terus meningkat. Pada akhirnya, perseroan mampu meningkatkan kontribusi khususnya terhadap penerimaan negara baik melalui pajak maupun dividen serta terhadap kesejahteraan masyarakat baik melalui realisasi kegiatan pengembangan komunitas (*community development*) maupun Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL). Secara umum, kondisi ini juga akan meningkatkan nilai ekonomi yang dapat dinikmati oleh pemangku kepentingan (*stakeholder*).

Sebagaimana tampak pada tabel Ikhtisar kinerja ekonomi berikut, peningkatan pendapatan membuat PGN mampu menambah jumlah nilai ekonomi yang didistribusikan kepada para *stakeholder*. Dari tabel tampak jelas berapa jumlah nilai ekonomi yang dialirkan kepada *stakeholder*, yang meliputi mitra kerja, pekerja, pemegang saham, kreditor, pemerintah dan masyarakat. Tabel tersebut juga memberi gambaran besarnya nilai tambah yang diberikan PGN terhadap perekonomian nasional akibat efek berantai yang ditimbulkan oleh *stakeholder*, termasuk kesadaran untuk semakin intensif menggunakan gas sebagai sumber energi primer yang lebih ekonomis dan lebih ramah lingkungan.



NILAI EKONOMI YANG DITERIMA DAN DIDISTRIBUSIKAN

(USD)	2013	2012
NILAI EKONOMI YANG DIPEROLEH		
Pendapatan	3.001.516.630	2.580.234.140
Pendapatan Bunga	26.910.239	27.824.136
Pendapatan Selisih Kurs Valuta Asing		-
Pendapatan Penjualan Aset		-
Pendapatan Dari Investasi Mata Uang Asing	83.899.214	49.757.553
Pendapatan Lain	57.139.294	29.095.359
Jumlah	3.169.465.377	2.686.911.188
Nilai Ekonomi Yang Didistribusikan		
Biaya Operasional	1.956.638.879	1.451.856.938
Gaji Karyawan dan Benefit Lain		
- Departemen Operasional	38.391.494	41.392.899
- Departemen Administrasi	83.715.450	83.087.327
Jumlah Gaji dan Imbal Jasa Lainnya	122.106.944	124.480.227
Pembayaran Kepada Penyandang Dana		
- Pembayaran Dividen	510.620.916	327.730.116
- Pembayaran Bunga	21.863.585	21.576.672
Jumlah Pembayaran Kepada Penyandang Dana	532.484.502	349.306.787
Pengeluaran untuk Pemerintah	359.360.597	220.537.637
Pengeluaran untuk Masyarakat	8.023.230	736.970
Jumlah Ekonomi yang Didistribusikan	2.978.614.151	2.146.918.559
Nilai Ekonomi Ditahan Sebelum Dividen		
Nilai Ekonomi Ditahan Setelah Dividen	190.851.226	539.992.629

KONTRIBUSI KEPADA NEGARA

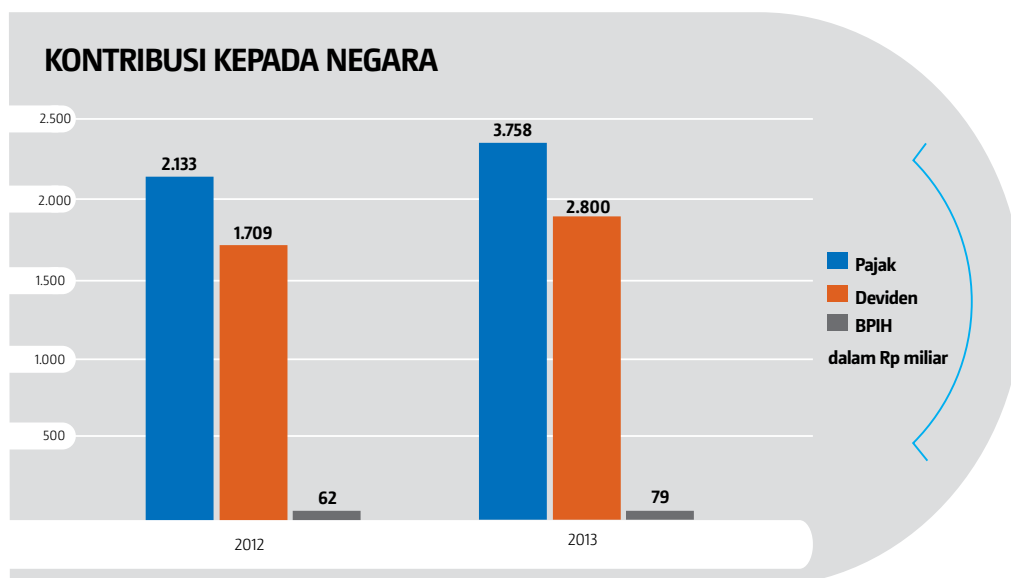
PGN senantiasa memberikan kontribusi kepada negara dalam bentuk dividen tunai yang disisihkan dari laba operasional tahun berjalan dan ditetapkan melalui Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), sesuai dengan persentasi kepemilikan negara. Dalam beberapa tahun terakhir, *pay-out ratio* atas dividen yang dibagikan berkisar 50%-60% dari laba bersih tahun berjalan.

Sesuai dengan keputusan RUPS, untuk tahun 2013 total dividen yang dibayarkan pada negara selaku pemegang saham utama sebesar Rp2.800 miliar sedang untuk tahun 2012 sebesar Rp1.709 miliar.

Selain dividen, PGN memberikan beberapa bentuk kontribusi keuangan kepada negara secara langsung, yakni pembayaran pajak dan iuran Badan Pengatur Hilir Minyak dan Gas Bumi (BPH Migas). Kontribusi kepada negara berupa pembayaran pajak untuk tahun 2013 sebesar Rp3.758 miliar, sedangkan untuk tahun 2012 sebesar Rp2.133 miliar. Sementara jumlah iuran BPH Migas di tahun 2013 sebesar Rp79 miliar dan tahun 2012 sebesar Rp62 miliar.

Dengan demikian total kontribusi PGN kepada negara selama tahun 2013 sebesar Rp6.637 miliar, sementara untuk tahun 2012 sebesar Rp3.903 miliar. Sebagaimana tahun-tahun sebelumnya, PGN tidak pernah menerima bantuan langsung dari negara dalam merealisasikan seluruh kegiatan operasionalnya. Bantuan hanya terbatas pada pengurangan pajak bea masuk atas barang-barang modal tertentu untuk merealisasikan program pengembangan usaha.

Gambaran kontribusi PGN pada negara:





KONTRIBUSI KEPADA PERTUMBUHAN EKONOMI DAERAH

Selain memberi kontribusi langsung kepada negara dalam bentuk dividen, pajak dan iuran BPH Migas, PGN memberikan andil yang cukup besar dalam pertumbuhan ekonomi daerah, khususnya kepada daerah-daerah yang menjadi lokasi kantor operasional serta kantor pendukung di sekitar jaringan pipa transmisi dan/atau distribusi gas bumi milik perseroan.

Pasokan gas bumi di suatu daerah dapat menarik minat investor untuk menanamkan modal dalam bentuk pendirian kawasan-kawasan industri baru. Pada akhirnya, daerah tersebut berkembang seiring munculnya perumahan, pusat perbelanjaan, hotel dan sektor riil lainnya. Daerah dimana PGN beroperasi pun menjadi sebuah kawasan ekonomi baru. Dampak selanjutnya, daerah tersebut mampu menyerap tenaga kerja, mendapatkan penghasilan dari pemanfaatan sumber daya alam, belum lagi peningkatan penghasilan asli daerah (PAD) dari retribusi, pajak daerah, pajak iklan reklame, dan sebagainya. Keseluruhan kegiatan tersebut memberi gambaran dampak tidak langsung dari kegiatan PGN di suatu daerah.

Selain dampak ekonomi tidak langsung yang ditimbulkan dari kegiatan operasional, PGN juga merancang dan merealisasikan kegiatan yang langsung ditujukan untuk menstimulus tumbuh dan berkembangnya kegiatan ekonomi yang pada akhirnya berdampak terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat di sekitar area operasionalnya. Kegiatan yang dimaksud adalah pelaksanaan program dalam bentuk pengembangan masyarakat maupun kegiatan PKBL sebagaimana dijelaskan pada bagian lain dari uraian ini.

MEMBINA HUBUNGAN BAIK DENGAN MITRA KERJA

Dalam menjalankan kegiatan operasional, PGN menjalin hubungan kerja baik jangka pendek maupun jangka panjang dengan pemasok barang maupun jasa. Dalam pemenuhan kebutuhan barang/jasa yang dilaksanakan oleh mitra kerja, PGN menerapkan prinsip dasar pengadaan yang efisien, efektif, terbuka dan bersaing, transparan, tidak diskriminatif serta akuntabel. Prinsip-prinsip itu diterapkan demi tercapainya sasaran yang telah ditetapkan dan agar dapat dipertanggungjawabkan. PGN mensyaratkan kualifikasi mitra kerja yang mampu menyediakan barang/jasa dengan standar kualitas yang sesuai, memberikan pelayanan yang baik dan handal, dilandasi dengan etika bisnis yang bersih dan saling menguntungkan.

Proses kerja sama pengadaan dengan mitra kerja dikelola melalui empat tahapan, meliputi: *procurement specification, procurement method, contract agreement*; dan *contract management*. Untuk menjaga kualitas kontrak kerja sama yang dilaksanakan mitra kerja dalam memasok barang dan jasa, PGN melakukan evaluasi secara berkala. Tujuannya, memastikan diperolehnya pasokan barang dan jasa dengan kualitas yang terjaga, ekonomis dan tepat waktu. Sementara untuk kontrak-kontrak yang nilainya kecil (kurang dari Rp500 juta), demi efisiensi pelaksanaan kontrak dan demi pemerataan kesempatan, PGN mendahulukan mitra lokal.

Dengan dukungan sistem pengadaan yang berbasis TI (*e-procurement*) sejak tahun 2013, PGN kembali melakukan evaluasi berkala terhadap seluruh mitra kerja yang tercatat dalam *database* perusahaan.



PENGEMBANGAN USAHA

PGN mengamati dengan saksama kecenderungan naiknya permintaan gas dalam mendukung kegiatan ekonomi maupun kegiatan masyarakat sehari-hari. Pemicu peningkatan tersebut ditengarai disebabkan oleh dua hal, yakni nilai ekonomis penggunaan gas yang lebih baik, dan lebih ramah lingkungan. Selain penambahan permintaan dari konsumen rumah tangga maupun dari segmen komersial, PGN juga mengamati dengan saksama rencana pemenuhan kebutuhan energi di masa mendatang yang disusun oleh pemerintah.

Sebagaimana tertuang dalam *Masterplan Percepatan dan Perluasan Pembangunan Ekonomi Indonesia (MP3EI)*, pemerintah bertekad membenahi kekurangan di bidang infrastruktur, termasuk penyediaan tenaga listrik dan ketersediaan sarana transportasi. Kedua sarana infrastruktur tersebut di masa mendatang akan semakin mengandalkan gas sebagai sumber energi primernya.

Di sisi lain, riset yang dilakukan oleh lembaga independen seperti WoodMckenzie menyatakan cadangan gas bumi Indonesia di tahun 2014 mencapai 8.000 MMscfd dan diperkirakan akan terus meningkat selaras dengan upaya eksplorasi sumber cadangan gas baru yang semakin giat dilakukan. Jumlah cadangan tersebut cukup memadai untuk digunakan sebagai sumber energi primer menggantikan bahan bakar minyak (BBM) yang cadangannya semakin menipis.

Melimpahnya cadangan dan pertumbuhan konsumsi gas bumi tersebut merupakan peluang bisnis bagi PGN. Terlebih lagi pemerintah juga telah membuka jalan melalui pengaturan regulasi yang lebih akomodatif bagi upaya pemanfaatan gas bumi sebagai sumber energi primer dalam memenuhi kebutuhan energi di Indonesia, baik untuk pembangkit listrik maupun untuk mendukung kegiatan ekonomi secara langsung.

Strategi Pengembangan

Untuk menangkap peluang bisnis dan menghadapi tantangan ke depan serta meningkatkan pendapatan, laba usaha, dan nilai kapitalisasi pasar serta memberikan manfaat maksimal kepada *stakeholder*, PGN telah menetapkan beberapa *strategic business priorities* yang akan diterapkan mulai tahun 2014. *Strategic business priorities* tersebut adalah sebagai berikut.

- **Market Retention & Expansion**
(mempertahankan pasar yang sudah ada/*existing* dan mengembangkan pasar baru)
- **Certainty of Gas Supply**
(mengamankan pasokan gas bumi)
- **Infrastructure Development**
(melakukan pembangunan dan penguatan infrastruktur yang terintegrasi baik transmisi maupun distribusi di daerah potensial)
- **Regulatory & Stakeholder Management**
(mengembangkan manajemen regulasi dan meningkatkan kerjasama dengan *stakeholder*)

- **Business Expansion & Diversification**
(melaksanakan ekspansi dan diversifikasi bisnis di sepanjang rantai nilai gas bumi)
- **Technology Development**
(melakukan penyederhanaan proses bisnis melalui teknologi dan sistem informasi)
- **Organization & HR Capacity & Capability**
(Mengembangkan organisasi dan meningkatkan kapabilitas internal)
- **Operation Excellence & Safety**
(Menerapkan *operation excellence* untuk mencapai *safety*)

Tantangan Strategis	Prioritas Strategi Bisnis	Deskripsi
Kompetisi di pasar eksisting danantisipasi adanya pasokan baru	1 Ekspansi & Retensi Pasar	Inisiatif dan program yang proaktif dan agresif dalam mempertahankan pasar eksisting dan mengembangkan pasar baru
Kompetisi atas pasokan eksisting dan pasokan baru	2 Kepastian Pasokan Gas	Inisiatif dan program untuk mempertahankan kontrak pasokan baru pada volume, harga dan waktu yang di tetapkan
Gap antara ketersediaan pasokan, pasar dan infrastruktur	3 Pengembangan Infrastruktur	Peningkatan infrastruktur eksisting dan pengembangan infrastruktur baru yang terintegrasi dengan rencana pengembangan pasar dan pasokan
Regulasi dan kebijakan yang tidak fair dan tidak konstruktif	4 Management Regulasi & Pemangku Kepentingan	Inisiatif dan program untuk mendorong regulasi yang adil dan konstruktif dan menjadikan PGN sebagai "Entity of Choice"
Bisnis eksisting sudah menjadi "Red Ocean"; pentingnya untuk segera monetisasi usaha-usaha baru	5 Ekspansi & diversifikasi usaha	Inisiatif dan program untuk meningkatkan kontribusi dan usaha-usaha baru baik secara strategik, komersial maupun secara finansial
Munculnya "disruptive technology" yang mengancam bisnis eksisting dan menjadi peluang usaha baru	6 Pengembangan Teknologi	Identifikasi, kuantifikasi, penguasaan dan monetisasi teknologi-teknologi baru
Gap pada kapabilitas dan kapasitas SDM, proses bisnis, dan struktur organisasi, saat ini dan yang akan datang	7 Kapasitas & Kapabilitas Organisasi & SDM	Struktur organisasi dan proses bisnis serta kapasitas dan kapasitas SDM yang dapat memenuhi kebutuhan pertumbuhan usaha
Gap pada standard Operation Excellence (OE) dan safety yang belum sepenuhnya tercapai	8 Operation Excellence & Safety	Implementasi Operation Excellence untuk mencapai Prudent Operator dalam mengoperasikan dan memelihara seluruh asset perusahaan

Rencana dan Realisasi Pengembangan Usaha

PGN telah menyusun dan merealisasikan berbagai program pengembangan usaha untuk mencapai visi “Menjadi *World Class Company*,” termasuk di dalamnya menetapkan langkah strategis dan target yang ingin diraih dari pengembangan pada masing-masing bidang usaha.

Langkah strategis yang disusun oleh PGN untuk memenuhi pertumbuhan permintaan gas bumi adalah dengan memperkuat bisnis inti PGN di bidang hilir dan juga menguasai bisnis hulu. Rencana pengembangan usaha diaplikasikan melalui serangkaian program pembangunan infrastruktur fisik maupun keorganisasian sebagai berikut.

- **Pembangunan Terminal Penerima LNG Lampung**

PGN berencana merelokasi terminal penerima *liquefied natural gas*/gas alam cair (LNG) di Medan ke Lampung sebagai bentuk tindak lanjut dari ketetapan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara (Meneg BUMN) tentang relokasi proyek terminal LNG di Belawan, Medan, dan proyek revitalisasi terminal LNG Arun, Lhokseumawe, Aceh. Pembangunan terminal penerima LNG di Lampung ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan gas di tanah air, terutama wilayah Lampung, Jawa Barat, dan sekitarnya.

Terminal penerima LNG Lampung dan FSRU (*Floating Storage and Regasification Unit*) kini telah memasuki tahap konstruksi. Diperkirakan terminal penerima LNG Lampung akan mulai beroperasi pada akhir 2014.

- **Penyertaan Minoritas Hulu**

Untuk memperluas akses terhadap pasokan gas, PGN akan berpartisipasi pada kepemilikan minoritas perusahaan-perusahaan yang bergerak di sisi hulu gas bumi. Selain itu, PGN juga akan melakukan penyertaan pada kilang gas bumi yang telah berproduksi, kilang yang telah mendapatkan persetujuan *Plan of Development* (POD) dari BP Migas, dan kilang yang memiliki cadangan tersisa (*remaining reserves*) berskala kecil sampai menengah.

- **Niaga Gas**

PGN akan mengembangkan usaha di bidang niaga gas untuk memperluas rantai nilai industri gas bumi. Terkait dengan rencana itu, PGN akan bekerjasama dengan badan usaha milik daerah (BUMD) dalam memasok dan menyalurkan gas bumi. Pengembangan usaha niaga gas dilakukan oleh PT. Gagas Energi sebagai anak perusahaan PGN. Saat ini, PT. Gagas Energi mulai beroperasi dan telah memiliki perjanjian jual beli gas (PJBG) dengan sejumlah pemasok.

- **LNG Mini**

PGN akan membangun dan mengoperasikan terminal LNG berskala kecil di kawasan Indonesia timur dan kawasan yang tidak terjangkau jaringan pipa gas untuk memenuhi kebutuhan gas di daerah tersebut. Rencananya, pengembangan ini akan dilakukan di wilayah Indonesia bagian timur.

- **Compressed Natural Gas (CNG) Point-to-Point**

PGN akan membangun CNG *Point-to-Point* untuk memenuhi kebutuhan gas di sektor industri dan transportasi (BBG) yang ada di Jawa Barat serta yang berada di luar jangkauan jaringan distribusi gas bumi eksisting. Kebijakan pemerintah mengkonversi BBM ke BBG merupakan peluang PGN untuk membangun CNG *Point-to-Point* di wilayah yang belum tercakup jaringan pipa gas bumi.

- **Distribusi Gas Kota**

PGN akan memperluas jaringan distribusi gas kota di wilayah *existing*, yaitu Purwakarta-Subang dan Bogor-Ciawi-Sukabumi serta penetrasi ke wilayah baru seperti Dumai dan Semarang untuk memenuhi kebutuhan gas pembangkit listrik, industri kecil, komersial, transportasi, dan rumah tangga. Adanya permintaan gas yang cukup besar di daerah potensial tersebut meyakinkan PGN untuk melakukan perluasan jaringan distribusi di wilayah *existing* dan baru.

- **Pembangkit Tenaga Listrik**

Tingginya harga minyak mentah dunia mendorong industri listrik tanah air untuk bergeser ke penggunaan bahan bakar gas sebagai bahan bakar alternatif. Oleh sebab itu, pemerintah memberikan DMO (*Domestic Market Obligations*) ke beberapa industri, termasuk pembangkit listrik. PGN akan memasuki usaha penyediaan tenaga listrik sebagai strategi mendapatkan pasokan gas dan meningkatkan nilai tambah dalam pemanfaatan gas bumi. Pengembangan usaha pembangkit listrik ini akan dilakukan oleh anak perusahaan PGN di wilayah hilir.

PGN juga tengah merancang langkah strategis untuk menggerakkan pertumbuhan tersebut. Inisiatif penggerak (*enable initiatives*) tersebut di antaranya adalah:

- **Regulatory management,**

Yaitu inisiatif yang bersifat penyikapan terhadap dampak regulasi gas bumi terhadap pertumbuhan perusahaan ke depan. PGN membentuk tim khusus untuk menangani hal-hal yang berkaitan dengan perundang-undangan, dengan struktur organisasi dan proses bisnis yang jelas;

- **Stakeholder management,**

Yaitu inisiatif yang bertujuan untuk menciptakan dan membina hubungan yang harmonis dengan *stakeholder*;

- **Integrated project management,**

Yaitu inisiatif yang bertujuan untuk menyusun strategi, *business process*, maupun struktur organisasi untuk melakukan *project management* secara terintegrasi dan efektif;

- **Supply chain management,**

Yaitu inisiatif yang bertujuan untuk menciptakan alur rantai pasokan yang handal, efektif, dan efisien untuk mendukung bisnis PGN meliputi *procurement, asset management, inventory management, asset transportation*;

- **Integrated IT and operating technology implementation,**

Yaitu inisiatif yang bertujuan untuk mengembangkan dan mengimplementasikan sistem IT dan teknologi operasi (SCADA, GMS, dan lainnya) yang terintegrasi guna meningkatkan proses bisnis dan mencapai *Operation Excellence*;

- **Enterprise risk management,**

Yaitu inisiatif yang bertujuan untuk mendorong dan meningkatkan implementasi manajemen risiko di PGN berdasarkan *best practice* pelaksanaan manajemen risiko berskala dunia;

- **PGN transformation & business process reengineering,**

Yaitu inisiatif yang bertujuan untuk pengembangan perusahaan secara korporasi dan organisasi yang meliputi:

- Persiapan strukturisasi PGN menuju *holding company*,
- Peningkatan sinergi dan memperjelas pola hubungan antara PGN dan anak perusahaan,
- Penyusunan bisnis yang sinergis dan efisien baik yang lintas divisi maupun antara PGN sebagai korporat dengan anak perusahaan atau SBU;

- **Integrated human resources management**, yaitu inisiatif yang bertujuan untuk menyusun strategi pengembangan SDM yang selaras dengan *roadmap* organisasi dan menciptakan SDM sebagai keunggulan kompetitif perusahaan;
- **Culture and change management**, yaitu inisiatif yang bertujuan untuk menciptakan budaya yang kompetitif serta kondusif bagi terlaksananya transformasi perusahaan;
- **Corporate branding & reputation**, yaitu inisiatif yang bertujuan untuk meningkatkan *brand image* perusahaan di mata *stakeholder* dalam meningkatkan nilai perusahaan serta loyalitas pelanggan dan pekerja;
- **Safety excellence**, yaitu inisiatif yang bertujuan untuk menjamin terlaksananya *Safety Excellence* di seluruh lingkungan operasional PGN, anak perusahaan dan SBU.

PGN meyakini bahwa realisasi seluruh rencana pengembangan usaha tersebut akan memberikan banyak manfaat kepada seluruh *stakeholder*.



PROGRAM KEMITRAAN

Sebagai bagian dari upaya mereduksi ketimpangan pembangunan perekonomian, PGN berupaya menstimulir tumbuh kembang kegiatan ekonomi masyarakat di wilayah operasi dan sekitarnya melalui pelaksanaan Program Kemitraan (PK). Dalam melaksanakan PK, PGN dengan semangat “Bangkitkan Mitra untuk Bangsa.” Sesuai slogan itu, PGN merealisasikan berbagai kegiatan pengembangan potensi ekonomi masyarakat dengan satu tujuan, meningkatkan kemampuan unit-unit usaha kecil dan Mikro (UKM) agar mampu tumbuh dan berkembang menjadi usaha yang tangguh dan mandiri. Program PK, merupakan bagian dari Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL), yakni program pengembangan kemasyarakatan di wilayah operasi dan sekitar daerah operasional BUMN, termasuk PGN, dengan tujuan akhir meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mengangkat perekonomian bangsa.

Program tersebut, sebagaimana diamanatkan oleh peraturan perundangan, merupakan upaya pendistribusian nilai ekonomi yang didapat dari penyisihan laba perusahaan. Program tersebut sejalan dengan upaya pemerintah yang tengah berupaya mengurangi tingkat kemiskinan nasional sebagaimana tertuang dalam *Millennium Development Goals* (MDG's), yang salah satunya penegasan pentingnya upaya bersama seluruh masyarakat dunia untuk memberantas kemiskinan.

PGN menyalurkan dana PK dalam bentuk:

- **Pemberian pinjaman modal dengan syarat lunak untuk pengembangan usaha,** Pemberian pinjaman modal kepada mitra binaan dilakukan dengan jangka waktu berkisar 3 tahun dengan jasa administrasi sebesar 6%/tahun. Besaran jasa administrasi

tersebut sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Negara BUMN No.05/MBU/2007 tentang Program Kemitraan BUMN Dengan Usaha Kecil dan Program Bina Lingkungan.

- **Pemberian pembinaan.**

Diberikan dalam bentuk pembinaan kewirausahaan, pendidikan dan pelatihan serta kegiatan pemasaran/promosi bagi usaha kecil dan Mikro (UKM).

PGN merealisasikan penyaluran dana melalui tiga metode dasar, yakni:

- Penyaluran langsung yang dilaksanakan oleh PGN,
- Kerja sama penyaluran dengan BUMN, dan
- Kerja sama penyaluran dengan pihak ketiga yang kompeten dan berintegritas.

Sebagaimana penyaluran pada tahun sebelumnya, PGN memprioritaskan pola penyaluran dalam bentuk pengembangan kluster-kluster usaha, untuk mendapatkan dampak positif yang meliputi efisiensi pengawasan, kemudahan koordinasi dan komunikasi dengan mitra binaan. Selain itu, sistem kluster akan membuat para mitra binaan dapat saling berbagi pengalaman dan membantu satu sama lain dalam perkembangan usahanya. Contoh kluster binaan PGN antara lain:

- **Kluster tenun ikat di Garut** (kemudian dikembangkan menjadi Kampung Tenun–Mitra Binaan PGN),
- **Kluster peternakan sapi dan kambing di Sukabumi**, dan
- **Kluster kerajinan tembaga dan perak di Gunung Kidul** (kemudian dikembangkan menjadi dua Kampung Mitra Binaan (KMB) PGN, yaitu Kampung Perak Pampang dan Kampung Perak & Tembaga Sodo–Mitra Binaan PGN).

Untuk memastikan terjadinya peningkatan kemampuan kewirausahaan, meningkatnya perekonomian dan kesejahteraan mitra binaan, PGN melakukan berbagai program pembinaan. Program-program tersebut mencakup pelatihan teknik produksi, pelatihan manajemen keuangan, bahasa Inggris dan pemasaran, serta mengikutsertakan mereka pada pameran-pameran lokal, nasional maupun internasional.

PGN juga merealisasikan berbagai program pembinaan terhadap mitra binaan sesuai bidang usaha mitra binaan, di antaranya manajemen dan keuangan, pemasaran dan motivasi, teknik budidaya sapi dan kambing, teknik budidaya padi, teknik budidaya tebu, desain motif, pewarnaan dan teknik tenun.

PGN juga membantu membuka pasar untuk mitra binaan. Caranya dengan melibatkan mereka di berbagai pameran dan promosi produk, di antaranya adalah sebagai berikut.

- Pameran Produk Mitra Binaan
Memfasilitasi keikutsertaan mitra binaan dalam berbagai ajang pameran baik di dalam maupun luar negeri, mencakup: Indonesia Fashion Week 2013 di Jakarta, Adiwastra 2013 di Jakarta, INACRAFT 2013 di Jakarta, Gelar Batik Nusantara 2013 di Jakarta, CRAFTINA 2013 di Jakarta, UKM dan Koperasi Expo 2013 di Surabaya, Pameran dan HKTDC Houseware Fair di Hong Kong.
- Promosi Produk Mitra Binaan
Bantuan promosi produk melalui pembuatan dan penyebaran profil produk-produk serta pengiriman sampel produk ke galeri produk dan pemberitaan kegiatan terkait mitra binaan pada berbagai media. Media-media yang digunakan adalah : koran, majalah, internet, tv, brosur, buku dan media lainnya. Media

tersebut antara lain: Majalah PKBL Action, Koran Kompas, Koran Media Indonesia, Koran The Jakarta Post, Koran Investor Daily, detik.com, republika.co.id, Bali TV, SCTV, Katalog Mitra Binaan PGN, Directory INACRAFT 2013, serta galeri-galeri yang didirikan PGN di Desa Pampang dan Desa Sodo, Gunung Kidul, Yogyakarta.

Total dana Program Kemitraan, baik pemberian pinjaman modal maupun pembinaan, yang disalurkan PGN pada tahun 2013 sebesar Rp15.778.438.527 atau setara dengan USD1.294.481,79. Penyaluran tersebut diberikan kepada 184 mitra binaan. Jumlah ini dibawah realisasi dana Program Kemitraan tahun 2012, dikarenakan adanya perubahan kebijakan mengenai PKBL dari Kementerian BUMN, termasuk untuk tidak melakukan aktivitas penyaluran pinjaman baru yang tertuang dalam surat Kementerian BUMN tanggal 3 April 2013 No. S-92/D5.MBU/201, hingga kebijakan tersebut dicabut dengan dikeluarkannya Permen BUMN tanggal 10 September 2013 Nomor PER-08/MBU/2013.



MITRA BINAAN PGN KAMPUNG PERAK DAN TEMBAGA

Kerajinan perak dan tembaga Kabupaten Gunung Kidul kini bersinar kembali. Para perajin perak dan tembaga Gunung Kidul yang semula hanya merupakan buruh kerajinan perak dan tembaga di daerah Kota Gede, Yogyakarta, kini menjadi pengusaha perak yang tidak perlu lagi pergi ke Kota Gede untuk bekerja dan meninggalkan keluarga. Semua itu berkat realisasi program peningkatan perekonomian para pelaku UKM yang dilakukan PGN dengan semangat “Bangkitkan Mitra Untuk Bangsa.”

Salah satu realisasi program tersebut dilaksanakan sekaligus di dua desa di Kabupaten Gunung Kidul, yaitu di Desa Sodo dan Desa Pampang. PGN melakukan pembinaan terhadap para perajin tembaga dan perak di kedua desa tersebut sejak tahun 2012.

Kegiatan dimulai melalui koordinasi dengan Kadin Yogyakarta untuk melihat potensi perekonomian masyarakat Yogyakarta dan berujung pada pemilihan dua desa tersebut. Para perajin di kedua desa dinilai memiliki potensi tinggi untuk dikembangkan. Para perajin kemudian mendapatkan pinjaman modal dari PGN untuk menambah modal usaha mereka, diantaranya untuk pembelian peralatan dan bahan baku.

Pada tahap selanjutnya PGN memberikan pelatihan, meliputi pelatihan manajemen keuangan yang disusul dengan pelatihan teknis untuk pengembangan produk mereka. Pelatihan ini dilaksanakan dengan mengundang para dosen seni kriya dari Institut Seni Indonesia, Yogyakarta, untuk materi desain produk. Dari hasil pelatihan ini terciptalah ikon produk kerajinan perak dan tembaga Gunung Kidul berupa Belalang dan Daun Jati yang banyak terdapat di wilayah tersebut.

Untuk membuka akses pasar, perajin juga diikutsertakan dalam berbagai pameran produk kerajinan, di antaranya INACRAFT 2013 dan CRAFTINA 2013 di Jakarta. Produk-produk perajin juga dipromosikan di Directory Trade INACRAFT 2013 yang disebar di seluruh Indonesia *Trade Promotion Center* (ITPC) yang meliputi negara-negara yang menjalin kerja sama perdagangan dengan Indonesia.

Selain itu, di tahun 2013 PGN membangun dua galeri sekaligus, di Desa Sodo dan di Desa Pampang, Gunung Kidul yang diresmikan sebagai media promosi produk-produk kerajinan mereka. Galeri tersebut dilengkapi dengan interior bernuansa Jawa, komputer serta fasilitas pendukung lain, seperti mushola dan toilet. Galeri ini telah diresmikan oleh Bupati Gunungkidul (diwakili oleh Wakil Bupati Gunungkidul) bersama dengan Direktur Keuangan PGN dan disaksikan oleh Ketua DPRD Kabupaten Gunung Kidul serta Muspida Gunung Kidul.

Kini ikon Belalang dan Daun Jati kerajinan perak dan tembaga khas Gunung Kidul pun mulai dikenal masyarakat. Kesejahteraan para perajin Pampang dan Sodo-pun semakin meningkat berkat perluasan pasaran dan berlimpahnya pesanan dari perusahaan-perusahaan nasional yang memesan souvenir perusahaan dari para perajin tersebut.



Kerajinan perak dan tembaga Desa Sodo dan Desa Pampang, Gunung Kidul





PENGEMBANGAN INSAN PGN



Transformasi pengelolaan Sumber Daya Manusia dengan Peningkatan kompetensi bisnis baru seiring dengan Rencana Jangka Panjang Perusahaan

PERAN DAN POSISI INSAN PGN

PGN memandang sumber daya manusia (SDM) sebagai salah satu elemen penting dan strategis bagi pencapaian tujuan jangka panjang dan pencapaian prinsip keberlanjutan usaha, yakni pencapaian keseimbangan antara keuntungan (*profit*), kesejahteraan masyarakat (*people*) dan penjagaan kelestarian lingkungan (*planet*).

Seiring dengan perubahan kondisi eksternal, target dan strategi pengembangan usaha terus berkembang dengan dinamis. Oleh karena itu, pengelolaan SDM senantiasa kami sesuaikan dengan kerangka dan posisi strategis PGN dalam merealisasikan tujuan jangka panjang yang secara periodik kami reviu.

Perubahan pola dan program pengembangan SDM kami lakukan dengan tetap berpegang pada hasil komunikasi intensif dan pada pemahaman atas harapan SDM sebagai pemangku kepentingan (*stakeholder*). Harapan utama SDM sebagai *stakeholder* meliputi: suasana kerja yang kondusif, jenjang karier dan penilaian kinerja yang jelas, remunerasi yang sesuai kinerja, serta terjaminnya kesejahteraan.

Kami kemudian menyusun dan menerapkan serangkaian program dan mekanisme pengelolaan SDM agar tercapai keseimbangan antara pemenuhan kepentingan perusahaan, yaitu optimalnya kinerja SDM dan meningkatnya kompetensi SDM sesuai perkembangan usaha dan tantangan yang dihadapi perusahaan, dengan pemenuhan harapan pekerja. Program dan mekanisme pengelolaan tersebut kami uraikan pada beberapa bagian berikut.

TRANSFORMASI ORIENTASI PENGELOLAAN SDM

Sejak lama kami telah memantapkan diri untuk berkembang menjadi pelaku bisnis energi kelas dunia. Untuk tujuan itu, kami telah menyusun dan tengah menerapkan rencana jangka panjang melalui pelaksanaan berbagai program yang melingkupi seluruh lini operasional, termasuk pengelolaan SDM. Setiap kami menyelesaikan satu tahapan, kami mengevaluasi hasilnya dan kemudian memulai tahap berikut dengan diikuti perubahan pola dan tujuan bagi tiap-tiap segmen operasional yang relevan.

Sesuai tahapan pengembangan dalam rencana jangka panjang perusahaan (RJPP), kami kini telah memasuki tahap dua, yakni “Pengembangan Kapabilitas ke Area Bisnis Baru”, yang ditandai dengan realisasi investasi pengembangan bisnis ke hulu dan hilir. Sesuai dengan tahapan tersebut, orientasi pengelolaan SDM mengalami transformasi, yakni dari “Penguatan Dasar-dasar Pengelolaan SDM” menjadi “Peningkatan Kompetensi Memasuki Bisnis Baru.”

Transformasi tersebut membuat berbagai program pengelolaan SDM di tahun 2013 berubah. Kami semakin intens mengenalkan dan merealisasikan berbagai program pengelolaan SDM dengan tujuan meningkatnya kompetensi pekerja, baik melalui pelaksanaan program pelatihan, pengelolaan pekerja bertalenta, realisasi program-program kreatif dan penerapan paket remunerasi serta jenjang karier berbasis kinerja yang menarik. Berbagai perkembangan pengelolaan SDM dimaksud, kami uraikan dalam paparan berikut.



HUBUNGAN INDUSTRIAL DENGAN PEKERJA

Kami tetap konsisten dalam membangun hubungan ketenagakerjaan yang sehat, memberi *benefit* timbal balik yang seimbang sebagai kerangka dasar dan menempatkan pekerja sebagai mitra dalam pencapaian visi PGN, yaitu *Sebagai Perusahaan Energi Kelas Dunia dalam Pemanfaatan Gas Bumi*. Kami menuangkan hubungan ketenagakerjaan dalam kesepakatan timbal balik yang dihasilkan melalui pembahasan intensif yang saling menghormati dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB).

PKB kami susun bersama perwakilan pekerja yang tergabung dalam Serikat Pekerja PGN (SP-PGN). Keberadaan PKB yang telah disepakati akan selalu ditinjau secara berkala tiap dua tahun sekali, menunjukkan keberhasilan pembinaan hubungan industrial yang kami lakukan. PKB yang saat ini berlaku, disetujui dan ditetapkan bersama pada tanggal 1 Juli 2013 dan berlaku hingga 30 Juni 2015. Dalam PKB tersebut dimuat hak dan kewajiban perusahaan dan pekerja secara seimbang.

Keberadaan PKB tersebut dimaksudkan untuk:

- Memberi kepastian hak dan kewajiban perusahaan dan pekerja yang meliputi: hubungan industrial, syarat-syarat kerja, dan tata tertib perusahaan;
- Memperteguh dan meningkatkan kerjasama antara perusahaan dan pekerja; serta
- Mengatur cara penyelesaian perbedaan pendapat secara adil sehingga tidak mengarah pada perselisihan. Setiap perbedaan selalu diselesaikan dengan prinsip musyawarah untuk mufakat.

Dengan demikian semua pekerja tetap PGN (100%) terlindungi hak-haknya dalam PKB.

Didalam PKB juga diatur masa tenggang bagi berlakunya suatu perubahan penting menyangkut kegiatan operasional utama. Dalam beberapa kasus tertentu, misalkandalam melakukan perubahan fundamental atas struktur perseroan seperti adanya rencana akuisisi, merger, atau restrukturisasi badan usaha, PGN akan memberitahukan kepada pekerja minimal satu bulan sebelum efektifnya perubahan tersebut.



LINGKUNGAN KERJA YANG KONDUSIF

Sebagai bagian dari realisasi tekad PGN untuk berkembang menjadi perusahaan energi berbasis gas kelas dunia, kami berupaya menciptakan suasana kerja yang kondusif. Suasana yang dimaksud memungkinkan seluruh pekerja menjalankan aktifitas dan tugasnya dengan maksimal. Dengan lingkungan kerja yang kondusif, kami menargetkan seluruh pekerja terpacu untuk memberikan kemampuan terbaik, berupaya meningkatkan kompetensi, menjalankan tugas dengan dedikasi tinggi dan memiliki keyakinan bahwa seluruh hasil karyanya akan dinilai dengan sistem penilaian yang *fair*. Pada akhirnya, pekerja mendapatkan imbalan serta jenjang karier yang layak.

Untuk memastikan terciptanya lingkungan kerja yang kondusif, kami menerapkan pengelolaan SDM yang berkualitas, menjalin komunikasi yang efektif dan mentaati seluruh ketentuan ketenagakerjaan, termasuk menjalankan seluruh kesepakatan yang tercantum dalam PKB. Berbagai program pokok yang kami lakukan berkaitan dengan hal tersebut, kami rangkum dalam uraian sebagai berikut.

Kebebasan Berserikat

Kami menjamin hak pekerja untuk berserikat dengan membentuk serikat pekerja. Pertimbangan kami, hubungan pekerja dan perusahaan adalah hubungan kerjasama yang saling membutuhkan satu sama lain. Selain itu, kebebasan pekerja untuk membentuk serikat pekerja diamanahkan oleh Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2000 tentang Serikat Pekerja.

Kami memberi kebebasan pada pekerja untuk menjadi anggota serikat pekerja. Kami meyakini bahwa hubungan perusahaan dengan serikat pekerja hingga saat ini dan sampai kapanpun akan berjalan dengan baik.

Serikat pekerja yang ada di PGN saat ini adalah Serikat Pekerja PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk yang disingkat SP-PGN. Status SP ini bersifat mandiri dan tidak berafiliasi dengan serikat pekerja lain. SP-PGN telah resmi tercatat di Disnaker Jakarta Barat dengan Nomor Bukti Pencatatan: 387/II/P/IX/2009, tanggal pencatatan 19 September 2009. Kepengurusan SP tersebar di semua unit organisasi PGN, dimana secara keseluruhan kepengurusan terkoordinasi dalam wadah pengurus pusat di Kantor Pusat PGN.

Pembentukan SP ini kami harapkan mampu mendukung realisasi tiga asas *partnership* (*partner in profit, partner in responsibility, dan partner in production*) dalam hubungan industrial sehari-hari. Untuk memastikan terciptanya hubungan yang baik, kami secara rutin melakukan survei kepuasan pekerja untuk mendapatkan *feedback* langsung dari pekerja mengenai kondisi kerja dan upaya perbaikan yang dapat dilakukan di masa mendatang.

Menerapkan Asas Kesetaraan

Kami menjamin penerapan asas kesetaraan dalam pengelolaan SDM pada setiap tahapan, baik dalam tahap proses rekrutmen, pelaksanaan program pelatihan, penilaian kinerja, penetapan jenjang karier maupun pemberian remunerasi. Dengan menerapkan asas kesetaraan, kami meyakini PGN akan dapat menarik minat calon pekerja dengan talenta terbaik untuk bergabung dan bersama-sama bekerja keras mencapai tujuan. Kami juga meyakini bahwa kesetaraan akan membuat seluruh pekerja terpacu untuk memberikan kemampuan terbaik dan berupaya berkembang bersama.

Dalam tahap awal penerimaan pekerja, kami menjamin upah yang diterima pekerja di atas ketentuan upah minimum yang ditentukan



pemerintah. Kami juga menerapkan kebijakan pemberian THR melebihi ketentuan normatif, pemberian tunjangan cuti yang tidak diwajibkan dalam perundang-undangan, pembayaran ulang tahun dinas (yubilaris), serta pemberian insentif kinerja pekerja.

Besaran upah minimum yang diterima seorang pegawai baru PGN golongan terendah dipastikan lebih besar dibandingkan upah minimum regional (UMR) atau provinsi (UMP) dimana lokasi utama PGN berada. Hal tersebut dapat ditunjukkan dalam tabel di bawah. Dapat dilihat dalam tabel gaji dasar pegawai terendah yang baru masuk senantiasa berada diatas ketentuan UMR.

RASIO UPAH DASAR

No.	Wilayah Operasi	Besaran UMR Provinsi/Kabupaten (Rp.)	Besaran Gaji Dasar Pekerja Golongan Terendah Ketika Menjadi Pekerja Baru (Rp.)	Rasio (%)
1	Pusat	2.400.000	2.400.000	100%
2	SBU Distribusi Wilayah I	2.400.000	2.400.000	100%
3	SBU Distribusi Wilayah II	2.200.000	2.400.000	92%
4	SBU Distribusi Wilayah III	1.851.500	2.400.000	70%
5	SBU Transmisi Sumatera - Jawa	2.400.000	2.400.000	100%
6	Proyek	2.400.000	2.400.000	100%
7	Entitas Anak	2.400.000	2.400.000	100%

Kami juga memastikan adanya kesetaraan dalam jaminan kesehatan bagi para pekerja wanita dimana tanggungan pekerja wanita diakui sama dengan pekerja pria. Kesetaraan juga tercermin dalam pemberian upah bagi pekerja pria dan wanita. Hal tersebut tampak pada tabel berikutnya. Dapat dilihat perbedaan yang terjadi hanya berkisar 10% antar gender pekerja. Perbedaan tersebut terjadi semata-mata karena perbedaan masa kerja dan level pekerja. Pekerja wanita pada level pelaksana, manajemen dasar maupun madya, secara rata-rata menerima upah lebih tinggi dari pada pekerja pria.

RASIO RATA-RATA REMUNERASI ANTAR GENDER

Posisi	Pria	Wanita
Manajemen Puncak	1.00	1.05
Manajemen Madya	1.02	1.00
Manajemen Dasar	1.00	1.01
Pelaksana	1.00	1.05



Selain berdasarkan gaji, penerapan asas kesetaraan kami tunjukkan dalam penentuan jenjang jabatan pada proses promosi. Penerapan penilaian kinerja dan kompetensi membuat jumlah pejabat di jajaran manajemen level sesuai usia maupun gender tidak didominasi oleh satu kelompok tertentu.

Untuk menunjukkan bahwa kami menjunjung tinggi keberagaman dan kesempatan setara dalam penerimaan, penempatan dan pengembangan pekerja, berikut adalah tabel profil pekerja pada periode pelaporan tahun 2013 menurut jenjang jabatan dan kelompok umur yang memperlihatkan sebaran pekerja dan menunjukkan keberagaman menurut gender.

JAJARAN PEJABAT LEVEL MANAJEMEN MENURUT USIA DAN JENIS KELAMIN

Klasifikasi	Jumlah Pekerja 2013			Pekerja Per Kelompok Umur			Pekerja Per Kelompok Umur		
	Pria	Wanita	Jumlah	Pria			Wanita		
				<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Manajemen Puncak	57	12	69	0	23	34	0	4	8
Manajemen Madya	126	33	159	0	102	24	0	29	4
Manajemen Dasar	397	166	563	40	329	28	18	137	11
Pelaksana	590	159	749	316	213	61	108	46	5
Total	1170	370	1540	356	667	147	126	216	28

Mengembangkan Manajemen Penilaian Kinerja

Sebagai bagian dari penguatan dasar-dasar pengelolaan SDM perusahaan berkelas dunia, kami mengembangkan program Sistem Manajemen Kinerja Individu (SMKI) sebagai sarana pengelolaan penilaian kinerja dan menetapkan karier pekerja. Sistem ini kami terapkan sejak tahun 2012 dengan tujuan mensinergikan kompetensi dan kinerja pekerja dengan tujuan pengembangan usaha jangka panjang.

Dalam implementasinya, setiap target sasaran yang dimiliki oleh pekerja harus mengacu pada Strategi Bisnis Prioritas (SBP) perusahaan serta terkait dengan target sasaran yang ditentukan atasan masing-masing. Target sasaran perusahaan secara langsung didukung dan diturunkan menjadi target sasaran masing-masing direksi, untuk dilanjutkan sampai dengan level staf. Hal ini mencerminkan adanya satu kesatuan usaha dalam pencapaian visi dan misi korporat sesuai dengan kapabilitas masing-masing level.

SMKI telah didukung oleh aplikasi berbasis *web* yang sudah digunakan oleh seluruh pekerja untuk mencantumkan informasi mengenai pengelolaan kinerja. Melalui koneksi dengan jaringan internet dimanapun dan kapanpun, pekerja kami dapat melakukan seluruh kegiatan pengelolaan kinerja sepanjang tahun.



Di akhir periode, kami melakukan penilaian atas pencapaian individu serta memberikan predikat penilaian sesuai dengan ketentuan yang terbagi menjadi lima kategori, yaitu *Outstanding*, *Exceed Expectation*, *Meet Expectation*, *Reasonable* dan *Unsatisfactory*. Keseluruhan kategori tersebut diukur secara kuantitatif dan kualitatif melalui indeks ketercapaian *Key Performance Indikator*(KPI).

Kategori penilaian tersebut akan menjadi dasar dalam penentuan remunerasi dan karier seseorang. Kami menetapkan kebijakan promosi, mutasi dan rotasi dengan memperhatikan pencapaian atas *assessment* khusus yang dilakukan setiap dua tahun sekali. Dengan pengukuran kinerja yang transparan dan dapat dipertanggungjawabkan tersebut, kami meyakini setiap pekerja PGN akan senantiasa terpacu untuk menunjukkan kinerja terbaiknya.

Pada akhir tahun 2013 seluruh pekerja (100%) telah menerima KPI untuk periode penilaian tahun 2012.

Komunikasi yang Efektif

Kelancaran komunikasi yang efektif dan berkualitas antara pihak manajemen dengan pekerja dalam menyampaikan berbagai kebijakan, menjalankan berbagai program dan melakukan evaluasi, akan sangat membantu terciptanya suasana kerja yang kondusif. Untuk menjamin kelancaran dan kualitas komunikasi antara pekerja dengan pekerja, maupun antara manajemen dengan pekerja, kami telah memiliki dan mengembangkan *corporate portal* yang dapat dimanfaatkan dan dioptimalkan oleh seluruh pekerja guna mendukung komunikasi dalam pekerjaan sehari-hari. *Corporate portal* tersebut memiliki fitur-fitur:

- Aplikasi e-mail korporat,
- Aplikasi e-sms untuk mengetahui surat-surat yang masuk ataupun keluar,
- Aplikasi e-absen untuk mengetahui absen pekerja secara *online*, dan
- Aplikasi *Knowledge Management Online* sebagai sarana berbagi ilmu pengetahuan serta *best practices* dalam bidang pekerjaan sehari-hari.

Komunikasi yang efektif membuat PGN terbukti mampu menciptakan lingkungan kerja yang baik dan sehat, membuat para pekerja merasa berada dalam suatu keluarga besar yang selalu kompak, dengan *teamwork* yang kokoh. Komunikasi yang efektif juga mampu menghindarkan terjadinya demonstrasi yang tidak perlu, yang ujung-ujungnya hanya mengganggu kelancaran pelaksanaan tugas maupun pencapaian tujuan.

Perputaran Pekerja

Usaha kami untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif memberikan hasil nyata, ditunjukkan dengan rendahnya tingkat *turnover* pekerja. Rendahnya tingkat *turnover* akan membuat biaya pengembangan kompetensi pekerja dan pengadaan pekerja (rekrutmen) menjadi semakin efisien, sehingga pada akhirnya akan berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan.

Sepanjang tahun pelaporan 2013 ada 37 (tiga puluh tujuh) pekerja yang berhenti menjadi pegawai PGN. Penyebab berhentinya pekerja tersebut umumnya adalah hal alami, yakni memasuki masa pensiun atau meninggal dunia. Hanya ada beberapa pegawai yang berhenti bekerja di PGN karena mengundurkan diri atas permintaan sendiri dengan latar belakang alasan pribadi.

TINGKAT PERPUTARAN PEKERJA 2013

Klasifikasi	2013			2012		
	Pria	Wanita	Jumlah	Pria	Wanita	Jumlah
Pekerja Baru per kelompok Umur						
<30 tahun	6	4	10	63	18	81
30-40 tahun	1	0	1	12	1	13
>40 tahun	2	0	2	3	0	3
Jumlah	9	4	13	78	19	97
Pekerja Baru per wilayah						
Pusat	3	2	5	30	7	37
SBU Distribusi I	1	2	3	22	5	27
SBU Distribusi II	0	0	0	10	1	11
SBU Distribusi III	0	0	0	3	3	6
SBU Transmisi Sumatra Jawa	5	0	5	11	3	14
Proyek	0	0	0	2	0	2
Jumlah	9	4	13	78	19	97
Pekerja keluar						
Permintaan sendiri	4	2	6	8	5	13
Hukuman disiplin	0	0	0	0	0	0
Meninggal dunia	4	0	4	5	2	7
Pensiun	18	2	20	29	3	32
Pensiun Dini	7	0	7	0	0	0
Lain-lain	0	0	0	2	0	2
Jumlah	33	4	37	44	10	54



PROGRAM PENGEMBANGAN INSAN PGN

Sebagaimana disebutkan sebelumnya, orientasi pengelolaan SDM PGN kini adalah “Peningkatan Kompetensi Memasuki Bisnis Baru.” Perubahan orientasi tersebut membuat porsi anggaran dan kegiatan pelatihan serta pengembangan dalam pola pengelolaan SDM semakin meningkat. Kegiatan-kegiatan lain yang mendukung upaya peningkatan kompetensi insan PGN juga meningkat. Demikian pula dengan kriteria dasar dalam program pemenuhan SDM, yakni program rekrutmen juga meningkat.

Berbagai perubahan, inisiasi program baru dan peningkatan kualitas program pelatihan yang terjadi di tahun 2013 sesuai dengan perubahan orientasi tersebut, kami uraikan dalam paparan berikut.

Program Rekrutmen

Pengembangan bisnis dan pencapaian tujuan jangka panjang membuat PGN membutuhkan orang-orang yang berkompeten dibidangnya dan sesuai dengan standar kualifikasi kebutuhan perusahaan. Untuk memastikan didapatkannya tenaga kerja yang berkompeten sesuai standar, kami memberikan kesempatan yang sama dan setara kepada siapa saja untuk menjadi pekerja di lingkungan PGN.

Dalam pelaksanaan proses rekrutmen tersebut, kami melibatkan pihak independen yang kompeten agar mendapatkan talenta terbaik secara efisien dan memasang pengumuman secara terbuka. Kami melakukan proses seleksi melalui tiga program.

1. Rekrutmen Reguler dengan Sumber Pekerja Eksternal

Program rekrutmen dan seleksi ini ditujukan untuk mendapatkan pekerja baru yang

berkualitas dari lulusan perguruan tinggi. Proses seleksi berlangsung transparan dengan melibatkan pihak ketiga yang independen sebagai pelaksana.

2. Rekrutmen dengan Sumber Pekerja Non-tetap (Internal)

Program rekrutmen dan seleksi ini ditujukan untuk mendapatkan pekerja baru yang bersumber dari pekerja kontrak pihak ketiga (*outsourcing*) maupun Pekerja Kontrak Waktu Tertentu (PKWT). Tujuannya, untuk memberikan apresiasi terhadap kinerja dan loyalitas pekerja tersebut.

3. Rekrutmen dengan Sumber Pekerja Atlet Nasional

Program ini merupakan bentuk dukungan PGN terhadap program pemerintah dalam pembinaan atlet, sekaligus memberikan apresiasi kepada para atlet yang telah berjasa dan mengharumkan nama negara.

Dalam prosesnya, jika seluruh persyaratan dan nilai seleksi ternyata sama, kami memprioritaskan penerimaan calon pekerja dari daerah setempat. Sebelum diangkat menjadi pekerja tetap, terlebih dahulu mereka mengikuti program orientasi awal maupun masa percobaan. Kemudian, setelah diangkat menjadi pekerja tetap, mereka diberikan program pengembangan sesuai bidang pekerjaan dan spesifikasi masing-masing.

Program Pendidikan dan Pelatihan

a. Program Pendidikan

Selain melalui program rekrutmen reguler kami juga berupaya mendapatkan calon pekerja berkualitas melalui program pendidikan beasiswa ikatan dinas. Kami menyelenggarakan Program Beasiswa Pendidikan Seleksi Pra Calon Pekerja (PBPSPCP)

bekerjasama dengan SMA Taruna Nusantara-Magelang dan PTK AKAMIGAS STEM-Cepu untuk mendidik dan mempersiapkan calon-calon pekerja yang mempunyai kapabilitas di bidang industri gas bumi. Setiap tahun PGN merekrut sebanyak 10 orang siswa lulusan SMA Taruna Nusantara untuk mengikuti pendidikan Diploma I, II & III di PTK AKAMIGAS STEM.

Dalam rangka pengembangan kualitas dan kompetensi pekerja serta memperluas cakrawala keilmuan dalam bisnis gas bumi global, kami juga menyelenggarakan program pendidikan S2 Luar Negeri ke universitas terkemuka dan program *internship* (magang) ke perusahaan kelas dunia di bidang gas bumi. Tujuannya tentu saja untuk meningkatkan kompetensi dan memperluas cakrawala bisnis gas bumi sehingga berskala global. Selama tahun 2013 PGN memberangkatkan enam orang pekerja di level manajer dan *assistant vice president* untuk mengikuti pendidikan S2 ke universitas terkemuka di Amerika Serikat.

Selain itu, pada tahun 2013, bekerjasama dengan Osaka Gas (periode Maret 2013) dan Gaz de Franc (periode Juni 2013), kami menyelenggarakan program *internship* dengan total 36 orang peserta. Kami juga menyelenggarakan "*Observation Program for Enhancement of Employees Capabilities*" bekerjasama dengan lembaga konsultan internasional Booz & Co sebagai fasilitator dalam rangka studi dan *benchmark* mengenai *open acces* dan *unbundling* kepada regulator bisnis gas bumi di Eropa seperti Perancis, Italia dan Belanda.

b. Program Pelatihan

Untuk meningkatkan kompetensi SDM agar sesuai dengan tuntutan jabatan serta menyesuaikan dengan kebutuhan pengembangan usaha, kami merancang dan menyelenggarakan program pelatihan yang terencana, sistematis dan fokus. Sejalan dengan pengembangan usaha, kami semakin intensif menyelenggarakan pelatihan pengembangan kompetensi bidang tertentu, bukan lagi kompetensi wajib ataupun generik. Oleh karena itulah peserta pelatihan dengan modul pengembangan bidang/teknik memiliki prosentase dominan dibandingkan dengan peserta modul pelatihan lainnya, seperti tampak pada tabel berikut.

Rekapitulasi Jenis Pelatihan dan Pendidikan serta jumlah peserta.

REALISASI PELATIHAN DIKLAT KORPORAT BERDASARKAN KOMPETENSI

No.	Kategori Pelatihan	Program	Peserta	Mandays
1	Kompetensi Wajib			
	Kompetensi Wajib	6	149	409
2	Kompetensi Pendukung			
2.a	Kompetensi Generik	22	856	1.571
2.b	Kompetensi Bidang			
2.b.1	Kompetensi Bidang Teknik dan Operasi	95	1.358	4.397
2.b.2	Kompetensi Bidang Keuangan	19	218	698
2.b.3	Kompetensi Bidang Administrasi dan Umum	37	506	1.434
2.b.4	Pelatihan Publik Dalam Negeri	349	736	2.376
2.b.5	Pelatihan Publik Luar Negeri	30	76	447
2.b.6	Pendidikan	14	64	11.268
Jumlah		572	3.963	22.600

Selama tahun 2013 kami telah menyelenggarakan 22.600 mandays untuk merealisasikan program pelatihan pekerja dengan total biaya sebesar Rp35.888.349.940.

Program Eksekutif

Dalam rangka mengembangkan kompetensi para calon *leader* (pemimpin) PGN di masa mendatang, kami menyelenggarakan *event* periodik “*Executive Leadership Forum*” berupa seminar *leadership* dengan narasumber dari tokoh-tokoh *leader* nasional. Melalui penyelenggaraan *event* ini, kami berharap dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai praktek *leadership* melalui pengalaman para narasumber.

Selama periode tahun 2013, kami melaksanakan 4 kali *event*, yakni pada bulan Februari, Juli, September dan Desember dengan narasumber Henry Satriago (CEO General Electric), Joko Widodo (Gubernur DKI Jakarta), Yusuf Kalla (mantan Wakil Presiden RI dan Ketua PMI), H. Marsudi Suhud (Sekjen PBNU). Total *event-event* itu dihadiri oleh 468 orang peserta dari level manajer, *assistant vice president* dan *vice president*.



Program STAR PGN

Setelah berhasil meletakkan dasar-dasar pengelolaan SDM berbasis kompetensi, saat ini kami berupaya mempersiapkan kader pemimpin perusahaan masa depan secara lebih matang melalui program yang komprehensif dan terintegrasi.

Selain Program Eksekutif, pada tahun 2013 PGN merilis STAR Programme (Program STAR), yakni kombinasi program pengelolaan suksesi dan talenta yang disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan perusahaan. Perusahaan menyiapkan dua jenis *pool* untuk para calon pemimpin perusahaan, sesuai dengan tingkat kepemimpinan, yaitu *Strategic Leader Pool* dan *Operational Leader Pool*.

Di tahap awal pelaksanaan ini, kami masih memfokuskan pada pengelolaan talenta di level manajemen menengah dan puncak. Melalui tiga tahapan dalam satu siklus tertutup, para talenta diseleksi melalui kriteria yang ketat, dikembangkan melalui program yang komprehensif dengan pendekatan pembelajaran nyata dan direviu secara periodik.

Pelatihan Persiapan Masa Purnabakti

Selain kegiatan pelatihan untuk pengembangan kompetensi dan profesionalisme pekerja, kami juga menyelenggarakan pelatihan khusus bagi pekerja yang akan pensiun. Pelatihan diberikan sebagai bentuk pembekalan, agar setelah pensiun dan tak lagi menjadi pekerja di lingkungan PGN, mereka tetap dapat melakukan kegiatan lain yang produktif sehingga tetap dapat memenuhi kebutuhan hidup. Pelatihan Persiapan Purnabakti ini dipersiapkan 3 (tiga) tahun sebelum seorang pekerja pensiun.

Manajemen Karier Pekerja

Sebagai tindak lanjut dari penyelenggaraan program pelatihan dan pengembangan kompetensi, PGN akan menilai kinerja pekerja untuk menentukan jenjang karier agar lebih sesuai dengan penambahan kompetensi yang telah diperoleh dan sesuai kontribusi kinerjanya terhadap perusahaan.

Setiap tahun kami melakukan tinjauan kinerja pekerja, dan memutuskan pelaksanaan program promosi jabatan/kenaikan level jabatan bagi pekerja yang memenuhi kriteria penilaian kinerja sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya. Selain mempertimbangkan hasil penilaian kinerja, penetapan promosi jabatan juga mempertimbangkan tiga hal utama lainnya, yakni kebutuhan perusahaan, penilaian kompetensi dan pengalaman kerja. Sesuai dengan kebijakan dasar dalam pengelolaan SDM, kami menerapkan asas kesetaraan dalam menetapkan promosi pekerja. Pada level jabatan tertentu, kami juga mempertimbangkan kriteria kepemimpinan dan beberapa kriteria lain yang sesuai dengan kebutuhan jabatan yang memerlukan kebijakan dalam mempertimbangkan sesuatu dan ketepatan dalam pengambilan keputusan.

Pada tahun 2013, sesuai dengan hasil penilaian kinerja (KPI), kebutuhan jabatan dan pengembangan usaha, kami telah mempromosikan 103 pekerja untuk menduduki level jabatan baru, dengan rekapitulasi sebagai berikut.

TABEL JUMLAH PEKERJA YANG MENDAPATKAN PROMOSI LEVEL JABATAN MENURUT GENDER

Level Jabatan	Laki-laki	Wanita	Total
Manajemen Puncak	6	0	6
Manajemen Madya -1	18	7	25
Manajemen Madya -2	27	3	30
Manajemen Madya -3	13	4	17
Manajemen Dasar -1	17	8	25
Total	81	22	103

PAKET KESEJAHTERAAN

Sebagai bentuk komitmen untuk berkembang menjadi perusahaan kelas dunia, selain menuntut peningkatan kompetensi dan kinerja yang optimal dari para pekerjanya, PGN memberikan paket kesejahteraan yang sangat bersaing dibandingkan dengan perusahaan sekelas. Hal tersebut dilakukan untuk menjamin agar perusahaan senantiasa dapat menarik talenta-talenta terbaik dibidangnya untuk bergabung. Dilain pihak juga mampu membuat SDM dengan talenta dan kompetensi yang terus meningkat tetap berkomitmen untuk berkarya secara optimal dan berkembang bersama. Uraian berbagai paket kesejahteraan yang kini berlaku di PGN adalah sebagai berikut.

Remunerasi Pekerja

Status pekerja kami pada secara umum ada dua, yakni pekerja tetap atau disebut juga pekerja organik dan pekerja tidak tetap atau pekerja non-organik. Pada tahun pelaporan 2013, hampir seluruh pekerja kami berstatus pekerja tetap, hanya satu orang berstatus PKWT.

Ada beberapa perbedaan tertentu dalam keseluruhan struktur remunerasi yang diberikan terhadap kedua kelompok pekerja menurut status tersebut, yakni jenis fasilitas dan tunjangan yang merupakan bagian dari keseluruhan remunerasi sebagai imbal jasa terhadap para pekerja, seperti ditunjukkan pada tabel berikutnya.

Sementara untuk pekerja *outsourcing*, kami tetap memastikan hak-hak normatifnya senantiasa berada di atas ketentuan yang berlaku, meskipun tanggung jawab pembinaan berada di tangan perusahaan penyedia tenaga kerja.



PERBANDINGAN IMBAL JASA PEKERJA ORGANIK & NON ORGANIK

No	Jenis Imbal Jasa	Pekerja Organik	Pekerja Non Organik
A	Gaji	✓	✓
B	Tunjangan / Fasilitas:		
	Asuransi Kecacatan dan Kecelakaan Kerja	✓	✓
	Asuransi Meninggal Dunia karena Pekerjaan	✓	✓
	Asuransi Kecelakaan dan Kecelakaan Diluar Kecelakaan Kerja	✓	✓
	Asuransi Meninggal Dunia bukan karena Pekerjaan	✓	✓
	Jaminan Kesehatan bagi Pekerja	✓	✓
	Jaminan Kesehatan bagi Pasangan Pekerja	✓	✓
	Jaminan Kesehatan bagi Anak Pekerja	✓	✓
	Cuti	✓	✓
	Izin Melahirkan	✓	✓
	Izin Haid	✓	✓
	Izin Haji atau Ziarah Keagamaan	✓	✓
	Tunjangan Hari Raya Keagamaan	✓	✓
	Dana Pensiun	✓	
	Pesangon	✓	✓
	Tunjangan Kesukaran	✓	✓

Program Bantuan Pekerja

Mulai pertengahan 2013, kami menyediakan fasilitas kesehatan tambahan untuk pekerja yaitu *Employee Assistance Programme (EAP)* atau Program Bantuan Pekerja. EAP meliputi fasilitas kesehatan tambahan untuk pekerja dan keluarga berupa jasa pelayanan konseling. Setiap pekerja dapat bertemu langsung atau melalui telepon dengan konselor untuk melakukan konsultasi terhadap masalah yang ada, baik untuk permasalahan pribadi, keluarga ataupun yang ada kaitannya dengan kinerja dalam perusahaan. Data EAP adalah rahasia dan tidak akan menjadi bagian catatan kesehatan atau data pribadi pekerja serta hanya diketahui oleh konselor EAP dan pekerja yang bersangkutan.

Dengan adanya EAP, pekerja dibantu untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi. Dengan terselesaikannya permasalahan yang dihadapi, pekerja diharapkan menjadi bisa lebih fokus pada

pekerjaannya. Sampai dengan akhir 2013, jumlah pekerja yang sudah mengikuti EAP sebanyak 120 pekerja di seluruh wilayah PGN.

Program Kesehatan Hari Tua

Kami juga sangat peduli dengan pemeliharaan kesehatan pekerja dan pensiunan. Oleh karena itu, mulai Januari kami mengimplementasikan Program Kesehatan Hari Tua sebagai salah satu bentuk pemberian kesejahteraan kepada pegawai dan para pensiunan PGN. Program ini merupakan hasil kerja keras dari Manajemen PGN yang merangkul SP-PGN sebagai mitra dalam penyusunan program ini.

Program Kesehatan Hari Tua ditujukan untuk dapat menjawab dan memenuhi kebutuhan biaya kesehatan pada saat pekerja memasuki usia pensiun. Pemenuhan program ini melalui suatu skema pengelolaan program oleh yayasan yang saat ini telah kita lakukan revitalisasi sebagai salah satu persiapan untuk kelancaran pengelolaan Program Kesehatan Hari Tua serta menjamin transparansi dan akuntabilitas pengelolaan dana, dengan berlandaskan semangat “dari kita, oleh kita, untuk kita.”

Program ini disusun sebagai perwujudan asas gotong royong yang menjadi akar budaya Indonesia. Pekerja aktif melakukan iuran secara rutin untuk membantu pensiunan PGN yang saat ini pasif, dengan prinsip “yang mampu membayar bagi yang tidak mampu.”

Melalui program ini, pensiunan PGN beserta pasangannya yang saat ini berjumlah sekitar ±1200 orang peserta dapat menikmati jaminan pemeliharaan kesehatan di seluruh wilayah nusantara melalui kartu berobat dari asuransi kesehatan.

Bagi pensiunan, ini adalah wujud penghargaan para pekerja aktif serta Manajemen PGN atas jasa-jasa pensiunan dan pendahulu yang telah membesarkan dan membina PGN hingga menjadi seperti sekarang ini. Sementara bagi para pekerja aktif, program ini sekaligus menjadi refleksi bahwa semua pekerja suatu saat pasti akan pensiun. Dengan membantu pensiunan pasif secara tidak langsung membantu pekerja sendiri pada saat pensiun kelak.

Program Pensiun Dini

Untuk mengakomodir keinginan pekerja yang hendak melanjutkan kehidupan dengan berwirausaha sebelum masa pensiun tiba, kami memberikan kesempatan pekerja untuk dapat mengikuti Program Pensiun Dini Sukarela (PPDS) atau lebih dikenal dengan istilah *Golden Handshake* dengan syarat-syarat tertentu, diantaranya usia minimal 45 (empat puluhlima) tahun.

Maksud penyelenggaraan program adalah :

- Memberikan kesempatan bagi pekerja yang berminat dan memenuhi syarat untuk mengikuti PPDS sesuai dengan prosedur dan mendapatkan hak-hak sebagaimana diatur dalam peraturan ini
- Meningkatkan motivasi dan produktivitas pekerja
- Penataan kembali komposisi sumber daya manusia

Sejak diperkenalkannya program ini pada tahun 2011 hingga pembuatan laporan ini, sudah ada sekitar 15 (lima belas) orang yang mengambil program tersebut, dengan level jabatan staf hingga *vice president*. Peserta program akan memperoleh hak atas pesangon dengan rumus perhitungan yang sama seperti pekerja yang



pensiun biasa. Jelas program ini bentuk perwujudan kepedulian PGN terhadap kesejahteraan pekerja pascapensiun dari PGN.

Program Pensiun dan Asuransi

Selain program-program tersebut di atas, sejak tahun 2009 perusahaan mengikutsertakan pekerja dalam Program Pensiun Iuran Pasti, dimana sebelumnya pekerja diikutsertakan dalam program asuransi kesejahteraan hari tua. Dengan keikutsertaan dalam Program Pensiun Iuran Pasti, setiap pekerja dapat memilih dana pensiun yang diinginkannya maupun portofolio investasi yang mereka inginkan.

Sebagai jaminan atas kesejahteraan pekerja, PGN juga menyertakan pekerja dalam program Jamsostek. Di luar hal yang normatif, perusahaan memberikan fasilitas berupa rawat inap dan rawat jalan bagi pekerja dan anggota keluarga yang menjadi tanggungan perusahaan. Bagi pekerja sendiri secara perorangan, PGN mengikutsertakan dalam program pensiun DPLK, program asuransi *personal accident*, dan perlindungan atas kecelakaan kerja dalam bentuk perawatan di rumah sakit, santunan duka, dan biaya pemakaman.

Untuk program pensiun melalui kepesertaan DPLK, Perusahaan mengalokasikan bantuan iuran dana pensiun sebesar 15 % dari upah dasar pekerja, sisa iuran pensiun dibebankan kepada pekerja sebagai peserta program pensiun dengan jumlah iuran maksimum sebesar 5 % dari upah dasar pekerja.

KOMPOSISI PEKERJA BERDASARKAN LEVEL JABATAN

Level	2013			2012		
	Pria	Wanita	Jumlah	Pria	Wanita	Jumlah
Vice President	57	12	69	55	12	67
Assistant Vice President	126	33	159	115	28	143
Manager	159	60	219	144	60	204
Assistant Manager	130	57	187	130	52	182
Supervisor	108	49	157	100	45	145
Senior Staff	80	37	117	88	40	129
Staff	510	122	632	562	132	694
Jumlah	1170	370	1540	1194	369	1564

PROFIL TENAGA KERJA

Jumlah pekerja kami pada tahun 2013 adalah 1.540 orang, turun 1,5% dari jumlah 1.563 orang pada tahun 2012. Penurunan jumlah pekerja ini telah sejalan dengan rencana pengembangan perusahaan yang menekankan pada peningkatan produktivitas. Di masa mendatang, kami akan kembali meningkatkan jumlah pekerja dan meningkatkan persyaratan dasar keahlian tenaga kerja terkait dengan ekspansi bisnis PGN untuk menjadi perusahaan energi kelas dunia dalam pemanfaatan gas bumi.

JUMLAH PEKERJA MENURUT WILAYAH KERJA 2013

Level	2013			2012		
	Pria	Wanita	Jumlah	Pria	Wanita	Jumlah
Wilayah Kantor Pusat	279	133	412	300	140	440
Wilayah SBU I	348	91	439	377	89	466
Wilayah SBU II	166	34	200	172	41	213
Wilayah SBU III	105	39	144	113	40	153
Wilayah SBU TSJ	159	32	191	156	33	189
Wilayah Proyek	69	23	92	64	24	88
Anak Perusahaan	44	18	62	12	3	15
Jumlah	1.170	370	1.540	1.194	370	1.564

JUMLAH PEKERJA MENURUT JENJANG PENDIDIKAN

Pendidikan	2013	2012
	Tetap	Tetap
S-3	1	1
S-2	115	114
S-1	627	633
Diploma	496	494
SLTA Sederajat	301	322
Jumlah	1540	1564



PENGHORMATAN HAK ASASI MANUSIA (HAM)

Sebagai perusahaan yang tengah berkembang menuju korporasi kelas dunia, PGN menjunjung tinggi penghormatan terhadap HAM, baik dilingkup masyarakat maupun terhadap pekerja. Berbagai kebijakan dan kegiatan operasional yang kami laksanakan dengan menjunjung tinggi penghormatan terhadap HAM, diantaranya mencakup:

a. Kebebasan Berserikat, seperti telah dibahas sebelumnya;

b. Kebebasan berpolitik dan sumbangan untuk partai politik;

Kami menjunjung tinggi hak pekerja untuk menyalurkan aspirasi politik dan melakukan kegiatan politik, asalkan dilakukan diluar masa tugas. Namun demikian, kami melarang pekerja untuk memaksakan kehendak politik dan memastikan bahwa PGN tidak terlibat dalam kegiatan maupun memberikan sumbangan terhadap pelaksanaan kegiatan politik dan partai politik. Kode etik yang harus ditaati seluruh jajaran pekerja terkait dengan aktifitas politik, antara lain:

- Tidak menjadi pengurus partai politik serta tidak menggunakan fasilitas Perseroan untuk kepentingan partai politik,
- Tidak memberikan sumbangan dalam bentuk apapun di luar ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Selain itu, PGN menegaskan bahwa sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN), kami tunduk pada peraturan Kementerian Negara BUMN yang melarang semua BUMN untuk memberikan kontribusi secara finansial dan bentuk lainnya kepada partai politik, politisi, dan institusi yang terkait. Oleh karena itu, kami juga melarang penggunaan dana

atau aset perseroan untuk kepentingan partai politik atau calon dari partai politik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Keterlibatan kami dalam pembuatan kebijakan publikpun hanya terbatas pada pemberian pandangan di hadapan DPR atas undangan pihak terkait sehubungan penyusunan kebijakan pemenuhan permintaan gas bumi untuk kebutuhan konsumsi domestik, baik untuk keperluan industri pupuk maupun sebagai bahan bakar yang ramah lingkungan.

c. Menentang kerja paksa dan pekerja anak;

Kami senantiasa memastikan tidak adanya kasus-kasus pekerja anak ataupun pekerja paksa. Persyaratan batas usia minimal pekerja dan penerapan kebijakan K3PL menegaskan sikap tersebut.

d. Pelatihan dan sosialisasi HAM.

Untuk memastikan pelaksanaan kegiatan operasional di lapangan yang sesuai dengan kaidah HAM dan menghindari terjadinya tindak pelanggaran HAM karena kurangnya pengetahuan akan dasar-dasar HAM, kami menyelenggarakan pelatihan khusus mengenai HAM. Pelatihan dan pembekalan pengetahuan tentang HAM kami berikan khusus kepada pekerja yang bertugas sebagai anggota satuan pengamanan.

Pelaksanaan pembekalan pengetahuan mengenai HAM terhadap para anggota satuan pengamanan (satpam) dilaksanakan dengan bekerjasama dengan lembaga kepolisian. Hingga akhir tahun pelaporan tahun 2013 seluruh (100%) dari anggota satpam kami telah mendapatkan pembekalan dalam program pelatihan penyegaran *security* mengenai HAM.

Komitmen Antikorupsi dan Antisuap

Tindakan korupsi dan suap, merupakan tindakan tercela yang tergolong melanggar HAM. Argumennya, tindak korupsi dan suap mengambil hak pihak lain secara tidak sah. Tindakan tercela ini lebih banyak berhubungan dengan mental dan integritas seseorang, disamping karena kurang sempurnanya prosedur tata kerja dan pengawasan. Pemberantasan dan pencegahan tindakan korupsi memerlukan sikap tegas dan komitmen seluruh pihak, terutama para pemegang otoritas, yakni jajaran manajemen, untuk memberikan contoh sekaligus menegakkan aturan yang telah ada. Oleh karena itu, sejak tahun 2012 seluruh jajaran direksi, komisaris, pejabat dan pekerja PGN, berkomitmen untuk menerapkan pengendalian gratifikasi guna mendukung upaya pemberantasan tindak pidana korupsi di lingkungan PGN dengan menerapkan prinsip-prinsip sebagai berikut.

1. Prinsip Dasar

- a. PGN tidak akan menawarkan atau memberi suap, gratifikasi atau uang pelicin dalam bentuk apapun, sebagaimana dilarang oleh perundang-undangan yang berlaku, kepada lembaga pemerintah, perseorangan, atau kelembagaan, perusahaan domestik atau asing untuk mendapatkan berbagai bentuk manfaat bisnis.
- b. PGN tidak akan meminta atau menerima suap, gratifikasi dan uang pelicin dalam bentuk apapun dari perseorangan atau kelembagaan, perusahaan domestik atau perusahaan asing terkait dengan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi.

2. Berkomitmen menolak suap, gratifikasi, dan uang pelicin dari pihak manapun yang terkait dengan pelaksanaan tugas pokok/fungsi atau jabatan, dan melaporkan ke Unit Pengendali Gratifikasi PGN atau KPK.

3. Mendukung penerapan dan pelaksanaan pengendalian gratifikasi serta pelaporan LHKPN.

4. PGN dan KPK akan menjaga kerahasiaan data pelapor penerima hadiah/fasilitas kepada pihak manapun, kecuali diminta berdasarkan perundang-undangan yang berlaku.

Prinsip-prinsip tersebut tertuang dalam suatu komitmen yang ditandatangani oleh seluruh *senior management* di PGN. Selain itu, PGN juga bekerjasama dengan KPK dalam upaya menerapkan kegiatan BUMN Bersih dengan melakukan:

- Sosialisasi LHKPN dan tata cara pengisiannya ke seluruh pejabat di lingkungan PGN
- Mewajibkan kepada seluruh pejabat PGN untuk melakukan pelaporan LHKPN
- Membuat peraturan di Perjanjian Kerja Bersama (PKB) mengenai larangan menerima suap, tips, hadiah, gratifikasi dan lain sebagainya dari pelanggan atau rekanan perusahaan untuk keuntungan sendiri dan/atau orang lain dengan alasan apapun
- Melakukan pemutusan hubungan kerja (PHK) bila ada pekerja yang melanggar hal tersebut diatas.

Kami menugaskan unit Internal Audit (IA) untuk melakukan tugas langsung dalam pemeriksaan berkala, selain juga menggunakan masukan dari sistem pelaporan pelanggaran (*whistle blowing system*) sebagai masukan bagi dilakukannya satu pemeriksaan mendalam. Oleh karena itu, secara teratur kami menyelenggarakan pelatihan dan pendidikan khusus bagi personel IA untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas hasil audit sesuai dengan standar audit yang berlaku.

Kami mengidentifikasi beberapa bagian dari keseluruhan struktur organisasi merupakan area yang rawan dengan tindakan korupsi, yakni pengadaan, keuangan, pengembangan dan pelaksana proyek. Untuk mencegah tindakan korupsi, kami memberlakukan aturan tata kerja yang ketat, termasuk pembentukan satuan terpisah yang independen antara bagian penganggaran, pelaksanaan pengadaan barang dan jasa serta pencatatan. Selain itu, kami juga menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan antikorupsi, dalam bentuk seminar dan lokakarya yang diikuti oleh seluruh pekerja Satuan Pengawasan Intern (SPI), dan unit kerja pengadaan.

Melalui berbagai upaya pencegahan tersebut, selama tahun pelaporan 2013, tidak terjadi adanya kasus yang mengindikasikan terjadinya tindakan penyalahgunaan wewenang maupun tindakan korupsi di perusahaan.



07 | MENINGKATKAN LAYANAN

MENINGKATKAN LAYANAN



Mengutamakan kepuasan pelanggan baik internal maupun eksternal dengan memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan budaya perusahaan



Pelanggan gas bumi mempunyai ekspektasi, terutama mendapatkan manfaat pasokan gas terbaik secara kualitas maupun kuantitas, mendapatkan layanan yang baik dan mendapatkan harga yang lebih ekonomis. PGN berkomitmen tinggi untuk memenuhi seluruh harapan tersebut sesuai butir nilai budaya perusahaan, “*Mengutamakan kepuasan pelanggan baik internal maupun eksternal dengan memberikan pelayanan terbaik.*”

Bagi PGN, pelanggan atau konsumen adalah salah satu pemangku kepentingan (*stakeholder*) yang berperan sentral dalam menjamin keberlangsungan usaha melalui aktifitas pembelian jasa yang dilakukannya. Itulah mengapa pelanggan juga merupakan *partner* utama dalam mengembangkan usaha di masa depan. Dengan pertimbangan itu, kami menempatkan kepuasan pelanggan sebagai sesuatu yang fundamental dan penting. Untuk menunjukkan komitmen dan memenuhi harapan para pelanggan, kami merealisasikan berbagai program yang ditujukan demi meningkatkan kepuasan pelanggan, sebagaimana dijelaskan dalam uraian berikut.

MEMBERI KEJELASAN INFORMASI PRODUK

Untuk memastikan kesesuaian kualitas gas seperti dalam kontrak penjualan dan penerimaan gas dengan pelanggan, kami senantiasa memastikan segala sesuatu telah dilakukannya sesuai rangkaian prosedur operasi standar (SOP). Hasil pelaksanaan SOP, terutama yang berkaitan dengan kualitas gas yang dialirkan sebagaimana hasil pengecekan rutin, kami sampaikan kepada pelanggan sebagai bukti pemenuhan kontrak pasokan.

Kami mengambil sampel pengecekan komponen kandungan gas di titik produksi dan di titik input saluran pelanggan. Beberapa komponen utama yang menjadi perhatian kami dalam melakukan pemeriksaan kualitas gas bumi, di antaranya kandungan gas metana sebagai komponen gas bumi utama, kandungan *etana* serta *propana* dan *butana* sebagai komponen gas lain. Sementara itu beberapa komponen pengotor yang berbahaya juga kami periksa keberadaannya, terutama di titik produksi atau di titik sebelum masuk ke jaringan transmisi untuk menjaga keselamatan dan kesehatan pelanggan, sekaligus sebagai wujud tanggung jawab PGN terhadap mutu gas yang dialirkan. Komponen pengotor gas bumi yang senantiasa kami kontrol keberadaannya, di antaranya gas *karbondioksida*, *nitrogen*, *merkuri* serta *hidrogen sulfida*.

Tekanan gas bumi pada pipa kami atur dengan saksama agar sesuai dengan perjanjian penyaluran gas yang memperhatikan aspek *safety* (keselamatan). Hasil pemeriksaan tekanan secara berkala juga kami lampirkan dalam manifest penyerahan berkas tagihan kontrak penyaluran. Tujuannya agar seluruh informasi produk gas bumi yang diterima pelanggan tertera dengan jelas dan akuntabel.

MENJAGA MUTU PRODUK SESUAI REGULASI DAN STANDAR

PGN menerapkan standar manajemen mutu terakreditasi ISO 9001:2008 untuk menjaga mutu produk yang dialirkan melalui jalur transmisi maupun jalur distribusi. Sesuai standar itu, sebelum mengikat kontrak dengan *supplier* gas, kami melakukan inspeksi atas ketersediaan gas, kelayakan peralatan produksi gas dan mutu gas dari *supplier*. Sampel gas diperiksa dari titik *intake* ke pipa transmisi

secara *random* dan dilakukan uji sampel oleh badan pemeriksa independen yang berkompeten. Pemeriksaan mencakup juga kuantitas dari volume gas yang dipasok. Berkas uji kualitas dalam bentuk *form* berita acara senantiasa disertakan dalam kontrak penyaluran kepada pelanggan, sehingga pelanggan mengetahui mutu gas yang digunakan.

Kami kemudian senantiasa melaksanakan kontrol mutu dan jumlah gas yang dipasok dan memberitahukan kepada pelanggan secepatnya apabila mutu dan jumlah yang dipasok berkurang secara signifikan yang pada akhirnya dapat mengganggu penyaluran kepada pelanggan. Dengan demikian pelanggan memiliki opsi tindakan yang harus dilakukan untuk menjaga kontinuitas kegiatan produksi.

Untuk menjaga kualitas dan tekanan gas dalam pipa saluran transmisi, kami memasang *filter dan scrubber* di *offtake station* maupun filter pada meteran pelanggan.

Hal itu kami lakukan untuk mengeliminasi terjadinya keluhan ataupun pengaduan dari pelanggan berkaitan dengan mutu gas dan tekanan yang dialirkan melalui pipa transmisi atau distribusi PGN.





MEMBERI LAYANAN TERBAIK KEPADA PELANGGAN

Untuk mewujudkan komitmen peningkatan layanan kepada pelanggan dan tekad menerapkan *Service Excellence* sebagai bagian dari budaya perusahaan, PGN menyediakan layanan pusat informasi dan pengaduan pelanggan dengan nama PGN *Contact Center*. Layanan ini dapat dihubungi dengan mudah melalui nomor 500645 dan e-mail center@pgn.co.id, menggantikan nomor sebelumnya, 0800-1-500-645 (*toll free*) atau 021-633-3000. Penggantian dimaksudkan untuk lebih meningkatkan pengelolaan pelayanan dan sebagai *hotline branding* untuk memudahkan para pelanggan atau calon pelanggan mendapatkan segenap informasi maupun menyampaikan keluhan dan pertanyaan seputar produk dan layanan PGN.

PGN *Contact Center* beroperasi 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu. Setiap pertanyaan mengenai informasi umum seputar PGN akan ditanggapi langsung oleh agen *Contact Center*. Penanganan keluhan ini memiliki masa tanggap (*response time*) maksimum 24 jam sejak diterima. Secara keseluruhan, baik pertanyaan dan pengaduan akan tercatat dalam *database Contact Center*. *Contact Center* terpusat di Kantor Pusat PGN dan terintegrasi dengan tiga wilayah *Strategic Business Unit* (SBU) PGN yang berada di Jakarta, Surabaya dan Medan.

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan, kami juga telah merealisasikan program peningkatan kompetensi SDM yang bertugas di bidang pelayanan, menerapkan kebijakan standar layanan minimum dan memberlakukan ketentuan kualitas layanan sebagai bagian penilaian KPI. Selain itu, kami juga meningkatkan sistem kerja guna memastikan,

bahwa:

- tidak ada pelanggaran atas ketentuan kontrak pembelian gas,
- tidak terjadi pelanggaran berupa penyebaran identitas pelanggan sesuai kontrak, dan
- tidak terjadi penghilangan data-data pelanggan yang telah tercatat pada sistem identifikasi pelanggan PGN.

Pemenuhan seluruh ketentuan kontrak pembelian dan penyelesaian seluruh keluhan pelanggan melalui peningkatan kualitas layanan, membuat kami terhindar dari segala jenis sanksi atau denda.

Selain menyediakan layanan *Contact Center*, meningkatkan kompetensi SDM yang bertugas di *frontliner* dan memastikan pemenuhan seluruh butir ketentuan kontrak dalam rangka meningkatkan kualitas layanan, kami secara rutin merealisasikan dua program lain. Kedua program tersebut adalah Temu Pelanggan dan Survei Kepuasan Pelanggan kami gambarkan dalam uraian berikut.

TEMU PELANGGAN

PGN secara rutin menyelenggarakan acara Temu Pelanggan (*Customer Gathering*), salah satu program proaktif yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan sekaligus menciptakan hubungan harmonis antara perseroan dengan pelanggan. Melalui acara ini, kami berupaya menjalin komunikasi efektif, saling berbagi informasi terkini, memberikan edukasi market dan menjalin rasa kekeluargaan yang lebih erat. Dengan demikian, kedua pihak akan saling memahami sehingga dapat mempersempit kesenjangan antara keinginan pelanggan dan kemampuan PGN dalam memberikan pelayanan.

Rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh SBU PGN dalam rangka penyelenggaraan Temu Pelanggan selama tahun 2013, bervariasi untuk tiap-tiap SBU. Namun demikian, rangkaian aktifitas tersebut memiliki kesamaan semangat, yakni bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh setiap SBU untuk semakin mempersempit kesenjangan antara keinginan pelanggan dan kemampuan PGN dalam memberikan pelayanan.

Kegiatan Temu Pelanggan juga dilakukan dalam rangka promosi dan pemasaran penggunaan produk gas bumi maupun penggunaan jaringan pipa distribusi dan transmisi PGN. Kegiatan yang kami lakukan dalam rangka promosi ini, di antaranya partisipasi sebagai sponsor pada berbagai *event* mengenai penggunaan energi ramah lingkungan, pameran energi ramah lingkungan, Temu Pelanggan, *public/pemda expo*, *family gathering* dengan pelanggan dan temu calon pelanggan. Seluruh kegiatan tersebut juga memberi dampak positif pada peningkatan citra perusahaan dan loyalitas pelanggan.

Melalui berbagai acara pertemuan tersebut kami mendapatkan *feedback* berupa saling pengertian mengenai kemampuan pelayanan perseroan dan harapan dari para pelanggan. Selain itu, kami memiliki kesempatan untuk memberikan edukasi dan penjelasan mengenai cara-cara penggunaan bahan bakar gas yang aman, termasuk pengertian untuk berpartisipasi dalam memelihara dan menjaga keamanan jaringan pipa gas yang melalui kawasan perindustrian maupun kawasan pemukiman.

Kegiatan Temu Pelanggan juga kami laksanakan dengan pelanggan rumah tangga, yang biasanya diikuti kegiatan sosialisasi cara-cara menggunakan gas bumi yang aman bagi

lingkungan sekitar dan memenuhi aturan keselamatan.

Selain melalui pertemuan pelanggan secara formal, PGN melalui *account executive* dan layanan teknis aktif berkunjung ke pelanggan atau calon pelanggan dalam rangka menjalin harmonisasi dan sinergi kegiatan usaha penyaluran gas bumi. Dalam kunjungan tersebut *account executive* dan layanan teknis secara aktif memberikan masukan-masukan ke pelanggan atau calon pelanggan untuk dapat meningkatkan efisiensi penggunaan peralatan mereka dan memahami situasi bisnis pelanggan atau calon pelanggan yang merupakan masukan yang sangat berharga bagi manajemen untuk membuat kebijakan-kebijakan berlangganan gas.

MEMONITOR TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN

PGN melakukan survei tingkat kepuasan pelanggan untuk mendapatkan umpan balik bagi perbaikan kualitas layanan menuju level *Service Excellence*. Kegiatan pengukuran tingkat kepuasan ini di tahun 2013 kembali dilakukan di masing-masing area penjualan dan layanan.

Hasil pengukuran disimpulkan dalam bentuk matriks *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Customer Loyalitas Index* (CLI), *Customer Refferal Index* (CRI) dan *Net Promoter Score* (NPS). Berbeda dengan tahun sebelumnya yang pengukurannya dilakukan secara internal, di tahun 2013 pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dilakukan oleh pihak independen. Tujuannya untuk mendapatkan peningkatan akurasi dan kualitas hasil pengukuran.

Pada tahun 2013 ini, dalam proses pengukuran tersebut ditemukan berbagai harapan dan permasalahan yang timbul selama ini yang akan menjadi masukan bagi kami dalam memberikan pelayanan terbaik dan meningkatkan kinerja pelayanan. Untuk tahun 2013, pengukuran kepuasan pelanggan kami titik beratkan pada setiap *service encounter* dan ekspektasi pelanggan ke depan, di tengah situasi kompetisi pasar niaga gas bumi. Survei kepuasan pelanggan kami lakukan terhadap semua segmen pelanggan, yaitu pelanggan rumah tangga, komersial dan industri. Dari hasil riset tersebut di tahun 2013 diperoleh hasil CSI = 5,22 (skala Likert 1-6).

Selain berupaya merancang dan merealisasikan berbagai perbaikan layanan berdasarkan hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan, kami juga berupaya menyelesaikan seluruh akar masalah timbulnya keluhan pelanggan. Terkait dengan keluhan pelanggan mengenai berulangnya kondisi kekurangan tekanan gas di pipa distribusi di areal dekat *outlet end-user*, yang diakibatkan oleh berkurangnya pasokan dari produsen, kami telah menindaklanjuti dengan merealisasikan investasi cukup besar di sektor hulu dari rantai bisnis gas bumi.

Dengan demikian, pada masa mendatang, saat pasokan gas dari produsen berkurang, kami akan mampu mengompensasi kekurangan tersebut dengan pasokan gas dari sumur sendiri maupun dari fasilitas FSRU (*Floating Storage Regasification Unit*), fasilitas CNG (*Compressed Natural Gas*) dan LNG *Receiving Terminal* yang tengah dikerjakan di area dekat pelanggan utama, yakni kawasan industri dan komersial. (Lihat juga bahasan “Meningkatkan Kinerja Perekonomian”)

KARTU PELANGGAN

Sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas layanan kepada para pelanggan setia, di tahun 2013 kami meresmikan penerbitan 91 ribu Kartu Pelanggan. Penerbitan Kartu Pelanggan untuk seluruh pelanggan PGN merupakan bentuk apresiasi terhadap loyalitas pelanggan kepada PGN. Kartu Pelanggan berfungsi antara lain:

- a. Sebagai identitas pelanggan PGN
- b. Mempermudah dalam proses interaksi dengan PGN
- c. Mempermudah pelanggan dalam mendapatkan informasi kode area, nomor identifikasi pelanggan dan nomor *Contact Center* PGN serta alamat kantor PGN terdekat.

Seluruh program peningkatan kualitas layanan tersebut merupakan bukti kesungguhan PGN dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan kesungguhan seluruh insan perseroan dalam mempersiapkan diri untuk berkembang menjadi perusahaan penyedia energi berbasis gas kelas dunia di masa yang akan datang.



08 | TATA KELOLA KEBERLANJUTAN

TATA KELOLA BERKELANJUTAN



Penerapan kualitas tata kelola perusahaan yang baik dan secara berkelanjutan sebagai bagian visi menuju Perusahaan energi berkelas dunia

KUALITAS PENERAPAN TATA KELOLA



Visi PGN 2020 menjadi perusahaan energi kelas dunia, memerlukan fondasi yang kuat tidak hanya dari sisi permodalan dan kompetensi sumber daya manusia, melainkan juga dari sisi pengelolaan. Oleh karena itu, PGN berkomitmen untuk meningkatkan kualitas penerapan tata kelola perusahaan yang baik atau yang dikenal dengan istilah *Good Corporate Governance* (GCG) pada seluruh aspek operasional perusahaan.

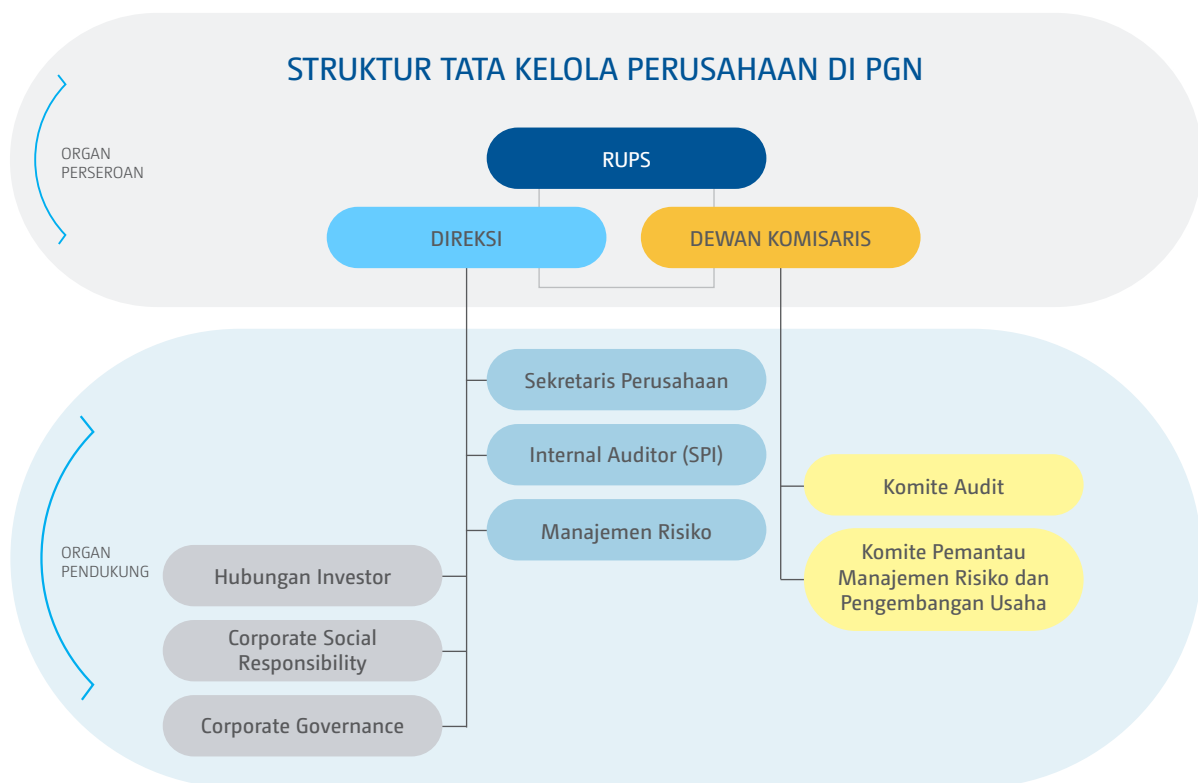
Dalam rangka meningkatkan kualitas penerapan GCG terbaik tersebut, kami secara periodik melakukan *assessment* (penilaian) penerapan GCG yang dilaksanakan oleh konsultan independen yang berkompeten. Hasil *assessment* penerapan praktik GCG di tahun 2013 adalah “Sangat Baik” dengan skor yang meningkat, mencapai 91,62 (2012:90,72). PGN kemudian menindaklanjuti

rekomendasi hasil *assessment* terhadap beberapa pranata dan infrastruktur yang masih memerlukan perbaikan.

Dengan demikian, bagi PGN, penerapan praktik terbaik GCG tidak hanya merupakan wujud kepatuhan perseroan terhadap aturan semata, namun merupakan sarana demi meraih kinerja yang prima serta terpeliharanya kepercayaan *stakeholder*, meningkatnya nilai perusahaan dan terjaminnya kesinambungan usaha dalam jangka panjang. Mempertimbangkan pentingnya makna penerapan GCG bagi pertumbuhan jangka panjang perusahaan, kami berkomitmen penuh untuk senantiasa berupaya meningkatkan kualitas penerapan GCG dalam pengelolaan perusahaan.

STRUKTUR TATA KELOLA

Sebagaimana umumnya perusahaan di Indonesia yang mayoritas menganut sistem dua badan, struktur tata kelola PGN melibatkan interaksi Organ Perseroan utama yang terdiri dari Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Dewan Komisaris dan Direksi serta Organ Pendukung yang meliputi Komite-Komite Komisaris. Struktur tersebut didesain untuk menjamin independensi dari masing-masing organ perusahaan dalam menjalankan fungsinya.



RAPAT UMUM PEMEGANG SAHAM (RUPS)

RUPS adalah organ tertinggi dalam struktur tata kelola kami. Dalam pelaksanaannya, RUPS terdiri atas RUPS Tahunan dan RUPS Luar Biasa. RUPS merupakan forum pemegang saham untuk mengambil keputusan penting yang berkaitan dan didasarkan pada kepentingan usaha perseroan.

Melalui RUPS, pemegang saham dapat menggunakan haknya dan memberikan pendapat dan suaranya untuk mengambil keputusan penting secara independen dan seimbang antara kepentingan pemegang saham dan kepentingan perusahaan.

Salah satu keputusan penting yang diambil melalui RUPS adalah penyusunan Dewan Komisaris dan Direksi, menilai kinerja keduanya dalam memenuhi target-target operasional yang dituangkan dalam Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) yang ditetapkan di awal tahun. Melalui RUPS, maka kinerja kedua organ tersebut yang diukur melalui pemenuhan *Key Performance Indicator* (KPI), dievaluasi dan dipertanggungjawabkan dalam RUPS. Penetapan KPI ditinjau setiap tahun dan disesuaikan dengan risiko maupun peluang yang dihadapi PGN. Ukuran kinerja yang dipersyaratkan dan dipertanggungjawabkan meliputi kinerja aspek ekonomi, lingkungan dan sosial.

Untuk memastikan dicapainya kinerja PGN yang berimbang dalam bidang ekonomi, sosial dan lingkungan, RUPS juga memutuskan penunjukan anggota direksi untuk bertugas di masing-masing bidang yang ditentukan, disertai penetapan target kinerja yang harus diraih selama menjalankan tugas operasional.

Selain memilih dan menilai kinerja komisaris dan direksi, melalui RUPS dihasilkan berbagai keputusan penting mengenai berbagai rencana aksi korporasi, mencakup: peningkatan permodalan perseroan, penggabungan, peleburan, pengambilalihan maupun pemisahan unit usaha perseroan dengan perusahaan lain atau menjadi unit usaha yang lain. RUPS juga menghasilkan penjaminan aset perusahaan; pengesahan transaksi material, bahkan perubahan kegiatan usaha utama perseroan dan sebagainya.

Secara formal, melalui RUPS, pemegang saham juga dapat menggunakan haknya dan memberikan pendapat, saran dan rekomendasi kepada direksi. Setiap keputusan RUPS mengikat komisaris maupun direksi untuk dilaksanakan. Kepentingan pemegang saham minoritas diwakili oleh komisaris Independen.

Selain melalui RUPS, pemegang saham dapat memberikan saran dan pendapat kepada direksi melalui rapat-rapat dengan pemegang saham mayoritas, dalam hal ini Kementerian BUMN, melalui forum temu Investor atau ketika investor melakukan kunjungan ke PGN.

STRUKTUR DEWAN KOMISARIS DAN DIREKSI

DEWAN KOMISARIS

Tugas utama Dewan Komisaris PGN adalah melakukan pengawasan atas kebijakan pengurusan yang dijalankan direksi, baik mengenai perseroan maupun kegiatan usaha, dan memberi nasihat kepada direksi demi kepentingan PGN. Pengawasan yang dimaksud mencakup pula pengawasan untuk memastikan dilaksanakannya seluruh keputusan strategis operasional menyangkut pengelolaan perusahaan dalam RUPS.

Sebagai bagian dari mekanisme pendelegasian wewenang RUPS, Dewan Komisaris PGN memiliki beberapa wewenang tertentu sesuai keputusan RUPS, mencakup pemberian persetujuan dan rekomendasi atas penetapan rencana kerja dan anggaran pengembangan usaha (RKAP), persetujuan perubahan *statement* visi, misi dan *statement* nilai-nilai budaya perusahaan yang diusulkan direksi, pemberian persetujuan transaksi sampai batas nilai tertentu, penjualan aset sampai nilai tertentu dan sebagainya, sehingga tidak seluruh keputusan strategis operasional baik untuk aspek ekonomi, lingkungan maupun sosial harus ditetapkan melalui RUPS.

Anggota Dewan Komisaris PGN saat ini berjumlah lima orang, dipimpin oleh seorang Komisaris Utama, dengan dua orang di antaranya adalah Komisaris Independen. Dengan demikian, persentase komposisi Komisaris Independen dalam Dewan Komisaris berjumlah 40 persen. Itu artinya, komposisi Dewan Komisaris telah memenuhi syarat minimal yang ditetapkan dalam UU tentang Perseroan Terbatas.

Dewan Komisaris menyampaikan laporan pertanggungjawaban minimal sekali dalam

setahun, yaitu pada waktu penyelenggaraan RUPS. Pertanggungjawaban tersebut meliputi juga kinerja di bidang ekonomi, sosial dan lingkungan.

Dalam melaksanakan tugas-tugasnya, Dewan Komisaris dibantu oleh beberapa komite dan tim yang dibentuk dan bertanggungjawab kepada Dewan Komisaris. Komite-komite tersebut meliputi; Komite Audit, Komite Pemantau Manajemen Risiko dan Pengembangan Usaha (PMRPU) dan Tim Remunerasi dan Nominasi. Uraian lengkap mengenai fungsi dan tugas masing-masing komite dan tim dapat dilihat dalam Laporan Tahunan PGN 2013.

DIREKSI

Direksi berwenang dan bertanggung jawab penuh atas pengurusan perseroan dan mewakili PGN baik di dalam maupun di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan Anggaran Dasar. Direksi bertugas dan bertanggungjawab secara kolektif, sekalipun dapat bertindak dan mengambil keputusan sesuai pembagian tugas dan wewenangnya, termasuk dalam aspek ekonomi, lingkungan dan sosial.

Untuk memastikan tercapainya berbagai target di ketiga bidang tersebut sesuai amanat RUPS, PGN menetapkan beberapa direksi untuk bertugas di masing-masing bidang sesuai dengan kompetensinya. Direksi PGN saat terdiri atas enam orang direktur dan dipimpin seorang direktur utama yang bertugas sebagai *primus inter pares*, koordinator kegiatan direksi. Sebagai bagian dari pelaksanaan mandat sesuai RUPS dan aturan Anggaran Dasar, direksi memiliki kewenangan untuk memilih dan menunjuk pejabat satu tingkat di bawah direksi atau setingkat kepala divisi untuk melaksanakan tugas-tugas operasional dan membantu direksi melaksanakan tugas pengelolaan perusahaan.

Selain itu, untuk mendukung efektifitas pengelolaan perusahaan, direksi membentuk komite fungsional, yakni Komite Knowledge Management, dan Komite Keselamatan.

Untuk mendukung pengembangan usaha di masa mendatang dan mendapatkan efisiensi operasional, direksi membentuk pengelolaan pengetahuan (*knowledge management*), yang ditujukan untuk mengidentifikasi, mengelola dan memanfaatkan pengetahuan yang telah terakumulasi di seluruh aspek operasional. *Knowledge management* ini secara struktural dikelola oleh divisi maupun direktorat yang membawahi pengelolaan SDM.

Uraian lengkap mengenai susunan komite-komite tersebut dan fungsi serta tanggung jawabnya, dapat dilihat dalam Laporan Tahunan PGN 2013.

Kedudukan Dewan Komisaris Dan Direksi

Sesuai Undang-Undang No. 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas, PGN menganut sistem dua lapis dewan (*two-tier board system*), yaitu Dewan Komisaris dan Direksi yang masing-masing mempunyai tugas dan wewenang yang jelas sesuai dengan fungsinya seperti yang diamanahkan dalam Anggaran Dasar dan peraturan perundang-undangan yang berlaku (*fiduciary responsibility*). Keduanya secara bersama-sama memiliki tanggung jawab untuk memelihara keberlanjutan PGN.

Dewan Komisaris tidak boleh merangkap jabatan sebagai direksi, demikian pula sebaliknya anggota direksi tidak boleh melakukan rangkap jabatan satu tingkat di bawahnya, kecuali dalam keadaan darurat. Dengan demikian independensi dalam pengambilan keputusan senantiasa terjaga.

Mekanisme Pemilihan dan Pengangkatan Komisaris dan Direksi

Baik komisaris maupun direksi dipilih, diangkat dan diberhentikan melalui RUPS. Sebagai BUMN, hak inisiatif untuk mengusulkan pengangkatan dan pemberhentian anggota Dewan Komisaris dan Direksi dalam RUPS berada pada pemegang saham mayoritas, yang disebut juga pemegang saham seri A, yaitu pemerintah, yang dalam pelaksanaannya dilakukan oleh Menteri BUMN.

Sebelum mengusulkan dalam RUPS, Menteri BUMN terlebih dahulu melakukan penyaringan melalui proses uji kelayakan dan kepatutan (*fit and proper test*) terhadap calon anggota komisaris dan direksi. Kemampuan dan pandangan untuk mengatasi isu lingkungan dan sosial turut menjadi bagian yang disorot dalam proses ini. Untuk memastikan terciptanya keputusan operasional yang independen, PGN melarang adanya hubungan kekeluargaan, keuangan ataupun perangkapan jabatan antara anggota Dewan Komisaris dengan anggota Direksi. Hasil seleksi tersebut selanjutnya dibawa dan diputuskan dalam RUPS.

Remunerasi Komisaris dan Direksi

Tiap anggota komisaris menerima sejumlah honorarium bulanan dan tunjangan tertentu, serta mendapatkan sejumlah *tantiem* atas kinerja dan prestasi PGN yang jumlahnya ditetapkan dalam RUPS. *Tantiem* adalah pembagian keuntungan yang diberikan kepada direksi dan komisaris oleh pemegang saham yang didasarkan pada suatu prosentase jumlah tertentu dari laba perusahaan setelah kena pajak.

Tiap anggota direksi menerima gaji bulanan dan tunjangan lainnya, serta juga mendapatkan sejumlah *tantiem* atas kinerja dan prestasi PGN.

Pajak atas *tantiem* komisaris maupun direksi ditanggung masing-masing. Anggota Dewan Komisaris maupun Direksi juga mendapat fasilitas dan tunjangan jabatan seperti kendaraan/tunjangan transport, tunjangan komunikasi, keanggotaan klub/profesi, jasa perlindungan hukum, jaminan kesehatan, asuransi, tunjangan hari raya dan tunjangan representasi.

Keseluruhan jumlah honorarium komisaris, gaji direksi, *tantiem* dan tunjangan-tunjangan tersebut dievaluasi dan diputuskan dalam RUPS, berdasarkan pada pencapaian kinerja perseroan. Beberapa parameter kinerja yang dipertimbangkan dalam penetapan remunerasi komisaris dan direksi, meliputi:

- PGN memperoleh keuntungan pada tahun buku yang bersangkutan;
- Capaian KPI lebih besar dari 70%; dan
- Kinerja utama yang diperhitungkan dalam perhitungan *tantiem* maksimum 150%.

Komposisi besaran *tantiem* adalah Komisaris Utama 40% dari Direktur Utama dan Anggota Dewan Komisaris 36% dari Direktur Utama. Sementara itu, besaran dan penetapan remunerasi akan tunduk pada aturan sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor: PER-07/MBU/2010 tentang Pedoman Penetapan Penghasilan Direksi, Dewan Komisaris, dan Dewan Pengawas Badan Usaha Milik Negara.

Adapun mekanisme penetapan paket remunerasi Dewan Komisaris dan Direksi umumnya dilakukan melalui serangkaian prosedur sebagai berikut.

- Menetapkan Konsultan Independen yang akan melakukan kajian remunerasi bagi anggota Direksi dan Dewan Komisaris;
- Membahas hasil kajian Konsultan Independen mengenai remunerasi bagi anggota Direksi dan Dewan Komisaris;
- Menyampaikan usulan remunerasi bagi anggota Direksi dan Dewan Komisaris kepada Dewan Komisaris;
- Bersama Dewan Komisaris membahas remunerasi bagi anggota Direksi dan Dewan Komisaris untuk diusulkan kepada RUPS;
- Mengusulkan nominasi calon anggota Direksi kepada Dewan Komisaris

Dalam menyusun rekomendasi remunerasi bagi komisaris dan direksi, PGN melibatkan konsultan independen yang bertindak sebagai narasumber dan bertanggung jawab atas pelaksanaan survei remunerasi di pasar untuk posisi dan beban tanggung jawab pekerjaan sejenis.

KEBIJAKAN POKOK TATA KELOLA

Remunerasi Berbasis Kinerja

Untuk memastikan seluruh jajaran pekerja memberikan kemampuan terbaiknya, PGN menerapkan kebijakan pemberian remunerasi berbasis kinerja. Promosi dan tingkat kenaikan remunerasi disesuaikan dengan hasil penilaian kinerja, yakni KPI Individual maupun tim yang telah ditetapkan sebelumnya.

Sesuai dengan hasil penilaian KPI, kemampuan keuangan perusahaan dan kenaikan tingkat kebutuhan hidup layak di seluruh areal utama kegiatan operasional, PGN menetapkan kenaikan gaji pokok pada tahun 2013 masing-masing sebesar 16,21% untuk pekerja berprestasi istimewa, 14,18% untuk pekerja berprestasi sangat baik dan 12,22% untuk pekerja berprestasi baik. Sementara secara keseluruhan, PGN menetapkan minimal kenaikan gaji pokok sebesar tingkat inflasi tahunan.

Kenaikan tunjangan dan insentif umum disesuaikan dengan gaji pokok untuk masing-masing golongan jabatan. Sementara untuk insentif kinerja pekerja/bonus, PGN memberikan kepada Pekerja sesuai kemampuan Perusahaan yang jumlahnya ditetapkan dalam RUPS, bersamaan dengan penetapan *tantiem* kinerja untuk anggota Dewan Komisaris dan Direksi.

Guna menghindarkan kesenjangan kesejahteraan yang terlalu mencolok antara level pekerja tertinggi dengan level pekerja terendah, sekaligus untuk mendapatkan pekerja dengan kompetensi dasar terbaik untuk masing-masing level jabatan, PGN menetapkan garis besar ratio gaji tertinggi dan terendah. Besaran rasio tersebut adalah 1 : 15 untuk level gaji pekerja golongan jabatan tertinggi dengan level gaji golongan jabatan terendah.

Uraian lebih lengkap mengenai paket remunerasi dapat dilihat pada bahasan “Pengembangan Insan PGN”.

Pengawasan dan Pengendalian Internal

PGN menerapkan sistem pengawasan dan pengendalian internal berbasis risiko berdasarkan Prosedur Operasi Audit Internal, mengacu kepada Pernyataan Standard Akuntansi Keuangan (PSAK) dan Pedoman Audit Internal (Audit Charter). Ketentuan ini ditetapkan dalam Keputusan Direksi, mengacu pada Keputusan Ketua Bapepam dan Lembaga Keuangan No:KEP-496/BL/2008.

Satuan Pengawas Internal (SPI) dan Auditor Eksternal adalah dua unit kerja yang bertugas melaksanakan fungsi pengawasan dan pengendalian internal, menggunakan acuan Sistem Informasi Manajemen Audit (SIMA) dan Audit Command Language (ACL). Sebagai bagian dari upaya meningkatkan akuntabilitas, kami menyediakan SDM yang berkualitas, dengan menempatkan staf SPI yang telah mendapatkan sertifikat profesi auditor internal, di antaranya “Qualified Internal Auditor” (QIA), “Professional Internal Auditor” (PIA), maupun Certified Internal Auditor (CIA). Total SDM SPI yang telah memiliki sertifikat kualifikasi profesi di bidang audit tersebut per akhir tahun 2013 adalah 8 orang, atau 42 % dari total SDM di unit SPI yang berjumlah 19 orang. (2012: 9 orang atau 40,9% dari total staf di unit SPI sebanyak 22 orang).

Sebagai bagian dari intensifikasi gerakan pencegahan tindakan korupsi, dari sisi pelaksanaan pengawasan, kami mewajibkan seluruh SDM di bidang pengawasan mengikuti pendidikan dan *training* yang memadai tentang prosedur audit dan pendeteksian



risiko penyimpangan seperti *fraud auditing*, *investigative audit*, dan *advanced internal auditing*.

Demi menjamin efisiensi proses pengawasan, pemeriksaan diprioritaskan pada unit-unit yang rawan terjadinya korupsi dan penyimpangan, seperti unit pengadaan, pembangunan proyek, keuangan dan penjualan. Selama tahun 2013 unit bisnis yang telah dilakukan pemeriksaan mencapai 100% dari total unit bisnis Perseroan dan tidak ada kasus *fraud* yang ditemukan.

Pencegahan Korupsi

Kami menerapkan kebijakan internal perusahaan yang menegaskan bahwa insan PGN tidak diperbolehkan melakukan perbuatan korupsi atau melakukan perbuatan yang mendorong terjadinya korupsi, juga memberi atau menerima suap sebagai bentuk komitmen kuat kami dalam mencegah tindakan korupsi dan *fraud*.

Kami juga mengaplikasikan sistem pelaporan pelanggaran (*whistleblowing system*) untuk menjamin efektifitas gerakan pencegahan tindakan korupsi dan tindakan *fraud* lain yang merugikan seluruh pihak.

Melalui sistem pelaporan pelanggaran tersebut, kami mendorong agar Insan PGN menyampaikan laporan jika mengetahui adanya tindakan korupsi atau adanya tindakan yang berpotensi pada terjadinya korupsi. Kami melindungi identitas Insan PGN yang melaporkan adanya tindakan atau potensi terjadinya korupsi.

Kebijakan pelaporan pelanggaran ini kami susun dan kami berlakukan sebagai salah satu cara perseroan mencegah terjadinya tindakan korupsi atau penyelewengan kekuasaan. Bagi yang

melakukan tindak pidana korupsi akan diproses sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Untuk menjamin kesamaan persepsi, kesamaan tekad dan efektifitas gerakan pencegahan tindak korupsi, kami juga menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan anti korupsi, dalam bentuk seminar dan lokakarya yang diikuti oleh seluruh pekerja Satuan Pengawasan Intern (SPI), unit kerja pengadaan dan unit-unit lain yang rawan dengan terjadinya tidak korupsi, *fraud*, suap dan sejenisnya. Lihat juga uraian “Komitmen Antikorupsi dan Antisuap” pada bab Insan PGN.

Kebijakan dan Prosedur Pengungkapan

PGN senantiasa berusaha untuk mengungkapkan informasi secara lengkap, akurat dan tepat waktu kepada *stakeholder*, terutama kepada pemegang saham sebagai bentuk penerapan asas transparansi yang merupakan salah satu pilar implementasi praktek GCG terbaik. Pengungkapan informasi kami lakukan secara wajar dengan memperhatikan kepentingan perusahaan, kepentingan *stakeholder* secara keseluruhan dan peraturan perundang-undangan. Kebijakan mengenai kerahasiaan dan pengungkapan informasi perseroan kami atur dalam Keputusan Direksi Nomor: 01100.K/132/UT/2006 tentang Kebijakan Pengelolaan Informasi Perusahaan.

Pengungkapan informasi kami lakukan dengan menggunakan berbagai media, misalnya website perseroan www.pgn.co.id, media massa, Annual Report, temu pelanggan, paparan publik, temu analisis, *conference call*, kunjungan analisis, kunjungan lapangan, partisipasi dalam konferensi dan *non deal roadshow*.

Menghindarkan Benturan Kepentingan

Kami menerapkan kebijakan pencegahan terjadinya benturan kepentingan yang dapat menghambat pelaksanaan fungsi, tugas dan kewenangan Dewan Komisaris maupun Direksi dan pemimpin PGN lainnya. Kebijakan ini secara umum kami tuangkan dalam Pedoman Etika Usaha dan Etika Kerja.

Dengan berlakunya Pedoman Etika Usaha dan Etika Kerja, maka Kode Etika Pemimpin dan Kode Etika Pekerja dinyatakan tidak berlaku kembali.

Pakta Integritas

Sebagai salah satu wujud penerapan etika bisnis, PGN mewajibkan kepada seluruh pihak yang terlibat dalam pengadaan barang dan jasa untuk menandatangani pakta integritas untuk mencegah terjadinya kecurangan dan ketidaksesuaian dalam proses pengadaan barang dan jasa.

Pengadaan Barang dan Jasa

Kami menerapkan Pedoman Pengadaan Barang/Jasa P-001/O.57 REV.04 tahun 2013 sesuai dengan Keputusan Direksi Nomor: 005000.K/HK.00.01/UT/2013 tanggal 12 Februari 2013, dengan prinsip-prinsip a). efisien; b). efektif; c). kompetitif; d). transparan; e). adil dan wajar; f). akuntabel.

Tujuan dari pedoman itu adalah:

- meningkatkan efisiensi;
- mendukung penciptaan nilai tambah perusahaan;
- Mendukung penciptaan sistem pengadaan barang/jasa yang berorientasi strategis dan terintegrasi;
- menyederhanakan dan mempercepat proses pengambilan keputusan; dan
- meningkatkan kemandirian, tanggung jawab dan profesionalisme.

Khusus untuk pengadaan barang dan jasa tertentu, kami telah menerapkan proses penawaran harga dengan sistem *e-auction* (lelang elektronik) untuk menjamin proses pengadaan yang lebih transparan, efisien, serta dapat menghasilkan harga terendah.

Mekanisme Penyampaian Pendapat kepada Direksi

PGN menciptakan prosedur kepada seluruh insan pekerja untuk mengeluarkan pendapat dan menyampaikan saran-saran perbaikan operasional kepada direksi melalui mekanisme formal seperti rapat-rapat Serikat Pekerja dengan Manajemen dan rapat-rapat kerja perusahaan. Selain daripada itu, penyampaian saran dan pendapat kepada Direksi dapat pula dilakukan melalui acara temu pekerja dengan direksi, dan pada acara kunjungan kerja direksi. Pekerja dapat pula menyampaikan pendapat atau saran kepada direksi melalui media korespondensi seperti surat atau surat elektronik.

Mekanisme penyampaian pendapat, saran dan rekomendasi sebagaimana dikemukakan, telah berjalan dengan baik. Di samping mendapatkan berbagai pemikiran yang berhubungan dengan penyempurnaan berbagai kebijakan perusahaan, mekanisme yang dijalankan itu telah membuat hubungan dengan *stakeholder* internal, khususnya pemegang saham dan pekerja menjadi semakin kondusif serta mampu mendukung peningkatan pertumbuhan bisnis PGN dengan optimal.

Penerapan Standar Internasional

Untuk mencapai visi menjadi perusahaan kelas dunia, kami menerapkan standar operasi yang dikenal dan diterima umum oleh masyarakat internasional. Berbagai standar operasional pokok yang kami implementasikan sesuai dengan standar internasional mencakup: penerapan manajemen risiko, penjagaan mutu, penerapan penerbitan laporan keberlanjutan, evaluasi penerapan GCG dan pelaksanaan program MDG.

• Manajemen Risiko

Pengelolaan risiko merupakan bagian penting dalam implementasi tata kelola yang baik dengan tujuan utama memberikan keyakinan atas pencapaian tujuan kegiatan operasional maupun usaha PGN. Oleh karena itu, kami menerapkan sistem manajemen risiko berbasis ERM-COSO berupa pengelolaan risiko secara *Enterprise-wide* yang dilaksanakan Divisi Manajemen Risiko bersama dengan Satuan Kerja terkait sebagai pemilik proses. Hasil pemetaan secara bertahap ditindaklanjuti dengan kegiatan mitigasi bersama pemilik risiko terkait dan dilakukan pemantauan secara berkala.

Untuk meningkatkan *awareness* seluruh jajaran terhadap pentingnya pengelolaan risiko, dengan inisiasi Komite Manajemen Risiko, kami membentuk *Risk Champion Team* yang merupakan *risk management representatives* sebagai *change agent* di satuan kerja. Di samping itu, juga dilaksanakan sosialisasi berupa *workshop*, *refreshment* maupun *group discussion*.

Dalam rangka mewujudkan efektifitas implementasi manajemen risiko yang melibatkan seluruh jenjang manajemen

tersebut, kami kemudian merumuskan cetak biru (*blueprint*) dan peta jalan (*roadmap*) manajemen risiko yang menjadi acuan dalam implementasi pengembangan fungsi manajemen risiko. Hal ini sejalan dengan salah satu fokus pengembangan manajemen dalam Rencana Jangka Panjang Perusahaan (RJPP) 2010-2020.

Kami mengidentifikasi dan melakukan mitigasi atas risiko utama yang dapat memengaruhi operasional dan keberlangsungan usaha, meliputi risiko regulasi, risiko operasional, risiko pasokan, risiko mata uang, risiko social, dan risiko pasar.

• Penjagaan Mutu

PGN menerapkan standar internasional ISO 9001 : 2008 yang diakreditasi oleh LQRA (*Lloyd's Register Quality Assurance*) dan berlaku sampai dengan Januari 2015, dalam mengelola manajemen mutu layanan maupun produk kami.

• Penerbitan Laporan Keberlanjutan Berstandar *Global Reporting Initiative* (GRI).

PGN secara berkala menerbitkan laporan keberlanjutan dengan menerapkan sistem pelaporan keberlanjutan sesuai standar pelaporan yang dikeluarkan oleh *Global Reporting Initiative* (GRI). Hal tersebut merupakan wujud komitmen untuk lebih meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam melaporkan upaya yang kami lakukan dalam melaksanakan kegiatan pengelolaan perusahaan terkait aspek lingkungan hidup, ketenagakerjaan, hak asasi manusia, kemasyarakatan dan tanggung jawab produk.

Untuk memastikan konten laporan yang berkualitas sesuai standar, manajemen PGN menetapkan tim kontributor dengan anggota berasal dari seluruh divisi operasional yang bertanggung jawab terhadap seluruh aspek yang akan dilaporkan. Untuk memastikan pemenuhan standar yang ditetapkan, manajemen menunjuk konsultan pendamping bersertifikat dalam proses penyusunan. Sebagai penanggung jawab atas penyelesaian maupun kualitas laporan keberlanjutan yang diterbitkan, pihak manajemen menunjuk Divisi Corporate Secretary sebagai koordinator.

- **Peningkatan Sistem Tata Kelola**

PGN akan terus meningkatkan sistem tata kelola keberlanjutan dengan mempertajam pelaksanaan standar internasional lainnya, seperti ISO 26000 dan *UN Global Compact*. Selain itu, beberapa prakarsa internasional untuk mengatasi pemanasan bumi dan perubahan iklim, juga tengah kami jajaki penerapannya.

- **Program Millennium Development Goals (MDG's)**

PGN berkomitmen penuh untuk mendukung pelaksanaan program MDG's yang telah disampaikan pemerintah guna meningkatkan kesejahteraan dan memperbaiki kondisi kehidupan sosial kemasyarakatan seluruh rakyat Indonesia. PGN melaksanakan kebijakan pemerintah tersebut melalui pelaksanaan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) yang sejalan dengan Program MDG's.

Internalisasi Kode Etik dan Budaya Perusahaan

Budaya perusahaan merupakan nilai dan falsafah yang telah disepakati dan diyakini oleh seluruh insan PGN sebagai landasan dan acuan bagi PGN untuk mencapai tujuan. PGN mendefinisikan budaya perusahaan dalam lima nilai yang disingkat ProCISE dan dijabarkan dalam 10 perilaku utama perusahaan. (Lihat kembali uraian "Tentang PGN"). Implementasi 10 perilaku utama perusahaan dijabarkan dalam Pedoman Etika Usaha dan Etika Kerja.

Internalisasi budaya dan perilaku utama tersebut, yang mencakup pula aspek ekonomi, lingkungan dan sosial, dilakukan secara rutin melalui berbagai pendekatan, seperti sosialisasi oleh direksi pada acara tatap muka dengan pekerja, penyuluhan melalui *in-house training* dan penerbitan buku saku yang memuat aturan perilaku. Implementasi internalisasi budaya dan prinsip-prinsip yang diadopsi oleh PGN itu berjalan dengan baik, dan kami akan melakukan pemutakhiran secara terus menerus, sehingga perilaku insan PGN selalu sejalan dengan visi dan misi PGN.

MANAJEMEN PEMANGKU KEPENTINGAN

PGN senantiasa berupaya meningkatkan kualitas komunikasi sebagai upaya mencari tahu harapan *stakeholder*, sekaligus untuk mempresentasikan berbagai program yang berhubungan dengan *stakeholder*. Mekanisme yang kami gunakan untuk meningkatkan intensitas dan kualitas komunikasi adalah melalui kegiatan *community relation*, pelaksanaan RUPS, forum bipartit dan tripartit serta Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL).

Melalui berbagai pertemuan dan silaturahmi tersebut, kami mampu memberikan gambaran yang transparan, *fair* dan jelas mengenai berbagai program yang dilakukan untuk mewujudkan rencana pengembangan usaha sekaligus melaksanakan pembangunan komunitas, meningkatkan kesejahteraan dan pemeliharaan lingkungan yang sesuai dengan harapan *stakeholder*. Pada saat yang sama, *stakeholder* dapat memberikan penilaian, apresiasi maupun masukan bagi peningkatan kualitas pelaksanaan program tanggung jawab perusahaan (CSR) maupun dalam rangka realisasi pengembangan usaha.

KEANGGOTAAN DALAM ASOSIASI INDUSTRI DAN ORGANISASI LAINNYA

Untuk meningkatkan efisiensi dalam penyelenggaraan komunikasi dengan berbagai kelompok *stakeholder*, memperluas jaringan bisnis serta meningkatkan pengelolaan keterlibatan *stakeholder* dalam menyelesaikan setiap persoalan yang muncul saat menjalankan kegiatan operasional, maka PGN ikut aktif di beberapa asosiasi. Tak hanya sampai di situ, kami ikut serta memprakarsai berbagai aktifitas yang bertujuan untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi Indonesia melalui industri gas bumi. Melalui keanggotaan di berbagai asosiasi kami

juga mendapatkan masukan, saran dan kritik konstruktif untuk menyelesaikan persoalan bersama secara lebih efektif dan efisien.

Sampai dengan akhir tahun 2013, PGN tercatat sebagai anggota organisasi berikut:

1. *Indonesia Gas Association* (Presiden)
2. Asosiasi Emiten Indonesia (Anggota)
3. *International Gas Union* (Anggota)
4. Bursa Efek Indonesia (Anggota)
5. Kustodian Sentral Efek Indonesia (Anggota)
6. Forum Komunikasi SPI (Pengurus dan Anggota)
7. Forum IT BUMN (Anggota)
8. Forum SDM BUMN (Anggota)
9. Forum Humas BUMN (Anggota)
10. Forum PKBL BUMN (Anggota)

Kami rutin membayar iuran tahunan sebagai bentuk partisipasi anggota terhadap terselenggaranya berbagai kegiatan organisasi tersebut, kecuali keanggotaan dalam forum-forum BUMN yang tidak dikenai iuran. Kami turut terlibat secara aktif dalam setiap forum BUMN yang dilaksanakan oleh kementerian BUMN secara rutin setiap bulan, maupun setahun sekali.

MENGELOLA STAKEHOLDER

Kami meyakini bahwa kegiatan komunikasi yang intensif dengan *stakeholder* dan pelibatan *stakeholder* dalam batas-batas yang wajar, akan mampu memberi manfaat besar bagi keberlangsungan usaha kami. Kami pun bertekad untuk terus memperbaiki kualitas komunikasi dan mengelola hubungan lebih erat lagi dengan *stakeholder*. Selain itu, kami juga berupaya menyerap dan memahami harapan *stakeholder*, menyusun program kerja, merealisasikannya dan mengkomunikasikannya dengan sebaik-baiknya. Uraian berikut menjelaskan upaya-upaya tersebut.



Secara umum PGN memiliki tujuh *stakeholder* utama yang secara langsung berpengaruh pada keberlangsungan usaha perseroan. Untuk menjalin komunikasi yang efektif dan mengelola keterlibatan masing-masing kelompok *stakeholder*, PGN mengedepankan pendekatan spesifik sesuai dengan karakter masing-masing *stakeholder*, ketersediaan waktu dan sesuai dengan perkiraan harapan dari masing-masing kelompok *stakeholder*. Berikut adalah berbagai upaya pengelolaan keterlibatan *stakeholder* secara spesifik berdasarkan karakter *stakeholder*-nya.

• Pemegang saham

Pemegang saham merupakan *stakeholder* yang memiliki kepentingan langsung dengan PGN, yakni melalui investasi kepemilikan saham atau modal yang ditanamnya. Pemegang saham sangat memperhatikan kinerja operasional dan keuangan yang secara langsung akan tercermin dari kenaikan nilai saham, serta ingin dapat menikmati hasil investasinya dengan segera pada setiap periode, berupa kenaikan harga saham (nilai perusahaan) maupun berupa pembagian dividen setiap periode operasional.

Kami mengelola keterlibatan pemegang saham PGN melalui penyelenggaraan komunikasi rutin dan melalui mekanisme RUPS, minimal satu kali dalam setahun dengan agenda melaporkan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Melalui pembahasan pokok-pokok agenda rapat, pemegang saham (dalam RUPS) dapat ikut menetapkan arah perkembangan dan kebijakan strategis perusahaan, termasuk keputusan investasi serta ikut serta menentukan besaran dividen yang akan dibagikan.

Kami juga menjalin komunikasi secara intensif dan transparan dengan pemegang saham melalui *website* kami, laporan kinerja triwulanan atau semesteran, media massa dan penerbitan rutin laporan tahunan, laporan keberlanjutan dan media representasi lain.

• Pekerja

Seluruh prestasi dan kinerja PGN tercipta dan diraih melalui dedikasi dan kerja keras seluruh jajaran insan pekerja. Pekerja selain merupakan aset utama bagi PGN, juga merupakan *stakeholder* yang sanggup mempengaruhi kinerja perseroan secara langsung. Harapan pekerja tentunya adalah terselenggarakannya suasana kerja yang kondusif, adanya jenjang karier dan penilaian kinerja yang jelas, remunerasi yang sesuai kinerja dan terjaminnya kesejahteraan pekerja beserta keluarganya.

Untuk mengelola keterlibatan pekerja dalam mencapai tujuan perusahaan dan juga mendapatkan titik temu antara harapan pekerja dan kemampuan keuangan perseroan, kami secara rutin mengadakan pertemuan antara pihak perusahaan dengan SP-PGN (Serikat Pekerja PGN) dan perwakilan SPSI (Serikat Pekerja Seluruh Indonesia), sebagai wakil dari pihak pekerja. Melalui forum bipartit yang diselenggarakan dengan intensitas yang terkelola demi menjaga efisiensi dan efektifitas forum, kami berupaya menyelesaikan seluruh persoalan menyangkut hubungan kerja dan permasalahan kepegawaian.

• Mitra kerja

PGN senantiasa berpatokan kepada pedoman kerja dan etika kerja dalam melaksanakan kerjasama dengan semua mitra kerja untuk kepentingan bersama guna dalam rangka membina hubungan yang harmonis dan dapat dipertanggung-jawabkan. Kami berupaya memenuhi harapan mitra kerja perseroan dengan menyelenggarakan proses pengadaan yang *fair* dan transparan, pelaksanaan pembayaran tepat waktu dan proses evaluasi yang berdasarkan fakta dan data yang akurat.

• Pemerintah dan regulator

Selain berkepentingan dengan kinerja keuangan yang tercermin dari pembagian saham, pemerintah sebagai salah satu pemegang saham utama, memiliki harapan tinggi terhadap kinerja operasional PGN. Kelancaran kinerja operasional dalam pendistribusian dan transmisi gas yang tepat volume, tekanan dan kualitas kepada konsumen akan membuat kegiatan produksi sektor industri, kegiatan komersial dan rumah tangga yang menggunakan gas berjalan dengan optimal. Kondisi tersebut akan bermuara pada tersedianya lapangan kerja, terjadinya peningkatan pajak dan naiknya kegiatan perekonomian makro, yang semuanya memberi benefit terhadap pemerintah.

Untuk terus mencapai titik temu antara harapan pemerintah dengan keterbatasan PGN, terutama mengenai alokasi penyaluran gas melalui jaringan transmisi dan distribusi yang dikelola, kami berinisiatif menyelenggarakan pertemuan rutin dengan perwakilan pemerintah melalui forum bipartit dan tripartit. Agenda pertemuan itu adalah membahas, merencanakan dan merealisasikan

perluasan operasional PGN, memutuskan alokasi gas serta memutuskan kisaran harga jual gas. Kami juga menyelenggarakan acara dengar pendapat rutin dengan regulator atau lembaga pembuat regulasi, untuk mencari titik temu dalam hal pengelolaan, eksplorasi maupun eksploitasi sumber gas alam Indonesia sehingga memberikan hasil optimal kepada seluruh pihak yang berkepentingan.

• Masyarakat

Masyarakat, terutama yang bermukim di sekitar kegiatan operasional perseroan memiliki harapan untuk dapat tumbuh dan berkembang selaras dengan tumbuh dan berkembangnya perusahaan. Untuk merealisasikan harapan tersebut, kami merancang dan merealisasikan program PKBL maupun pengembangan kemasyarakatan lainnya.

Kami merealisasikan program kemitraan dengan tujuan menumbuhkembangkan potensi ekonomi dan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan potensi dan situasi wilayah. Program kemitraan kami rancang dan kami anggarkan setiap tahun dengan melibatkan tokoh masyarakat dan pemda (pemerintah daerah) dalam menggali dan mengembangkan potensi ekonomi serta merealisasikan kegiatan sesuai dengan kemampuan perusahaan maupun kesiapan masyarakat.

Kami juga membina hubungan baik dengan beberapa lembaga swadaya masyarakat (LSM) yang berperan sebagai *partner*, melaksanakan kontrol sosial serta menjadi media penghubung antara pihak perusahaan, pemerintah dan masyarakat sebelum maupun setelah pelaksanaan kegiatan PKBL. Selain itu,

kami juga bekerja sama dengan akademisi dan konsultan sebagai tenaga ahli untuk mendapatkan opini, memberikan saran perbaikan demi tercapainya optimalisasi pelaksanaan program-program tersebut.

- **Konsumen**

Mengingat konsumen atau pelanggan merupakan salah satu pilar utama dalam menjamin keberlangsungan usaha PGN dalam jangka panjang, kami berupaya keras untuk memenuhi harapan konsumen, yaitu keandalan pasokan, kualitas produk maupun tekanan gas serta harga yang ekonomis dan terjangkau. Untuk merealisasikan upaya tersebut, kami melakukan berbagai kegiatan, di antaranya menjaga kualitas produk dan menjalin komunikasi intens dengan konsumen melalui Temu Pelanggan maupun layanan pengaduan pelanggan, meningkatkan kualitas layanan, melaksanakan pemeliharaan dan perluasan jaringan distribusi dan transmisi serta merealisasikan perluasan usaha ke arah hulu maupun hilir. Untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) bagi perbaikan layanan, kami melakukan evaluasi dan survei atas kepuasan pelanggan terhadap kualitas dan layanan PGN dengan melibatkan pihak independen secara berkala.

- **Media**

PGN melakukan berbagai program jumpa pers atau *media gathering* untuk menjaga kepercayaan dan hubungan dengan media sekaligus untuk mengkomunikasikan kinerja perusahaan kepada seluruh *stakeholder*.





Adapun elaborasi dari masing-masing program komunikasi, pelibatan dan interaksi dengan *stakeholder* tersebut diatas, disarikan dalam tabel ringkas berikut.

PELIBATAN PEMANGKU KEPENTINGAN

Deskripsi Pemangku Kepentingan	Metode Pelibatan/ Komunikasi	Frekuensi Pertemuan	Harapan dari Pemangku Kepentingan
Pemegang Saham dan Investor	Company Visit Conference Call Site Visit Analyst Meeting Non-deal Roadshow Investor Summit RUPS Public Expose	Minimal 12 kali/Triwulan Minimal 3 kali/tahun Minimal 1 kali/tahun Minimal 1 kali/tahun Minimal 4 kali/tahun 1 kali/tahun Minimal 1 kali/tahun Minimal 1 kali/tahun	<ul style="list-style-type: none"> Menjaga dan meningkatkan nilai investasi melalui peningkatan kinerjajaperseroan. Perolehan dividen setiap tahun operasional. Akuntabilitas dan akurasi laporan keuangan. Transparansi dan akurasi laporan kondisi operasional. Penghormatan hak-hak pemegang saham sesuai UU, peraturan, AD/ART.
Pegawai / Employees	Melalui SP-PGN Forum komunikasi manajemen dan pekerja	Pertemuan sesuai kebutuhan	<ul style="list-style-type: none"> Kesetaraan Kesejahteraan Jenjang karier yang jelas Tidak ada praktek diskriminasi Suasana kerja yang kondusif dan aman
Government Authorities and Regulators	Pertemuan Bipartit Dengar pendapat dengan DPR Pertemuan tripartit	Sesuai kebutuhan, minimal 2 kali setahun	<ul style="list-style-type: none"> Terlaksananya kegiatan operasional dengan baik dan optimal Upaya menjalin hubungan yang harmonis dan konstruktif dengan regulator PGN dan segenap karyawannya tunduk dan mematuhi hukum dan perundangan.
Mitra Kerja (vendor, supplier, agen, reseller, installer)	Pelaksanaan kontrak jasa maupun pengadaan barang Penilaian kinerja pemasok dan mitra kerja	Sesuai kebutuhan, minimal 1 kali dalam setahun	<ul style="list-style-type: none"> Proses pengadaan secara fair dan transparan Seleksi dan evaluasi secara obyektif dalam pemilihan mitra. Hubungan saling menguntungkan/ Mutually beneficial growth.

Masyarakat	<p>Pelaksanaan program PKBL untuk masyarakat</p> <p>Pelaksanaan kegiatan philanthropic yang bermanfaat bagi masyarakat.</p>	Sesuai dengan kebutuhan untuk memastikan hasil pelaksanaan program yang optimal	<ul style="list-style-type: none"> • Terjalannya hubungan yang serasi dan harmonis serta memberi manfaat kepada masyarakat di sekitar wilayah operasiMengurangi seminimal mungkin dampak operasional perusahaan terhadap lingkungan. • Tumbuh dan berkembangnya kegiatan ekonomi dan kehidupan kemasyarakatan/kesejahteraan masyarakat
Konsumen/Pelanggan	<p>Pertemuan perwakilan pelanggan utama.</p> <p>Forum tripartit dengan pemerintah, regulator dan produsen gas</p> <p>Layanan konsumen</p> <p>Layanan keluhan (PGN Call Center)</p> <p>Survei kepuasan pelanggan</p>	Sesuai kebutuhan.	<ul style="list-style-type: none"> • Keandalan dan keteraturan pasokan gas • Tekanan gas dan kualitas gas yang terjaga • Harga ekonomis dan terjangkau • Pelayanan yang melebihi harapan
Media	<p>Press Release</p> <p>Media Gathering</p> <p>Korespondensi</p>	Sesuai kebutuhan	<ul style="list-style-type: none"> • Berita yang akurat, akuntabel dan reliable • Narasumber berita yang kredibel

Melalui pengelolaan keterlibatan *stakeholder* yang dapat dipertanggungjawabkan, penjagaan hubungan yang harmonis, saling menghargai dengan seluruh *stakeholder* yang dilakukan dalam rangka meningkatkan pembangunan bangsa, kami meyakini PGN akan berkembang menjadi perusahaan energi berbasis gas bumi berkelas dunia di masa mendatang.





09 | TENTANG LAPORAN INI

TENTANG LAPORAN INI



Laporan ini berisikan informasi kepada para pemangku kepentingan, kinerja PGN dalam bidang ekonomi, lingkungan dan sosial sepanjang tahun 2013



TENTANG LAPORAN INI


Laporan Keberlanjutan PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk 2013 ini merupakan laporan keberlanjutan tahun ke-5 sejak laporan pertama untuk tahun 2010 kami publikasikan pada tahun 2011. Sebagai Perusahaan Publik, laporan ini dimaksudkan untuk memenuhi ketentuan Otoritas Jasa keuangan melalui Keputusan Ketua Bapepam-LK Nomor: KEP-431/BL/2012 Tanggal 1 Agustus 2012 Tentang Penyampaian Laporan Tahunan Emiten atau Perusahaan Publik, yang mewajibkan Perusahaan Publik menyampaikan informasi tanggung jawab sosial perusahaan (*Corporate Social Responsibility*) dalam laporan tahunan atau dalam laporan tersendiri, seperti laporan keberlanjutan (*sustainability report*).

GRI G4 sebagai Rujukan Penyusunan Laporan ini

Kami menyusun Laporan ini berdasarkan Pedoman Pelaporan Keberlanjutan (*Sustainability Reporting Guidelines*) Generasi ke-4 (G4), yang dikeluarkan oleh *Global Reporting Initiative* (GRI). Laporan ini merupakan tahun pertama kami menggunakan GRI G4 sehingga sedikit berbeda dalam format penyajiannya dengan laporan tahun-tahun sebelumnya yang masih menggunakan GRI G3.1. Meskipun demikian, perubahan ini tidak berpengaruh signifikan terhadap komparabilitas data dengan tahun sebelumnya karena tidak ada restatement yang signifikan.

Menurut G4 terdapat dua opsi format laporan keberlanjutan, yaitu *Core* dan *Comprehensive*. Kedua opsi tersebut mempunyai tingkat kedalaman substansi konten yang berbeda. Opsi “*core*” memuat informasi keberlanjutan yang mendasar dan penting untuk diketahui oleh pemangku kepentingan. Opsi “*Comprehensive*” merupakan perluasan dari Opsi “*Core*”, sehingga

substansi yang dilaporkan lebih lengkap dan mendalam ketimbang opsi “*Core*”. Sebagai laporan G4 tahun pertama, maka laporan keberlanjutan 2013 ini, kami susun; “Sesuai dengan Pedoman G4-*Core*”.

Kami memberikan tanda khusus  indikator G4 tersebut pada setiap halaman yang relevan agar pembaca dengan mudah dapat menemukan informasi yang terkait untuk setiap indikator, sedangkan daftar indeks G4-*Core* secara keseluruhan dapat dilihat pada halaman 181.

Periode Pelaporan

Kami membuat laporan keberlanjutan setiap tahun sejak 2010. Laporan tahun sebelumnya diterbitkan pada bulan Mei 2013. Laporan tahun ini, memuat data dan informasi keberlanjutan untuk periode 1 Januari 2013 hingga 31 Desember 2013, mencakup kinerja *triple bottom line* PGN dalam bidang ekonomi, lingkungan, dan sosial.

Laporan ini ditujukan untuk investor dan para pemangku kepentingan lainnya meliputi kreditor, serikat pekerja, pemasok, pelanggan, pemerintah dan pihak-pihak lainnya yang berkepentingan dengan informasi keberlanjutan PGN, yang dapat mereka gunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan. Di samping itu, mereka dapat pula menilai sejauh mana PGN telah menunaikan kewajiban Perseroan dalam melaksanakan tanggung jawab sosial dan lingkungan seperti yang diamanatkan dalam pasal 1 UU No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas.



Batas (Boundary) Laporan

PGN menyusun laporan keuangan konsolidasian dengan seluruh anak perusahaan. PGN memiliki penyertaan mayoritas di enam anak perusahaan dan minoritas di satu perusahaan, sebagaimana dijelaskan dalam bagan unit usaha, entitas anak dan afiliasi di halaman 35.

Laporan keberlanjutan ini untuk aspek-aspek tertentu mencakup perusahaan anak. Sebagian kegiatan operasi kami yang di-*outsource* ke pihak ketiga (suplair) juga dimasukkan dalam laporan ini, dengan pertimbangan potensi risiko yang akan berdampak terhadap citra dan reputasi PGN.

Assurance

Kami telah menugaskan eksternal *assuror independen* untuk melakukan jasa assurance atas laporan keberlanjutan PGN 2013 untuk menjamin kredibilitas laporan ini. Laporan *assuror independen* tersebut kami sajikan pada halaman 178.



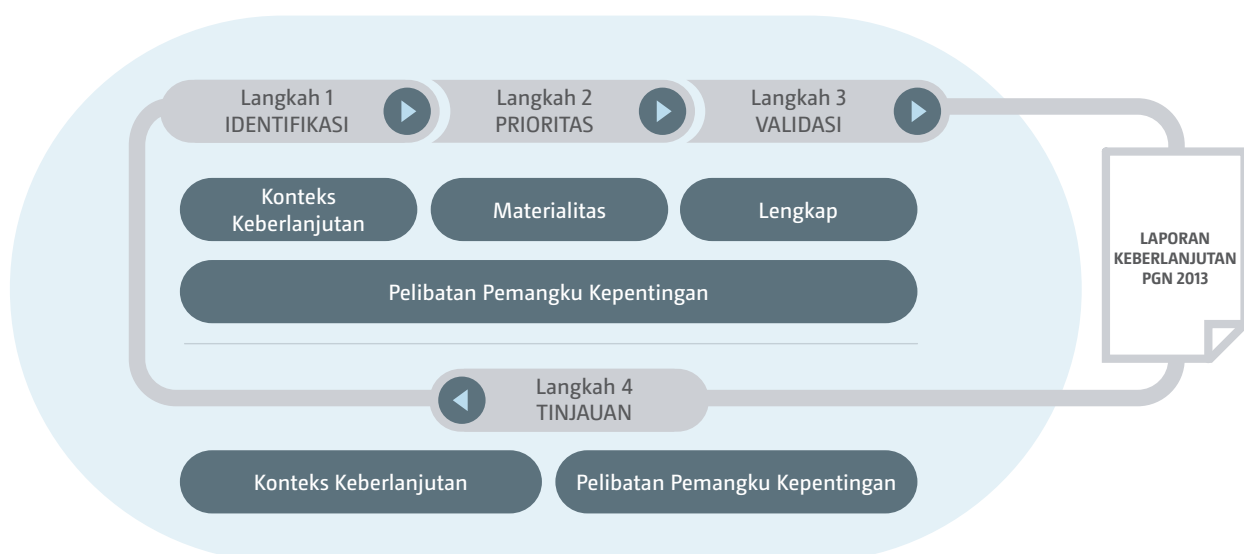
Proses Penetapan Konten Laporan

Sesuai dengan GRI G4, kami menetapkan konten laporan ini berdasarkan 4 (empat) prinsip, yaitu; *stakeholders inclusiveness*, *materiality*, *sustainability context*, dan *completeness*.

Dalam menentukan konten laporan, kami telah memasukkan ekspektasi pemangku kepentingan, termasuk memperhatikan masukan/tanggapan yang diterima atas laporan tahun yang lalu (*Stakeholders inclusiveness*). Konten laporan ini telah memuat isu-isu atau aspek-aspek yang kami anggap penting dan dibutuhkan oleh pemangku kepentingan dalam membuat keputusan (*Materiality*). Begitu pula, laporan ini telah mempertimbangkan isu-isu keberlanjutan yang relevan bagi pembuat laporan (*sustainability context*). Di samping itu, laporan ini juga telah didukung dengan data yang lengkap untuk periode dan ruang lingkup pelaporan (*Completeness*).

Sebagaimana dapat dilihat pada Bagan Alir Proses Penetapan Konten Laporan, penetapan konten laporan ini dilakukan melalui serangkaian proses yang terdiri dari 4 (empat) tahapan berikut. Tahap Pertama, mengidentifikasi aspek-aspek keberlanjutan yang relevan dan boundary-nya. Tahap Kedua, membuat prioritas atas aspek-aspek atau isu-isu keberlanjutan yang diidentifikasi pada langkah pertama guna menetapkan tingkat materialitas aspek yang akan dilaporkan. Tahap Ketiga, melakukan validasi atas aspek-aspek material tersebut. Tahap Keempat, melakukan review atas laporan tahun sebelumnya. Selanjutnya laporan tahun ini setelah diterbitkan akan direview pula sebagai masukan bagi penyempurnaan laporan tahun yang akan datang.

Bagan Alir Proses Penetapan Konten Laporan





Menentukan aspek-aspek material dan boundary

Proses dalam menentukan aspek material dan *boundary* dilakukan dengan melibatkan staf PGN dari berbagai unit kerja melalui workshop G4. Peserta *workshop* ini merupakan Tim Kerja Penyusunan Laporan Keberlanjutan PGN 2013. Nara sumber dari konsultan yang ditunjuk, menyampaikan penjelasan tentang G4 dengan bersama-sama dengan peserta *workshop* menentukan aspek material dan dimana aspek material tersebut terjadi (*boundary*).

Hasil *workshop* tersebut dapat dilihat pada Bagan Aspek Material dan *Boundary* berikut.

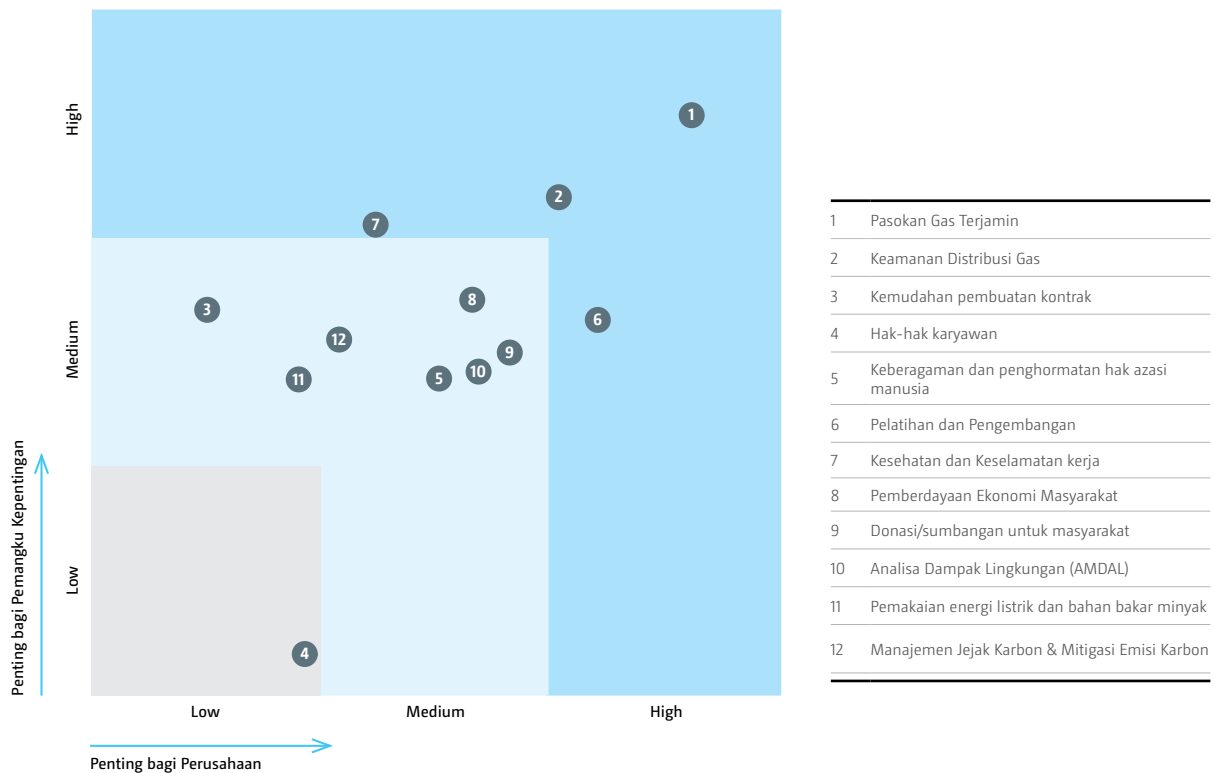
DAFTAR ASPEK MATERIAL DAN BOUNDARY

Aspek Material	Boundary		
Kinerja ekonomi	PGN	Anak Perusahaan	
Dampak ekonomi tidak langsung	PGN	Anak Perusahaan	
Pemakaian bahan	PGN		
Energi	PGN		
Emisi	PGN		
Lain-lain	PGN		
Tenaga kerja	PGN	Anak Perusahaan	
Hubungan industrial	PGN		
Kesehatan dan keselamatan kerja	PGN	Anak Perusahaan	
Pelatihan dan pendidikan	PGN		
Keberagaman dan kesetaraan peluang	PGN		
Kesetaraan remunerasi wanita dengan pria	PGN		
Asesmen tenaga kerja suplai			Diluar Perusahaan
Kebebasan berserikat dan PKB	PGN	Anak Perusahaan	
Praktik pengamanan	PGN		
Masyarakat lokal	PGN		
Anti korupsi dan suap	PGN	Anak Perusahaan	Diluar Perusahaan
Kemasan produk dan jasa	PGN		



Menentukan Tingkat Materialitas

Guna memenuhi prinsip *stakeholder inclusiveness*, kami mennyelenggarakan *Forum Stakeholder Group Discussion (FSGD)* yang dihadiri oleh berbagai kelompok pemangku kepentingan meliputi; serikat pekerja, pelanggan, komunitas, dan LSM. Tujuan FSGD ini adalah untuk meminta pendapat pemangku kepentingan tentang tingkat materialitas isu-isu yang telah diidentifikasi dan yang akan dimuat dalam laporan. Dari pelaksanaan forum ini diperoleh gambaran tentang tingkat materialitas isu-isu yang akan dilaporkan seperti tampak pada Gambar Tingkat Materialitas di bawah ini





Independent Assurance Statement

Report No. 0314/BD/0021/JK

To the management of PT Perusahaan Gas Negara (Persero), Tbk

We were engaged by PT Perusahaan Gas Negara (Persero), Tbk ('PGN') to provide assurance in respect to its Sustainability Report 2013 ('the Report'). The assurance has been carried out by a multi-disciplined assurance team with a broad range of skills and depth of experience, thus providing a high level of competency for the assurance engagement.

Independence

We were not involved in the preparation of any key part of the Report and carried out all assurance undertakings with independence and autonomy. We did not provide any services to PGN during 2013 that could conflict with the independence of assurance engagement.

Assurance Standards

We conducted our work in accordance with ISAE3000 'Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information' issued by the International Auditing and Accounting Standards Board. In addition, we have also planned and carried out our work in accordance with AA1000AS (2008) 'AA1000 Assurance Standards (2008)', issued by AccountAbility.

Level of assurance and criteria used.

Our evidence-gathering procedures have been designed to obtain a limited level of assurance based on SAE3000 and a moderate level of assurance engagement as set out in AA1000AS (2008) in order to provide confidence to readers by reducing risks or errors to a very low but not to zero. Moreover, the AA1000 AccountAbility Principles Standard (2008) of Inclusivity, Materiality and Responsiveness has also been used as criteria to evaluate the Report. We have confirmed that the Report has been prepared in accordance with G4 Core Criteria issued by the Global Reporting Initiative (GRI).

Scope of Assurance

We provided Type 2 assurance engagement under AA1000AS (2008). This involved:

- 1) an assessment of PGN's adherence to the AA1000 AccountAbility Principles Standard (2008) and
- 2) an assessment on the accuracy and quality of specified sustainability performance information contained within the Report, in relation to the agreed scope. The scope of work consisted of:
 - Partnership and community development programme
 - Occupational health and safety
 - Environmental management

The assured indicator related to the agreed scope above is marked with the sign √ at the GRI G4 Core Index section of the Report

Responsibility

PGN is responsible for all information and claims contained in the Report, including established sustainability management targets, performance management, data collection and report preparation, etc. Our responsibility in performing this engagement is to the management of PGN only for the purposes of verifying its statements relating to its sustainability performance, more particularly as described in the agreed scope. Our responsibility is to express our conclusions in relation to the agreed scope.

Methodology

We have assessed several assertions and specified data sets included in the report and the systems and processes used to manage and report these using the following methods:

- Reviewed report, internal policies, documentation, management and information systems
- Carried out interviews with staff involved in sustainability-related management and reporting.
- Followed data trails to initial aggregated source and checked sample data to a greater depth during the engagement process.

Limitations

Our scope of work was limited to a review of the accuracy and reliability of specified data and interviews with data providers, persons in charge of data collection and processing, as well as persons in charge of sustainability performance-related information, and did not include any on-site validation of the mining site.

Conclusions

AA1000 AccountAbility Principles Standard (2008)

Findings and conclusions concerning adherence to the AA1000 AccountAbility Principles of Inclusivity, Materiality and Responsiveness include:

■ Inclusivity

An assessment has been made to determine whether PGN has included all key stakeholders in developing and achieving an accountable and strategic response to sustainability issues.

We found PGN demonstrates a strong commitment to stakeholder inclusivity. PGN has an effective system in place for key stakeholders to participate in the development of the organization's response in the context of sustainability. This is demonstrated for instance, by conducting needs assessment surveys in relation to the community development programme, and by conducting a Stakeholder Forum Discussion in order to determine the report content.

However, we recommend that PGN continues to improve stakeholder inclusivity systems and procedures on a regular basis to maintain their effectiveness.

■ Materiality

An assessment has been made as to whether PGN has included in the Report the material information required by its stakeholders in order to enable them to make informed judgements, decisions and actions.

We found PGN has a strong process in place to determine material issues. Key material issues were adequately reported and were found to provide balanced information about PGN's sustainability performance. A range of internal stakeholders are involved in PGN's materiality determination process. However, we recommend that PGN continues to conduct materiality test on a regular basis in future reports.

■ Responsiveness

An assessment has been made as to whether PGN demonstrates that it responds to its stakeholders and is accountable to them.

PGN was found to be responsive to key stakeholder concerns and expectations. This was achieved through the organization's allocation of resources to stakeholder engagement, the timeliness and accessibility of reported information, and the types of communication mechanisms regularly employed.

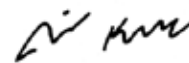
However, we recommend that PGN continues to improve stakeholder engagement procedures on a regular basis in future reports.

Reliability of Sustainability Performance Information

Based on our limited assurance engagement, nothing has come to our attention that causes us to believe that the data of the Report has been materially misstated.

All key assurance findings are included herein, and detailed observations and follow-up recommendations have been submitted to PGN management in a separate report.

Jakarta, 7 March 2014



James Kallman
President Director



Mazars is an international, integrated and independent organization, specializing in audit and assurance, accountancy, tax, legal and advisory services. Mazars can rely on the skills of 13,000 professionals in the 61 countries that make up its integrated partnership in Europe, Africa, the Middle East, Asia Pacific, North America, Latin America and the Caribbean, whilst in Indonesia is served by PT Mazars, one of the leading sustainability assurance providers.

INDEKS GRI G4 CORE

Indikator	Informasi	Halaman	Assurance Eksternal
GENERAL STANDARD DISCLOSURES			
Strategi dan Analisis			
G4-1	Laporan Komisaris dan Direksi	16, 18	
Profil Organisasi			
G4-3	Nama Organisasi	23	✓
G4-4	Produk dan Jasa	23	✓
G4-5	Lokasi Kantor Pusat Organisasi	23	✓
G4-6	Wilayah Operasi	23, 34	✓
G4-7	Kepemilikan dan Bentuk hukum	23, 32	✓
G4-8	Pangsa Pasar	29	✓
G4-9	Skala Organisasi	32	✓
G4-10	Distribusi Pegawai	135	✓
G4-11	Persentase Jumlah Pegawai yang tercakup dalam perjanjian perundingan bersama.	120	✓
G4-12	Rantai Pasokan (Supply chain)	33	✓
G4-13	Perubahan yang signifikan selama periode pelaporan	173	✓
G4-14	Pendekatan dalam penerapan prinsip pencegahan	156	✓
G4-15	Inisiatif internasional dalam bidang lingkungan dan sosial yang didukung atau diadopsi oleh perusahaan.	159	✓
G4-16	Keanggotaan dalam asosiasi industri	161	✓
Aspek Penting dan Boundary			
G4-17	Daftar Perusahaan Anak	35	✓
G4-18	Proses Penetapan Konten dan Boundary	173	✓
G4-19	Daftar Identifikasi Aspek Material	175	✓
G4-20	Daftar Boundary	175	✓
G4-21	Boundary di luar perusahaan	175	✓
G4-22	Efek Penyajian ulang informasi tahun yang lalu	172	✓
G4-23	Perubahan signifikan ruang lingkup dan boundary	172	✓

Indikator	Informasi	Halaman	Assurance Eksternal
Pemangku Kepentingan			
G4-24	Daftar Pemangku kepentingan	166	
G4-25	Basis pengidentifikasian pemangku kepentingan	162	
G4-26	Pendekatan hubungan dengan pemangku kepentingan	162, 166	
G4-27	Topik yang dibahas dengan pemangku kepentingan	162, 166	
Profil Laporan			
G4-28	Periode Pelaporan	172	✓
G4-29	Penerbitan laporan tahun lalu	172	✓
G4-30	Siklus Pelaporan	172	✓
G4-31	Kontak Personal	23	✓
Indeks GRI G4 Konten			
G4-32	Opsi “Sesuai dengan” Daftar Indeks dan Assurance	172	✓
Assurance			
G4-33	Assurance Eksternal	173	✓
Tata Kelola			
G4-34	Struktur Organisasi	151	✓
Etika dan Integritas			
G4-56	Nilai-nilai Perusahaan	26, 28, 150	✓
KATEGORI: EKONOMI			
Aspek: Kinerja Ekonomi			
G4-EC1	Nilai ekonomi yang diterima dan didistribusikan	3, 102	✓
G4-EC3	Kecukupan Dana Pensiun Karyawan	134	
Aspek: Market Presence			
G4-EC5	Rasio Gaji karyawan baru terhadap Upah Minimum Regional (UMR)	122	
Aspek: Dampak Ekonomi Tidak Langsung			

Indikator	Informasi	Halaman	Assurance Eksternal
G4-EC7	Dampak pembangunan prasarana umum dan bantuan lainnya	106	✓
G4-EC8	Dampak ekonomi tidak langsung	104	✓
KATEGORI: LINGKUNGAN			
Aspek: Material			
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen	57-58	✓
G4-EN1	Pemakaian bahan	57, 58	✓
Aspek: Energi			
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen	60-62	✓
G4-EN3	Konsumsi energi di dalam organisasi	60-62	✓
G4-EN4	Konsumsi energi di luar organisasi	60-62	✓
G4-EN5	Intensitas pemakaian energi	60-62	✓
G4-EN6	Pengurangan konsumsi energi	60-62	✓
G4-EN7	Pengurangan kebutuhan energi produk dan jasa	60-62	✓
Aspek: Emisi			
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen	62	✓
G4-EN16	Emisi gas rumah kaca (GRK) tidak langsung (Cakupan 2)	62	✓
G4-EN18	Intensitas emisi gas rumah kaca (GRK)	62	✓
Aspek: Keseluruhan			
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen	65-66	✓
G4-EN31	Jumlah biaya proteksi lingkungan hidup	65-66	✓
SUB-KATEGORI: PRAKTIK PERBURUHAN DAN KENYAMANAN BEKERJA			
Aspek: Pekerjaan			
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen	124	
G4-LA1	Perputaran Karyawan	125	
G4-LA2	Imbalan jasa karyawan tetap yang tidak diberikan kepada karyawan kontrak	132	
Aspek: Hubungan Industrial			
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen	120	
G4-LA4	Batas waktu minimal, pemberitahuan kepada karyawan mengenai rencana perubahan organisasi	120	
Aspek: Kesehatan dan Keselamatan Kerja			

Indikator	Informasi	Halaman	Assurance Eksternal
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen	70-81	✓
G4-LA5	Persentase karyawan yang duduk dalam Komite Kesehatan dan Keselamatan Kerja.	75	✓
G4-LA6	Tingkat kecelakaan kerja, dan tingkat ketidak-hadiran bekerja karena sakit, atau bolos.	82	✓
G4-LA8	Klausul Kesehatan dan Keselamatan Kerja dalam PKB. (Perjanjian Kerja Bersama)	70	✓
Aspek: Pelatihan dan Pendidikan			
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen	126-129	
G4-LA9	Jam pelatihan rata-rata per tahun per karyawan	127	
G4-LA10	Program pelatihan bagi pegawai yang akan memasuki masa pensiun.	129	
G4-LA11	Reviu terhadap kinerja dan jenjang karir karyawan	123, 129	
Aspek: Keberagaman dan Kesenjangan Peluang			
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen	121	
G4-LA12	Komposisi badan tata kelola dan distribusi karyawan.	123	
Aspek: Remunerasi yang setara antara wanita dan pria			
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen	123	
G4-LA13	Rasio gaji pokok dan remunerasi antara wanita dan pria	122	
Aspek: Penilaian Praktik Perburuan Pemasok			
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen	34	
G4-LA14	Seleksi pemasok berdasarkan praktik perburuan.	34	
SUB-KATEGORI: HAK ASASI MANUSIA			
Aspek: Investasi			
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen	136	
G4-HR2	Pelatihan Hak Azasi Manusia	136	
Aspek: Kebebasan Berserikat dan Perjanjian Kerja Bersama (PKB)			
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen	121	
G4-HR4	Pelanggaran hak kebebasan berserikat dalam organisasi atau pemasok	121	
Aspek: Praktik Keamanan			
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen	136	
G4-HR7	Pelatihan Hak Azasi Manusia bagi petugas pengamanan (security)	136	
Aspek: Asesmen Hak Asasi Manusia Pemasok			

Indikator	Informasi	Halaman	Assurance Eksternal
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen	34	
G4-HR10	Seleksi pemasok berdasarkan kriteria hak azasi manusia	34	
SUB-KATEGORI: MASYARAKAT			
Aspek: Masyarakat Setempat			
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen	92-94	✓
G4-SO1	Pengembangan dan dampak program pemberdayaan masyarakat	92-95, 111	✓
Aspek: Anti-korupsi			
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen	137	
G4-SO3	Asesmen resiko terkait korupsi	136,157	
G4-SO4	Komunikasi dan pelatihan anti korupsi	136, 157	
G4-SO5	Kejadian korupsi dan tindakan yang diambil	136	
SUB-KATEGORI: TANGGUNG JAWAB PRODUK			
Aspek: Pemberian Label Produk dan Jasa			
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen	142-146	
G4-PR3	Penyajian informasi produk dan jasa yang sesuai dengan prosedur	142	
G4-PR4	Pelanggaran terhadap peraturan atau norma terkait informasi produk dan jasa serta kemasannya	142	
G4-PR5	Survei kepuasan pelanggan	145	
Aspek: Komunikasi Pemasaran			
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen	144	
G4-PR7	Pelanggaran terhadap peraturan dan norma terkait komunikasi pemasaran.	144	
Aspek: Privasi Pelanggan			
G4-DMA	Pengungkapan Pendekatan Manajemen	144	
G4-PR8	Keluhan pelanggan	144	