Vol 2 No 2, Mei 2023, pp 81-91 https://doi.org/10.59025/js.v2i1.78

Jurnal Masyarakat Madani Indonesia
e-ISSN: 2829-6702
https://syadani.onlinelibrary.id/

Sosialisasi untuk Pelayanan Sesuai SOP di SPBU 44.595.19 Cangkring Kabupaten Demak

Herri Wijaya
Bisnis Digital,Universitas Muhammadiyah Kudus,Kudus,Indonesia
**corresponding author email:herriwijaya@umkudus.ac.id*

INFO ARTIKEL

Diterima: 16 Feb 2023
Direvisi: 27 Feb 2023
Disetujui: 10 Mei 2023

Tersedia online:
April 2023

***Keywords*:**

Sosialisasi,
SOP,
Operator SPBU,
5 S

ABSTRAK

Setiap pekerjaan apabila dilakukan sesuai dengan prosedur pastinya akan menghasilkan banyak nilai positif dan menghindarkan diri dari hal-hal yang negatif. Salah satu pekerjaan yang perlu memperhatikan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah Operator isi ulang BBM di SPBU. Sosialisasi ini dihadirkan bertujuan untuk memberikan pelatihan kepada Operator SPBU untuk menerapkan pelayanan sesuai prosesdur dari PT. Pertamina. Kegiatan ini dilakukan di SPBU 44.595.19 Cangkring, Kecamatan Karanganyar Kabupaten Demak. Kegiatan Sosialisasi dilakukan ketika briefing jam 13:00. Hasilnya bisa membantu Operator SPBU terbiasa menjalankan SOP 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun), serta terhindar dari kecelakaan kerja saat melakukan pengisian Bahan Bakar Minyak ke konsumen

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License
Copyright@ Author (2023).

1. PENDAHULUAN

SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum) adalah tempat penyaluran bahan bakar minyak ke konsumen [1]. SPBU 44.595.19 merupakan salah satu SPBU Pasti Pas yang menyalurkan produk dari PT.Pertamina terletak di Desa Cangkring Kecamatan Karanganyar Kabupaten Demak. Setiap SPBU wajib menerapkan prosedur yang sudah ditetapkan dalam menjalankan usahanya. Dalam menjalankan usahanya staff SPBU terdiri dari Penanggung jawab, Supervisor, Petugas Kebersihan, Operator SPBU dan Security yang wajib melakukan tanggung jawab dan tugas mereka masing-masing [2]. Salah satu yang harus diperhatikan adalah operator pengisian ulang bahan bakar minyak. Semua operator SPBU wajib memperhatikan sikap dan kinerja mereka dalam bertugas sebagaimana mestinya. Dikarenakan operator SPBU merupakan faktor utama dari citra SPBU itu sendiri. Apabila operator SPBU memberikan pelayanan yang buruk kebanyakan pelanggan pasti menilai SPBU tersebut buruk. Dan juga semua SPBU buka 24 jam untuk melayani pelanggan untuk pengisian BBM.

Semua pekerjaan setiap melaksanakan tugas nya pasti ada SOP dari masing-masing tempat dimana mereka bekerja, salah satunya adalah Operator SPBU. Menurut [3] Bagi dunia kerja, Standard

Operating Prosedure (SOP) adalah petunjuk bagi pegawai untuk melaksanakan pekerjaan dengan standar yang telah di tetapkan. SOP adalah serangkaian instruksi yang menggambarkan pendokumentasian dari kegiatan yang dilakukan secara berulang pada sebuah organisasi [4]. SOP adalah serangkaian instruksi yang digunakan untuk memecahkan suatu masalah. SOP adalah suatu panduan yang dikemukakan secara jelas tentang apa yang di harapkan dan di isyaratkan dari semua karyawan dalam menjalankan kegiatan sehari-hari *("Developing standart operating procedures in Windland Fire Management")* [3].

Pemilihan SPBU 44.595.19 Demak sebagai lokasi pengabdian kepada masyarakat disebabkan terdapat banyak keluhan dari pelanggan yang disebabkan ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan yang kurang ramah, kurang sopan, kurang senyum dan pernah ada konsumen mengeluh karena takaran yang diberikan tidak sesuai standar wajar [5].

Berdasarkan gambaran diatas hasil survey, pengamatan dan permasalahan yang ada maka dari itu melakukan Program Sosialisasi untuk menerapkan pelayanan sesuai dengan SOP 5 S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan Dan Santun), supaya terhindar dari kesalahan dan kecelakaan kerja dalam pengisian Bahan Bakar ke konsumen.

2. METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan sosialisasi adalah dengan datang ke SPBU 44.595.19. Untuk menunjang kegiatan ini perlu melakukan enam tahapan sebagai berikut :

2.1 Metode Pengumpulan Data.

Mengumpulkan bukti berupa data yang berada dilapangan maupun di sosial media seperti facebook, google review mengenai komentar perihal SPBU 44.595.19 Cangkring Karanganyar Demak. Kegiatan pengumpulan data dilakukan pada tanggal 1 - 7 Februari 2023 yang saya dapat dari internet dan melakukan observasi dilapangan langsung dengan menjadi pembeli di SPBU tersebut.

2.2 Melakukan Persiapan

Persiapan sosialisasi bersama operator SPBU 44.595.19 Cangkring Karanganyar Demak dilakukan melalui beberapa langkah, yaitu perencanaan pengarahan, pendataan peserta, koordinasi dan implementasi. Sebagai berikut langkah pesiapannya :

2.2.1 Perencanaan Pengarahan

Berdasarkan hasil data yang didapatkan melalui observasi dan review komentar dari google review, maka dilakukan perencanaan pelaksanaan sosialisasi kepada operator pada tanggal 8 Februari 2023. Awal dari tahap pengarahan yaitu melakukan pengenalan dan penyampaian kegiatan kepada penanggung jawab dan supervisor SPBU. Untuk pelaksanaan pengarahan Operator SPBU pada waktu briefing pada tanggal 8 Februari 2023 pukul 12.45 -13.15. Pengarahan melibatkan dosen, penanggung jawab, supervisor dan Operator SPBU. Pemberi pengarahan sosialisasi adalah Dosen Universitas Muhammadiyah Kudus. Sedangkan tempat melakukan pengarahaan sosialisasi standar operasional prosedur melalui kegiatan briefing dilakukan di SPBU 44.595.19 Desa Cangkring Kecamatan Karanganyar Kabupaten Demak.

2.2.2 Pendataan Operator

Operator yang mengikuti kegiatan briefing ini adalah Operator SPBU shift siang. Operator yang terlibat pada briefing siang berjumlah 9 Operator Putri.

2.2.3 Melakukan Koordinasi

Koordinasi melakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk sosialisasi dilakukan guna memperlancar kegiatan ini. Koordinasi melibatkan penanggung jawab, supervisor dan Operator SPBU. Tahap ini dilakukan untuk menghindari berbagai macam masalah dalam pelaksanaan ini.

2.3 Pelaksanaan

Pelaksanaan sosialisasi dilaksanakan melalui kegiatan briefing di SPBU 44.595.19 Desa Cangkring Kecamatan Karanganyar Kabupaten Demak. Susunan kegiatan dilakukan berbagai tahap dimulai dari melakukan perijinan kepada penanggung jawab, perkenalan, pengarahan dan pelatihan diberikan dengan metode pendampingan dengan memperagakan seolah-olah berada di pulau pompa untuk menjalankan intruksi sesuai standar operasional prosedur (SOP) dan diberikan kesempatan bergiliran untuk setiap operator. Selanjutnya dokumentasi dan penutupan.

2.4 Monitoring untuk Evaluasi

Monitoring dan evaluasi dilakukan untuk melihat sejauh mana hasil dari kegiatan. Untuk melihat hasilnya dengan melakukan monitoring di pulau pompa dengan melihat mereka dalam melayani pelanggan. Sedangkan untuk evaluasi dilaksanakan pemaparan hasil, keunggulan dan kekurangan melaksanakan standar pelayanan tersebut.

3. HASIL & PEMBAHASAN

Lokasi pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di SPBU 44.595.19 Desa Cangkring Kecamatan Karanganyar Kabupaten Demak. Berikut gambaran data SPBU 44.595.19 dalam tabel 1.

Tabel 1 Gambaran Singkat SPBU 44.595.19

Nama Badan Usaha	**PT. Husa Famona Alba (Modern Group)**
Pemilik	Mochammad
Penanggung Jawab	M. Riyanto
Jumlah SDM	2 Supervisor, 1 Admin, 4 Tenaga Kebersihan, 23 Operator dan 3 Security.
Jenis SPBU	SPBU Pasti Pas
Desa	Cangkring
Kecamatan	Karanganyar
Kabupaten	Demak
Jumlah Pulau Pompa	8 Pulau Pompa
Jenis BBM menurut Nozzle	6 Nozzle Pertalite, 4 Nozzle Pertamax, 2 Nozzle Pertamina Dex, dan 10 Nozzle Solar

3.1 Rincian Kegiatan Pelaksanaan Pengabdian Masyarakat

Kegiatan dilaksanakan pada tanggal 8 Februari 2023 – 10 Februari 2023. Adapun jadwal pelaksanaan pengabdian jadwal pengabdian kepada masyarakat di SPBU 44.595.19 dengan rincian sebagai berikut dibawah ini:

Tabel 2 Jadwal Pelaksanaan Pengabdian Masyarakat

No.	Waktu	Kegiatan	Keterangan
1.	**Rabu, 8 Februari 2023**		
	10.00-12.00	Perkenalan Dengan Penanggung Jawab SPBU	Pelaksana
	12.00-13.00	ISHOMA	
	13.00-13.30	SOSIALISASI, PERKENALAN dan Mengamati pelaksanaan Briefing dengan Penerapan SOP	Pelaksana
2.	**Kamis, 9 Februari 2023**		
	10.00-12.00	Melakukan pembelian BBM di SPBU untuk mengambil ulasan perihal SOP yang digunakan disaat melayani pembeli.	Pelaksana
	12.00-13.00	ISHOMA	
	13.00-13.30	Memimpin briefing dan memberi arahan kepada operator perihal pelayanan menggunakan SOP	Pelaksana
3.	**Jum'at, 10 Februari 2023**		
	10.00-12.00	Melakukan penilaian dilapangan perihal Operator SPBU melayani pembeli setelah pelaksana memberi pengarahan	Pelaksana
	12.00-13.00	ISHOMA	
	13.00-13.30	Ikut Briefing dan memberi penjelasan manfaatnya melakukan pelayanan menggunakan SOP yang sudah di arahkan dari pihak Pertamina dalam melayani pengisian BBM kepada pelanggan SPBU.	Pelaksana
	13.30-15.00	Penutupan Kegiatan PKM	Pelaksana, Operator SPBU, Penanggung Jawab, dan STAFF SPBU

3.2 Hasil Kegiatan

3.2.1 Memberi Pengarahan Kepada Operator SPBU

Kegiatan yang dilakukan untuk memperkenalkan diri dan memberikan pengarahan awal kepada Operator perihal sosialisasi.



Gambar 1 Melakukan Perkenalan ke Operator

Dari gambar diatas saya memperkenalkan diri kepada operator shift Siang yang terdiri dari 9 Operator putri untuk menempati pompa 1 sampai pompa 8. Pompa 1 Pertalite, Pompa 2 Solar, Pompa

3 Solar, Pompa 4 Solar, Pompa 5 Solar, Pompa 6 Solar dan Pertamina Dex, Pompa 7 Pertamax dan Pompa 8 Pertamax sekaligus Pertalite.

3.2.2 Review Seragam Training Operator SPBU

Dari sistem yang diterapkan oleh Perusahaan bahwa setiap operator SPBU yang sebelum mendapatkan kontrak selama 6 Bulan diwajibkan melakukan training selama 14 Hari. Untuk pakaian yang dipakai yaitu Seragam hitam putih dengan menggunakan Co-Card dengan bertuliskan Nama dari Operator training tersebut. Tujuan dari penggunaan Seragam Hitam Putih yaitu untuk membedakan antara operator training dengan operator yang sudah mempunyai tanggung jawab atas Pulau pompa yang ditempati.



Gambar 2 Pakaian Operator Training

3.2.3 Review Standar Seragam Operator SPBU Pasti PAS

Atribut Wajib yang harus ada untuk Operator SPBU Pasti Pas :

1. Seragam standar Atasan Merah dengan Sleret Putih dan Bawahan Merah.
2. Emblem yang wajib terpasang Logo Pasti Pas, Nomer SPBU dan Nama Operator.
3. Kaos Kaki putih dan Sepatu Cinderella warna hitam Khas Operator SPBU.
4. Kerudung Putih dan Masker
5. Tas Pinggang SPBU buat tempat uang



Gambar 3 Standar Seragam Operator Pasti PAS

3.2.4 Penukaran Receh Oleh Operator SPBU

Setiap usaha transaksaksi jual beli pastinya butuh yang namanya uang kecil, uang receh yang digunakan untuk memberikan kembalian pada saat melakukan transaksi pengisian BBM kepada pelanggan, dengan adanya sedianya uang receh oleh operator SPBU bisa menghilangkan persepsi

negatif oleh Pelanggan perihal uang kembalian.



Gambar 4 Proses Penukaran uang receh oleh Operator SPBU

3.3 Pembahasan Langkah-langkah Operator SPBU Melakukan Pelayanan Sesuai SOP

3.3.1 Mengarahkan Pembeli BBM untuk mendatangi pulau Pompa

Pelayanan yang dijalankan operator yang pertama-tama mereka harus memandu atau mengarahkan pelanggan saat memasuki SPBU untuk bisa sampai di pulau pompa. Dengan Operator mengarahkan bisa membuat senang pelanggan karena ada yang memperhatikan dan ke arah mana pelanggan akan melakukan antri pembelian BBM.



Gambar 5 Operator Mengarahkan Pelanggan ke Pulau pompa

3.3.2 Menarik Safety Cone ke depan Kendaraan yang melakukan pengisian

Menarik dan menaruh safety zone didepan kendaraan pelanggan yang hendak mau mengisi merupakan prosedur selanjutnya setelah salam. Safety cone berguna untuk penanda boleh atau tidak nya pelanggan untuk meninggalkan pulau pompa karena sudah melakukan transaksi pembelian BBM. Seandainya Safety cone tidak di letakan di depan kendaraan bisa jadi pelanggan yang membeli BBM lalai dalam transaksi dan langsung pergi tanpa operator SPBU mengucapkan Selamat Jalan



Gambar 6 Operator menarik Safety Cone

3.3.3 Melakukan Salam kepada Pelanggan

Apabila operator SPBU berhadapan langsung dengan pelanggan yang mau membeli BBM wajib ucapkan Salam untuk Sapa dengan muka Senyum dan bahasa yang diucapkan harus Sopan selanjutnya memberi panduan dengan Santun. Hal ini dilakukan supaya pelanggan tidak memberi komentar negatif ke SPBU kalau pelayanan buruk.



Gambar 7 Operator Mengucapkan Salam ke pelanggan

3.3.4 Menanyakan Produk BBM dan Nominal yang mau dibeli oleh pelanggan



Gambar 8 Operator menanyakan Jenis BBM dan konfirmasi jumlah yang hendak di beli

Menanyakan jenis BBM sebelum mengisi wajib dilakukan. Buat menghindari salah mengisi BBM yang tidak diinginkan oleh pelanggan. Dikarenakan ada juga kendaraan yang tidak boleh sembarangan asal mengisi BBM, bisa berdampak kerusakan dari kendaraan tersebut.

3.3.5 Melakukan Penawaran Produk tertinggi



Gambar 9 Operator Menawarkan Produk yang tertinggi di SPBU

Menawarkan produk yang unggul adalah suatu cara yang cocok untuk mengedukasi pelanggan untuk membeli BBM dengan tingkat oktan dan kualitas BBM yang lebih baik. Dan membuat para pelanggan untuk bisa beralih ke BBM non subsidi.

3.3.6 Mengingatkan untuk mematikan mesin Kendaran Sebelum pengisian



Gambar 10 Operator Menyuruh mematikan mesin kendaraan dari pelanggan

Setiap kendaraan yang mau mengisi BBM wajib mematikan mesin kendaraan. Sudah jadi standar operasional yang di arahkan pertamina apabila pelanggan mau mengisi BBM harus turun dari kendaraan dan mematikan mesin kendaraannya. Hal ini bisa menghindarkan percikan panas atau api dari mesin yang masih terus berjalan saat berhubungan dengan bahan bakar yang mudah terbakar.

3.3.7 Menunjukkan Angka Nol



Gambar 11 Operator menunjukan angka Nol

Menunjukan angka Nol bertujuan untuk memastikan pelanggan mendapatkan volume yang akurat maka operator akan selalu menunjukkan pada mesin pompa dengan nominal angka nol sebelum mulai pengisian. Karena banyak persepsi dari pelanggan kalau operator SPBU sering melakukan kecurangan. Maka dari itu menunjukan angka nol merupakan sebuah kewajiban yang harus ditunjukkan ke pelanggan.

3.3.8 Menawarkan produk NFR dari SPBU



Gambar 12 Operator Menawarkan NFR SPBU

Menawarkan beberapa produk NFR di SPBU adalah sebuah basa-basi sesambil menunggu pengisian sekaligus mengenalkan fasilitas yang ada di SPBU seperti Toilet gratis, Mushola, Isi angin dan radiator, Minimarket dan isi Nitrogen.

3.3.9 Konfirmasi Uang kembalian dan Memberikan Nota



Gambar 13 Operator memberikan Nota dan konfirmasi uang kembalian

Memberikan nota dan konfirmasi uang kembalian merupakan sebuah kewajiban dalam kegiatan transaksi jual beli, untuk menghindarkan persepsi fraud oleh pelanggan. Seperti halnya di Minimarket apabila kasir tidak memberikan Nota maka barang belanja gratis. Itu merupakan sebuah cara dari minimarket memberi hukuman kepada kasir untuk selalu transparan kepada pelanggan dan tidak melakukan kecurangan dari transaksi penjualan tersebut.

3.3.10 Ucapan Terima kasih dan Selamat Jalan



Gambar 14 Operator memberikan Ucapan Terima kasih dan Selamat Jalan

Memberikan ucapan terimakasih dan selamat jalan ke pelanggan merupakan langkah akhir yang wajib dilakukan oleh operator. Dengan begitu pelanggan bisa meninggalkan SPBU dan operator menarik kembali Safety Cone kemudian meletakan ke tempat semula.

3.3.11 Melakukan Monitoring dan Evaluasi di Lapangan



Gambar 15 Monitoring dan Evaluasi Operator dengan melayani Pelanggan

4. KESIMPULAN

Dalam praktek melakukan pelayanan untuk operator di SPBU 44.595.19 Cangkring telah dilakukan. Tapi saat operator melayani di antrean SPBU yang panjang, penerapan SOP secara menyeluruh kurang efektif dikarenkan operator kelelahan dalam melayani begitu banyak pelanggan. Memang perlu adanya bantuan dari pihak pengawas dan security untuk membantu penguraian antrian panjang dari SPBU. Jadinya operator Cuma melayani dengan menggunakan gerakan tangan seperti Sikap tangan buat menyapa, dan menunjukan angka nol saja ke layar pompa. Maka dari itu perlu dilakukan kebiasaan supaya para operator tidak lupa akan menerapkan SOP tersebut. Untuk operator yang tidak kebagian untuk praktek pelayanan disaat briefing untuk melakukan praktek diluar jam kerja bersama rekan-rekan yang sudah terlatih, kalau tidak ada rekan-rekan yang mau memberi arahan bisa dari pihak SPBU merekam dalam bentuk Video beberapa aksi yang dilakukan Operator dalam melayani pelanggan di pulau pompa selanjutnya video tersebut bisa diputar ulang kembali untuk latihan. Maka dari itu hal tersebut bisa bermanfaat buat membiasakan operator agar selalu menerapkan pelayanan sesuai Standar Operasional Pelayanan yang di standarkan PT. Pertamina.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis pengabdian masyarakat ini mengucapkan banyak terimakasih kepada berbagai pihak yang terlibat dalam kelancaran. Mereka diantaranya Rektor Universitas Muhammadiyah Kudus, LPPM Universitas Muhammadiyah Kudus, Pemilik Spbu Modern, Penanggung Jawab Spbu 44.595.19, Supervisor, Operator dan berbagai pihak yang secara langsung turut membantu kegiatan ini.

DAFTAR PUSTAKA

[1] M. Susanty and R. S. Wijanarko, “Rancang Purwarupa Smart Digital-Wallet Berbasis Purwarupa Mobile Untuk Spbu Mandiri,” *J. Teknol.*, vol. 1, no. 2, 2019.

[2] R. Risdiyanta, “Membedah Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) Di Indonesia,” *Swara Patra Maj. Ilm. PPSDM Migas*, vol. 4, no. 3, 2014.

[3] A. Kusumaningrum, C. Sitasi, and A. Kusumaningrum, “Analisis Pengaruh SIM, SOP dan Jaringan

Distribusi Terhadap Supply Chain Manajemen (Studi Kasus Pada PT. Lion Mentari Airlines)," *Widya Cipta J. Sekr. dan Manaj*, vol. 3, no. 1, pp. 1–6, 2019.

[4] R. Safithri, "Profil Darah Operator SPBU Yang Terpapar Benzena (Studi di SPBU Kecamatan Panji dan Situbondo Kabupaten Situbondo)," 2017.

[5] S. Widianto, "Kecelakaan kerja 2018 mencapai 173.105 kasus," *Diakses dari https//www. pikiran-rakyat. com/nasional/2019/01/15/kecelakaan-kerja-2018-mencapai-173105-kasus, februari*, 2019.

[6] Yusmardiansah. (2018). Artikel Kesehatan "Malapetaka di Balik Senyum Petugas SPBU." Retrieved from https://universitaspahlawan.ac.id/id/2018/12/12/artikelkesehatan-malapetaka-di-balik-senyum-petugas-spbu/.

[7] Kementrian ESDM (2018). Keselamatan SPBU Pedoman Teknis dan Pembelajaran dari Kejadian, 1-122.