

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### A. Paparan Data

##### 1. Letak Geografis

SPBU Mayangkara Group yang terletak di kota blitar yang berlokasi di SPBU Kenari (54-66108) yang berada di Jl. Kenari No.55, Plosokerep, Sananwetan, Kota Blitar, Jawa Timur 66134 Indonesia. Jika dilihat dari letak geografisnya SPBU Kenari (54-66108) dinilai cukup strategis karena dekat dengan akses jalan raya dan dekat dengan pemukiman penduduk. Bangunan SPBU Kenari (54-66108) Kota Blitar terletak pada :

- a. Sebelah Barat : Apotek Kenari Farma
- b. Sebelah Timur :Pemukiman waerga Kec.Sananwetan
- c. Sebelah Utara : SMKN 1 Kota Blitar
- d. Sebelah Selatan : Terminal Patria Kota Blitar

SPBU Pakunden (54-66103) yang terletak di Jl. Tanjung No 198 Pakunden Kota Blitar. Jika dilihat dari letak geografisnya SPBU Pakunden (54-66103) dinilai cukup strategis karena dekat dengan akses jalan raya an dekat dengan pemukiman penduduk. Bangunan SPBU Pakunden (54-66103) Kota Blitar terletak pada :

- a. Sebelah Barat : Universitas BALITAR Kampus 2

- b. Sebelah Timur : Indofashion Aziziah
- c. Sebelah Utara : Wedang Cangkir CEMORO PANG
- d. Sebelah Selatan : Tenun Hasan Bisri

## 2. Sejarah berdirinya perusahaan Mayangkara Group

Mayangkara Group bermula pada tahun 1980-an. Usaha pertamanya berupa agen minyak tanah, pada waktu itu belum disebut Mayangkara Group. Agen minyak tanah itu dinaungi oleh perusahaan bernama UD. Gajah Mada yang beralamatkan di Jl. Ciliwung No. 22 Blitar. Perusahaan ini murni perusahaan keluarga, yang dikelola sendiri oleh keluarga besar Bapak H. Hariyanto. Selain UD. Gajah Mada, terdapat pula beberapa usaha yang bergerak di bidang yang sama, yaitu UD. Veni dan UD. Yani di wilayah Blitar, dan UD. Wawan di Wilayah Tulungagung.

Di tahun 1980-an radio memasuki masa kejayaannya. Kala itu, radio menjadi salah satu hiburan nomor satu bagi masyarakat. Radio diam-diam mampu membangun 'peradaban' manusia. Dimulai dengan produk sandiwara radio, radio mampu mencuri hati para pendengarnya. Termasuk juga oleh Bapak H. Hariyanto, semula tidak ada tendensi bisnis radio itu bakal menjajikan profit, karena menurut Bapak H. Hariyanto, pemilik Radio Mayangkara, dirinya hanya merasa iri kepada para pembantunya yang asyik dan serius setiap mendengarkan sandiwara radio, bagaimana kalau besuk coba-coba membangun radio. Dan akhirnya, di tengah hiruk pikuk hebohnya sandiwara radio

itulah, Radio Mayangkara dilahirkan, tepatnya pada tahun 1987, dan menjadi radio swasta pertama di Kota Blitar. Masa jaya Mayangkara terus berlanjut dengan selalu melahirkan produk acara unggulan, diantaranya: Galih Ratna, Rockarama, Pantun Berjoget, Gempil, dan Kejarama. Bahkan, di tahun 1993 Radio Mayangkara menjadi radio swasta pertama yang berani membuat program berita produksi sendiri, diantaranya: Lintas Kabar Mayangkara (Lintarama), Pilihan Kabar Minggu Ini (Pilar Mini), dan Rona Desa (Ronde).

Pada tahun yang sama Bapak H. Hariyanto juga berhasil mendirikan usaha dalam bidang agen LPG 12 Kg yang diberi nama PT. Gas Elpindo Jaya. Tak berhenti disini saja, Bapak H. Hariyanto juga mulai mengepakkan sayap usaha di wilayah Tulungagung. Hal ini ditandai dengan berdirinya Radio Perkasa Tulungagung pada tahun 1989 yang beralamatkan di Jl. Mayor Sujadi 22 Tulungagung. Seiring berkembangnya Radio Perkasa Tulungagung, pada tahun berikutnya akhirnya dibangun juga gudang LPG PT. Gas Elpindo Jaya Tulungagung yang berlokasi di belakang Radio Perkasa.

Pada tahun 1992 juga berhasil didirikan Radio Jossh Tulungagung yang berlokasi di Jl. Panglima Sudirman VI No. 193 Tulungagung. Masih di wilayah yang sama, pada tahun 1996 dibangun Radio Pandowo Tulungagung yang beralamat di Jl. Demuk Gg. Roda Tulungagung. Dan pada tahun 1996 juga berhasil didirikan Radio Patria Blitar yang beralamat di Jl. Palem No. 33 Blitar. Belum puas menjajaki usaha di bidang agen minyak tanah, agen LPG 12 kg dan radio, Bapak H. Hariyanto berinovasi untuk mendirikan

SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum). Pada tahun 1996 dibangunlah beberapa SPBU, yaitu SPBU Pakunden di Jl. Tanjung Pakunden Blitar, SPBU Srengat di Desa Bagelenan Srengat Blitar, SPBU Sumbergempol di Desa Sumberdadi Kec.Sumbergempol Tulungagung, SPBU Bandung di Ds. Swaru Kec.Tulungagung, SPBU Durenan Tulungagung, SPBU Wates Lama di Desa Wates Kediri, dan SPBU Pare Kediri.

Pada tahun 2001 Bapak H. Hariyanto mulai membuka usaha di wilayah Jombang, yaitu Radio Kartika Jombang yang beralamat di Jl. Brigjen Kretarto No. 54 A Jombang. Di tahun 2002, Bpk. H. Hariyanto membuka kembali SPBU di desa Kandangan Kediri, serta membuka SPBU dengan saham gabungan yaitu SPBU Wlingi dan Kenari di Blitar serta SPBU Sambu, Mojo, dan Plosoklaten di Kediri.

Di tahun 2005, manajemen Mayangkara Group membeli sebuah radio di Tulungagung, yang kemudian diberi nama Radio Kembang Sore Tulungagung. Kemudian pada tahun 2007, juga mendirikan SPBU di daerah Jabon dan Tawang Wates Kediri. Pada tahun 2005 harga minyak dunia mencapai US \$ 70. Hal itu membuat pemerintah Indonesia menentukan kebijakan untuk menaikkan harga minyak tanah di kisaran harga Rp. 2000 per liter. Namun harga tersebut masih menunjukkan harga yang rendah dibanding dengan harga minyak dunia yang tinggi. Kondisi ini diperparah dengan kenyataan bahwa alokasi 10 juta kiloliter minyak tanah bersubsidi yang diperuntukan bagi rumah tangga miskin dan usaha kecil menengah (UKM) tidak tersalurkan dengan baik. Pemerintah akhirnya membuat

kebijakan untuk melakukan program konversi minyak tanah ke gas LPG 3kg untuk menekan subsidi minyak tanah. Kebijakan tersebut tentu juga sangat berpengaruh terhadap Mayangkara Group, karena beberapa unit usaha Mayangkara Group bergerak dibidang agen minyak tanah.UD. Hariyanto, UD. Veni, UD. Yani, dan UD.Wawan yang semula merupakan agen minyak tanah mau tidak mau harus mengikuti perkembangan pasar yang ada dengan bermetamorfosis menjadi agen LPG. Agen minyak tanah pun yang semula diberi nama UD. Hariyanto kini berubah menjadi PT. Gas Elpindo Jaya, UD.Veni berubah menjadi PT. Manggala Yuda Gas, UD.Yani berubah menjadi CV. Petro Jaya Gas, dan UD.Wawan berubah menjadi CV. Manggala Jaya Gas.

Untuk mendukung unit agen LPG, tahun 2007 didirikan SPPBE Rama Manggala Gas yang bergerak bidang pengangkutan dan pengisian bulk elpiji dan PT. Rama Manggala Gas Inti yang bergerak di bidang *repaint, repair, and retest* (pengecatan, perbaikan, dan pengecekan ulang) tabung LPG 3kg. Kemudian dibangun juga PT. Manggala Citra Mandiri dan PT. Manggala Citra Mandiri Sakti untuk di bidang *repaint, repair, and retest* tabung LPG 12 kg dan 50 kg diwilayah Tulungagung.Hingga saat ini unit Mayangkara Group telah berkembang dengan pesatnya. Selain unit profit Mayangkara Group berupa 19 SPBU, 7 Radio, 2 agen LPG 12 Kg, 3 agen LPG 3 Kg, 1 SPPBE, dan 3 Retester, Mayangkara Group juga memiliki unit pendukung, diantaranya adalah Kantor Pusat yang beralamatkan di Jl. Ciliwung 22 Blitar, Mayangkara Foundation yang didirikan tahun 2004 dengan lokasi menyatu dengan

Radio Mayangkara, serta Koperasi Karyawan Mayangkara Artha yang juga didirikan tahun 2004 dengan anggota seluruh karyawan Mayangkara Group.

### 3. Unit Kerja Mayangkara Group

Mayangkara Group terdiri dari beberapa unit kerja dan beberapa bidang usaha. Adapun unit kerja tersebut sebagai berikut :

- a. Dalam bidang SPBU (Stasiun Pengisian Bahan bakar Umum)
  - 1) SPBU Bandung (54.662.09) – Wawan Budi Santoso Jl. Raya Suwaru Kecamatan Bandung Tulungagung
  - 2) SPBU Durenan (54 - 663.01) – Ninik Yuni Hariyati Jl. Raya Durenan Trenggalek
  - 3) SPBU Sumbergempol (54.662.02) - Hariyanto Jl. Raya Sumbergempol Tulungagung
  - 4) SPBU Sambu (54 - 64122) – PT. Rizki Harta Usaha Bersama Jl. Raya Selodono, Sosobango - Ringinrejo Kediri
  - 5) SPBU WatesLama (54 - 64113) - Jl. Raya Dsn. Bondo Wates Kediri
  - 6) SPBU Wates Baru (54 - 64144) – PT. Harta Usaha Rizki Bersama Jl. Raya Tawang Wates Ds. Wates Kec. Wates Kediri

- 7) SPBU Kesamben (54 - 66115) – PT. Artika Usaha Budi Jaya  
Jl. Raya Ds. Siraman Kec. Kesamben Blitar
- 8) SPBU Kandangan (54 - 64125) – PT. Budi Daya Perkasa  
Jl. Raya Ds. Kebondalem Kec. Kandangan Kediri
- 9) SPBU Plosoklaten (54 - 64121) – PT. Harga Bersama Guna  
Usaha Jl. Raya Dsn. Ringingong Sumberagung Plosoklaten  
Kediri
- 10) SPBU Sonoageng (54 - 64409) Nganjuk
- 11) SPBU Mojo (54 - 64123) – PT. Harta Usaha Rizki Bersama  
Jl. Raya Ds. Tambibendo Kec. Mojo Kediri
- 12) SPBU Srengat 54.66101 – Hariyanto Jl. Raya Desa  
Bagelenan Kec. Srengat Kab. Blitar
- 13) SPBU Pakunden (54 - 66103) – PT. Hariputra Sentosa Jaya  
Jl. Tanjung No. 198 Pakunden Blitar
- 14) SPBU Ngunut (54.662.14) – PT. Mugi Gangsar Lestari  
Jl. Raya Demuk Desa Kalangan Kec. Ngunut Tulungagung
- 15) SPBU Pare (54 - 64115) – PT. Hariputra Sentosa Jaya  
Jl. Raya Ds. Kwagean, Krenceng Kepung Pare Kediri
- 16) SPBU Wlingi (54.66111) – Endang Setia Winata  
Jl. Raya Tangkil Kec. Wlingi Kab. Blitar

17) SPBU Kenari (54 - 66108) – PT. Mahapura Jaya Sakti  
Jl. Kenari 55 Blitar

18) SPBU Jabon (54 - 64143) – PT. Harta Usaha Rizki Bersama  
Jl. Raya Ds. Jabon Kec. Banyakan Kediri

19) SPBU Kalidawir (54 - 662.27) – PT. Rizki Gangsar Usaha  
Jaya Jl. Raya Karangtalun Kalidawir Tulungagung

b. Dalam bidang radio

1) Radio Patria – PT. Radio Suara Patria Jl. Palem 33 Blitar

2) Radio Mayangkara – PT. Radio Mayangkara Ria Jl. Ciliwung  
No. 32 A Blitar

3) Radio Kartika – PT. Radio Suara Nawa Kartika Jl. Brigjen  
Kretarto No. 5A Jombang

4) Radio Perkasa – PT. Radio Paramita Jaya Perkasa Jl. Mayor  
Sujadi 22 Tulungagung.

5) Radio Kembang Sore – PT. Jl. Patimura Barat No. 18 A  
Tulungagung.

6) Radio Jossh Tulungagung – PT. Radio Suara Tulungagung  
Jaya Jl. Panglima Sudirman VI No. 193 Tulungagung

7) Radio Pandowo – PT. Radio Pandowo Anugerah Sakti Jl.  
Demuk Gg Roda No. 55 Ngunut Tulungagung



c. Dalam bidang agen LPG 3 KG

- 1) PT. Petro Jaya Gas Jl. Ciliwung No. 22 Kel. Bendo Kec.  
Kepanjenkidul Kota Blitar
- 2) PT. Manggala Yuda Gas Jl. Ciliwung No. 22 Kel. Bendo Kec.  
Kepanjenkidul Kota Blitar
- 3) PT. Manggala Jaya Gas Jl. Mayor Sujadi 22 Tulungagung

d. Dalam bidang agen LPG 12 KG

- 1) PT. Gas Elpindo Jaya Blitar Jl. Ciliwung No. 22 Kel. Bendo  
Kec. Kepanjenkidul Kota Blitar
- 2) PT. Gas Elpindo Jaya Tulungagung Jl. Mayor Sujadi 22  
Tulungagung.

e. Dalam bidang Pengangkutan dan Pengisian Bulk Elpiji.

- 1) SPPBE Rama Manggala Gas Jl. Imam Bonjol RT.01 RW.06  
Kel.Sanawetan Kec. Sanawetan Kota Blitar

f. Dalam bidang *repaint, repair and retest* LPG

- 1) PT. Rama Manggala Gas Inti Jl. Ir. Soekarno Kel. Sentul Kec.  
Kepanjenkidul Kota Blitar
- 2) PT. Manggala Citra Mandiri Sakt Jl. Mayor Sujadi 22  
Tulungagung

3) PT. Manggala Citra Mandiri Jl. Mayor Sujadi 22  
Tulungagung

g. Unit pendukung Mayangkara Group

1) Mayangkara Foundation Jl. Ciliwung No. 32 A Blitar  
Mayangkara Foundation merupakan unit kerja Mayangkara Group di bidang penyaluran bantuan sosial masyarakat, atau disebut juga sebagai wadah penyaluran program CSR (Corporate Social Responsibility) Mayangkara Group.

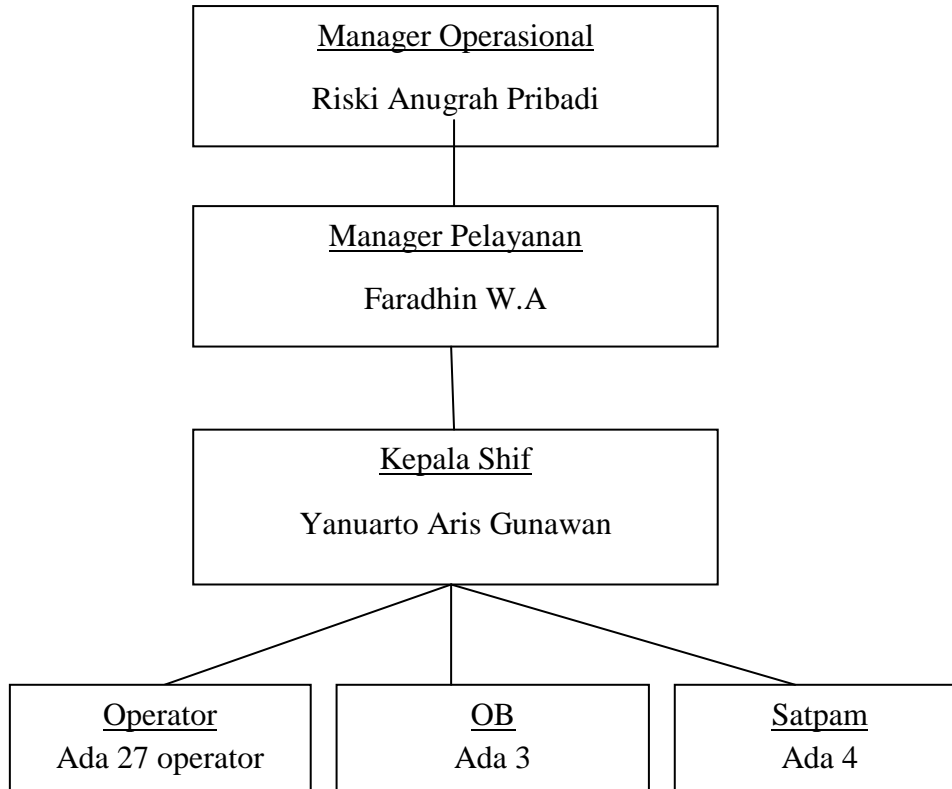
2) Koperasi Karyawan Mayangkara Artha Jl. Tanjung No. 198 Pakunden Blitar Koperasi Karyawan Mayangkara Artha merupakan lembaga keuangan karyawan yang memberikan fasilitas simpan pinjam kepada anggota serta menyediakan barang kebutuhan-sehari-hari yang diberi nama Mayangkara Mart.

3) Bengkel Mayangkara Jl. Imam Bonjol RT.01 RW.06 Kel.Sanawetan Kec. Sanawetan Kota Blitar Bengkel Mayangkara merupakan unit kerja mayangkara yang bertugas untuk memeriksa, memelihara, dan memperbaiki kendaraan di Mayangkara Group. Unit bengkel ini selain ada di Blitar, juga membuka cabang di wilayah Tulungagung.

4) Kantor Pusat Jl. Ciliwung No. 22 Blitar Unit kerja Mayangkara Group yang melaksanakan fungsi pengadministrasian dari unit usaha Mayangkara Group.

#### 4. Struktur Organisasi SPBU Kenari

Grafik 4.1 Struktur Organisasi



#### B. Temuan Penelitian

##### 1. Peranan dan Hasil Audit Operasional Dalam Membantu Manajemen Untuk Meningkatkan Pendapatan Mayangkara Group?

Tabel 4.2 Pendapatan Perbulan SPBU Pakunden (54 – 66103) – PT.

Hariputra Sentosa Jaya Jl. Tanjung No. 198 Pakunden Blitar

	2016	2017	2018
Januari	2.897.115.000	3.545.889.000	3.526.116.000
Februari	2.896.342.000	3.234.115.000	3.433.116.000
Maret	2.015.864.000	2.865.997.000	3.434.443.000

April	2.365.546.000	3.231.548.000	3.399.775.000
Mei	2.456.763.000	3.139.412.000	3.404.860.000
Juni	2.356.876.000	3.111.546.000	3.456.654.000
Juli	2.457.765.000	3.001.597.000	3.456.712.000
Agustus	3.543.964.000	3.649.995.000	3.697.053.000
September	3.532.111.000	3.598.879.000	3.599.630.000
Oktober	2.996.654.000	3.457.098.000	3.543.567.000
November	3.016.985.000	3.457.865.000	3.567.329.000
Desember	3.589.775.000	3.527.438.000	3.676.067.000
<b>JUMLAH</b>	34.125.760.000	39.821.379.000	42.195.322.000

*Sumber : SPBU Pakunden Kota Blitar*

Tabel 4.3 Pendapatan Perbulan SPBU Kenari (54 – 66108) – PT. Mahaputra  
Jaya Sakti Jl. Kenari 55 Blitar

	2016	2017	2018
Januari	3.112.654.500	3.300.476.000	3.564.300.500
Februari	3.111.500.000	3.299.546.700	3.234.721.000
Maret	3.097.554.500	3.145.567.000	3.004.610.000
April	3.107.863.500	3.258.006.000	3.134.876.500
Mei	3.186.896.000	3.234.760.500	3.354.657.000
Juni	3.011.567.000	3.075.769.400	3.354.987.400
Juli	2.990.765.000	2.999.430.000	3.320.651.400
Agustus	3.234.543.000	3.667.190.300	3.671.654.400
September	3.231.765.300	3.320.769.000	3.603.006.000

Oktober	3.227.908.300	3.467.912.000	3.600.675.000
November	3.199.330.000	3.345.657.000	3.570.006.000
Desember	3.300.543.500	3.465.987.000	3.659.654.000
<b>JUMLAH</b>	37.812.890.600	39.581.070.900	41.073.799.200

*Sumber SPBU Kenari Kota Blitar*

Berikut wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan bapak Faradhin selaku manajer pelayanan SPBU Kenari mengenai bagaimana hasil audit operasional dalam membantu manajemen untuk meningkatkan pendapatan dari hasil penjualan bahan bakar minyak ini. Bapak faradhin mengatakan :

“Untuk membantu meningkatkan pendapatan kita lebih mengutamakan pelayanan kepada konsumen, jika pelayanan terhadap konsumen baik dan bagus maka konsumen berfikir akan kembali lagi untuk mengisi bahan bakar kendaraanya ke SPBU kita”

Kemudian timbul pertanyaan: “Pelayanan yang bagaimana yang di berikan operator kepada konsumen ?”

“Kita menawarkan pertalite,premium,pertamax dan kita mengarahkan ke tempat yang di minta konsumen, pelanggan di sambut dengan sopan dan senyum ramah kemudian pelanggan di persilahkan untuk mematikan mesin kendaraanya, operator wajib menanyakan kepada pelanggan jenis BBM yang diinginkan dan menanyakan nominal yang akan di isi, setelah itu menunjuk angka meter sambil berkata “dimulai dari nol” dan jangan lupa menawarkan pertamax kualitas lebih baik dari pertalite dan pertalite kualitas lebih baik dari premium dan menawarkan pertadex kualitas lebih baik dari dexlite dan dexlite kualitas lebih baik dari bio solar, jika pengisian sudah selesai operator memasang lagi tutup tangki BBM kendaraan setelah selesai pengisian, kemudian operator mengkonfirmasi harga total dan jumlah uang yang diterima kepada pelanggan, operator langsung memberikan nota print kepada pelanggan dan memberitahukan jumlah uang pengembalian, operator mengucapkan terimakasih atas kunjunganya dan mempersilahkan datang kembali.”

Muncul pertanyaan selanjutnya: “Dari banyaknya operator apa ada pembagian jam kerja dan di mulai pada jam berapa pelayanan SPBU di buka dan di tutup?”

“Ada pembagian jam kerja yaitu ada 3 shif jam kerja yang shif pertama di mulai pada jam 05.00-12.00 WIB, shif kedua dimulai pada jam 12.00-19.00 WIB, dan shif ke tiga dimulai pada jam 19.00-05.00 WIB dan SBPU akan ditutup pada pukul 24.00. pada pukul 24.00 operator diperkenankan untuk tidur di SPBU dan akan membuka SPBU pada pukul 04.00.”

“ Bagaimana caranya untuk menarik pelanggan agar tetap mengisi di SPBU ini ?

“ Biasanya SPBU kita rutin setiap hari jumat selalu berbagi dawet berkah, dan membagikan voucer kepada pelanggan yang membeli pakai tangki aluminium dengan cara ngumpulin nota pembelian selama 3 bulan pihak SPBU kita juga melakukan pencatatan untuk pembelian yang jumlahnya banyak dan pembagian parcel setiap lebaran untuk warga sekitar SPBU.”

Timbul pertanyaan selanjutnya: “Apakah ada cara lain untuk menarik pelanggan atau memudahkan pelanggan dalam pembelian bahan bakar minyak?

“Kita juga melakukan SPBU online untuk pemesanannya minimal 20 liter dan akan di kirim jika ada orderan searah jadi kita mengumpulkan orderan terlebih dahulu, SPBU online ini yang ada di wilayah kabupaten seperti SPBU di wlingi kalau di kota tidak ada karena di kota jangkannya sudah terlalu ramai bahkan sampai mengantri-ngantri.”

Peranan dan hasil audit operasional dalam membantu manajemen untuk meningkatkan efektivitas pendapatan mayangkara group, dari hasil wawancara yang didapat dari narasumber, untuk peranan dan hasil audit operasional sudah memadai dan para karyawan SPBU mayangkara juga memberikan pelayanan yang bagus dan memuaskan kepada konsumen dan pelanggan.

## **2. Faktor-faktor yang menghambat dalam pencapaian pendapatan yang sudah di tentukan oleh mayangkara group?**

“Bagaimana cara menyikapi jika BBM kosong atau terlambat seperti saat ini, contohnya kaya premium?”

“Di SPBU kita tidak diperkenankan terjadinya BBM terlambat jadi setiap hari manajer harus mengecek tandon BBM yang ada, jika sudah menipis kita akan segera menghubungi petamax dan hari besoknya akan dikirim oleh pertamax, kalau BBM langka seperti premium saat ini itu sudah dari pertamaxnya tugas kita disini jika ada yang mencari premium kita bilang premium masih dalam perjalanan.”

“Apakah ada faktor penghambat dari konsumen ?

“Kalau dari konsumen faktor penghambatnya mungkin cuaca, biasanya kalau cuacanya hujan mereka akan malas untuk keluar rumah dan juga biasanya mereka sering mengeluhkan antri panjang.”

“Apa ada pembatasan premium sama solar dari pertamax ?

“Ada, kalau untuk premium pembatasannya dalam satu minggu 8.000 liter selama 4 kali pengiriman, dan dari solar tidak ada pembatasannya.”

Kemudian timbul pertanyaan lagi:” jika harga BBM naik atau turun biasanyakan konsumen jarang melihat di papan harga depan SPBU, apakah karyawan SPBU akan memberitahu konsumen dan jika BBM langka seperti premium saat ini apakah karyawan SPBU juga akan memberitahu kepada konsumen ?”

“Kami tidak pernah memberitahu karena di papan depan harga sudah tertera, bahkan biasanya konsumen sendiri yang lebih tahu mengenai hal itu, biasanya konsumen jika melakukan pengisian BBM mereka akan menanyakan apakah benar mas/mbak jika BBM berjenis premium saat ini sedang kosong dan mereka akan menanyakan apakah benar harga BBM sekarang lagi naik tanpa kita memberitahu konsumen lebih tahu terlebih dahulu.”

“Timbul pertanyaan selanjutnya: “ sekarangkan banyak kasus pak yang sering saya dengar seperti kecurangan dalam pengisian BBM biasanya tidak sesuai dengan struk nota terkadang kita mengisi BBM biasanya dapatnya sekian di

kendaraan kita, itu bagaimana cara menyikapinya kalau terjadi kasus seperti itu pak?”

“Alhamdulillah di SPBU kami tidak pernah terjadi masalah seperti itu, saya sendiri juga sering mendengar di kalangan masyarakat kalau terjadi masalah seperti itu, tapi di SPBU kita selalu menerapkan kejujuran itu yang utama, mungkin itu juga bisa terjadi kesalahan dari konsumennya sendiri mungkin biasanya konsumen melakukan pengisian BBM berjenis pertalite terus konsumen berbelok melakan pengisian berjenis pertamax atau sebaliknya, mungkin bisa juga konsumen tidak melihat harga pada saat konsumen membeli. Di mesin pengisian BBM tidak bisa di manipulasi karena terdapat segel pada mesin jika segel pada mesin rusak berarti itu pihak SPBU melakukan kecurangan itu akan diketahui oleh pihak audit pertamina jika sedang melakukan pengauditan. Di SPBU kita tidak boleh melakukan hal seperti itu jika ada yang melakukan hal seperti itu langsung dilakukan tindakan pemecatan.”

Hasil wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa ada faktor penghambat dalam pencapaian pendapatan seperti saat terjadinya hujan konsumen akan malas untuk keluar rumah membeli BBM itu juga mempengaruhi pendapatan SPBU, dan jika terjadi BBM langka itu juga akan mempengaruhi pendapatan SPBU.

### **3. Pelaksanaan audit operasional yang di laksanakan di MAYANGKARA GROUP? Apa sudah memadai?**

“Bagaimana pelaksanaan audit operasional yang di laksanakan di Mayangkara group ? Apa sudah memadai ?

“Audit yang di laksanakan di mayangkara sudah memadai, kami melakukan pengauditan operasional satu bulan sekali, dan mengauditan dari pertamina 2 bulan sekali kalau dari pertamina yang mengaudit pihak ketiga yaitu lembaga TUV, dan jika penilaian pengauditan dari pertamina tidak lulus SPBU kami akan di bimbing untuk mencapai kelulusan dan di cari penyebab kesalahannya, pembimbingan dan penilaian sampai batas maksimal 3 kali jika tetap tidak lulus pihak pertamina akan mengasingkan SPBU kami, tetapi alhamdulillah tidak pernah terjadi hal seperti itu.”



“Apa saja yang di nilai dari audit operasional ?”

DAFTAR PEMERIKSAAN DAN PENGAWASAN SPBU

No	I. SEMANGAT & KETRAMPILAN KARYAWAN (Total Bobot Nilai = 30		ASWER		Value	
A	Prosedur	BIASA (Total Bobot Nilai = 10		Y 1,43	N (-)	X
		1	Pelanggan dipandu ke tempat yang tersedia			0,00
		2	Pelanggan disambut dengan sopan & senyum yang ramah (3-5)			0,00
		3	Pelanggan dipersilahkan untuk mematikan mesin kendaraan			0,00
		4	Mengisi kendaraan dalam keadaan mesin mati			0,00
		5	Pelanggan ditanya jenis BBM yang diinginkan dan mengoreksi jika salah			0,00
		6	Penutup tangki BBM kendaraan dibukakan dengan baik			0,00
		7	Operator memasang kembali tutup tangki BBM kendaraan setelah selesai mengisi			0,00
		<b>Jumlah</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>
		POIN UTAMA (Total Bobot Nilai = 15)		Y 1,88	N (-)	Value
		1	Menunjuk angka meter sambil berkata "dimulai dari nol" sambil menatap wajah pelanggan dengan ramah			0,00
		2	Menawarkan Pertamina Kualitas lebih baik dari Paltalite, dan/ Paltalite kualitas lebih baik dari Premium. Dan menawarkan Pertadex kualitas lebih baik dari Dextlite, dan/ Dextlite kualitas lebih baik dari Bio Solar			0,00
		3	Mengisi Kendaraan dengan hati-hati, mencegah tumpah agar tidak merusak kendaraan.			0,00
		4	Operator mengonfirmasi harga total dan jumlah uang yang diterima kepada pelanggan.			0,00
		5	Operator langsung memberikan nota print pada pelanggan dan memberitahukan jumlah uang pengembalian.			0,00
		6	Operator mengucapkan terima kasih atas kunjungannya dan mempersilakan datang kembali.			0,00
		7	Volume suara terdengar jelas			0,00
		8	Memberitahukan kepada konsumen menyalakan sepeda motor pada jarak aman.			0,00
		<b>Jumlah</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>

		Total Bobot Nilai = 5	Y (0,45)	N (-)	Value
1. Seragam	1	Seluruh operator memakai seragam dan terkancing rapi			0,00
	2	Seragam operator sesuai dengan ketentuan Myangkara Way			0,00
	3	Nama operator dan nomor SPBU tertera dan jelas terbaca			0,00
	4	Seragam bersih dan berkondisi baik			0,00
	5	Operator memakai sepatu safety hitam dan mengkilat serta berkaos kaki hitam			0,00
B 2. Penampilan	1	Seluruh operator berambut pendek dan disisir rapi, wanita rambut diikat jika melebihi bahu			0,00
	2	Seluruh operator jika berkumis harus rapi, jenggot dicukur bersih, yang wanita ber make up secukupnya			0,00
	3	Seluruh karyawan berkuku pendek dan memakai pewangi baju secukupnya			0,00
3. Keluhan	1	SPBU menyediakan mekanisme keluhan pelanggan, formulir keluhan maupun nomor telephon call center			0,00
	2	Seluruh keluhan pelanggan terdokumentasi, jika operator tidak bisa menyelesaikan keluhan pelanggan, maka harus merujuk kepada kashif - manager- area manager			0,00
	3	Keluhan pelanggan langsung ditinjau lanjuti			0,00
<b>Jumlah</b>			<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>

NO	II. PENAWARAN PRODUK KOMPREHENSIF (Total Bobot Nilai = 5)		ASWER		Value
			Y (1,25)	N (-)	
A Penawaran non BBM	1	SPBU menawarkan pelumas pertamina untuk dijual			0,00
	2	SPBU menawarkan LPG pertamina untuk di jual			0,00
	3	Fasilitas isi angin ban dan radiator tersedia dan ditawarkan			0,00
	4	Fasilitas makanan ringan tersedia dan ditawarkan			0,00
<b>Jumlah</b>			<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>

NO	III. JAMINAN KWALITAS DAN KWANTITAS (Total Bobot Nilai = 20)		ASWER		Value	
			Y	N		
Semua Manager SPBU			(1.25)	(-)		
A	Peralatan	1	Seluruh dispenser unit (DU) adalah digital dan berfungsi dg baik			0,00
		2	MT DU disegel dan disertifikasi oleh dinas metrology ( copy dipasang)			0,00
		3	Segel totalizer DU BBM dalam kondisi baik			0,00
		4	Alas/tatakan, waterpass dan bejana ukur tersedia dalam kondisi baik			0,00
		5	Dip stick tersedia, sudah dikalibrasi (tunjukan sertifikat) dan masih dalam kondisi baik			0,00
		6	Pasta minyak dan pasata air tersedia cukup			0,00
		7	Gelas ukur tersedia dan bisa dipakai			0,00
		8	Thermometer yang sudah dikalibrasi (tjukan sertifikat) tersedia			0,00
		9	Tabel ASTM 53 dengan interval suhu 0,50C tersedia			0,00
B.	Prosedur amonitoring	1	Tidak ditemukan tanda-tanda manipulasi atas segel DU BBM			0,00
		2	Tidak ditemukan air dalam tangki timbun (Max 3cm)			0,00
		3	Volume BBM yang dikeluarkan dari nozle berada dalam rentang toleransi (- 60 sampai - 20/20 L)			0,00
		4	Catatan stock harian disimpan dan selalu diperbarui			0,00
		5	Catatan densitas BBM harian ( baik kiriman dari Pertamina maupun out put nozzle) disimpan dan selalu diperbarui			0,00
		6	Penerimaan BBM (PNPB/DO) dibukukan dengan tertib			0,00
		7	Semua produk BBM yang ditawarkan tersedia. Kecuali BBM yang sedang kitir dan dalam proses penyusutan			0,00
<b>Jumlah</b>			<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	

NO	IV. PEMELIHARAAN FASILITAS DAN PERALATAN (Total Bobot Nilai = 45)		ASWER	Value	
Item A<B<C (Total Bobot Nilai = 35 )			Y (1,94	N (-)	
A.	Halaman Depan	1	Peralatan pengisian BBM dalam keadaan bersih dan baik (tidak ada tumpahan minyak, bercak atau lubang-lubang)		0,00
		2	Akses menuju peraltan pengisian BBM dan keluar bebas hambatan		0,00
		3	DU BBM bersih dan baik (bebas bercak, cat utuh)		0,00
		4	Sabun cuci dan air tersedia dengna cukup untuk membersihkan tumpahan BBM jenis solar		0,00
		5	Lisplang, signboard dalam kondisi baik		0,00
		6	Kanopi dalam kondisi bersih dan baik		0,00
		7	Area tangki timbun bersih dan baik, tidak ada tumpahan minyak dan sampah		0,00
		8	Peralatan tempat bongkar BBM dalam kondisi bersih dan baik		0,00
		9	Pipa dalam dombek tanki BBM tertutup rapat dan diberi kode warna sesuai dengan produk dan terpelihara		0,00
		10	Oil cather dalam keadaan bersih dan baik		0,00
		11	Taman dalam kondisi bersih, menarik dan terpelihara dengan baik		0,00

B.	Toilet	1	Toilet dan wastafel dalam kondisi bersih dan baik (rapi, terpelihara dan wangi)		0,00
		2	Tidaka da kerusakan yang terlihat pada perangkat utama tiolet (dinding,pintu dll)		0,00
		3	Akses menuju toilet mudah dan ada petunjuk arah		0,00
		4	Tempat sampah sdan keset tersedia di depan pintu setiap toilet		0,00
C.	Fasilitas Ibadah	1	Area untuk wudhu dan mushola dalam keadaan bersih, segar, berpenarangan cukup dan terpelihara dengan baik		0,00
		2	Tidak ada kerusakan pada perangkat utama (pintu,dinding,jendela dll)		0,00
		3	Kelengkapan mushola ( sajadah klompen, rukuh) tersedia dalam mushola dan dalam keadaan bersih, baik dan tersedia cukup		0,00
<b>Jumlah A,B,C</b>			<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>

Item D,E,F,G,H (Total bobot = 10			Y (0,4)	N (-)	Value	
D.	Keamanan dan	1	Tersedia alat pemadam api DCP 9 kkg 1 unit di setiap setiap DU dan di kios minimal 2 unit 9 kg dalam kondisi baik ( tersegel dan belum expired) tunjukan sertifikat			0,00
		2	Tersedia alat pemadam api DCP 60 kg dalam keadaan baik sebanyak 2 buah tersedia sertifikat			0,00
		3	Lokasi lat pemadam api terlihat dengna jelas dan mudah dijangkau			0,00
		4	Kotak P3-K tersedia di kantor dengna obat yang cukup, mudah dijangkau dan dalam kondisi higienis			0,00
		5	Grounding di area pengisian BBM dalam kondisi baik			0,00
		6	Operator dan manager terlatih dalam menggunakan alat pemadam			0,00
		7	Aturan keamanan bagi SPBU ditampilkan			0,00
		8	Aturan keamanan pelanggan ditampilkan (dilarang merokok, memotret, telpon, dll)			0,00
E.	Kantor	1	Kantor dalam kondisi bersih, rapi, nyaman dan terpelihara dengna baik, tidak terlihat ada kerusakan pada dinding, pintu dll.			0,00
		2	Furnitur dalam kondisi baik ( bersih, rapi dan tidak rusak)			0,00
		3	Seluruh dokumen kerja tertata rapi dan mudah di akses dengan pemberian label yang benar			0,00

SPBU

Grand Value → 0,00

Grade SPBU → TIDAK LULUS

0 sampai 80 = TIDAK LULUS

81 sampai 90 = LULUS NILAI CUKUP

91 sampai 100 = LULUS NILAI BAIK

SYARAT LAIN KELULUSAN :

NILAI ROMAWI I POIN A, PROSEDUR UTAMA HARUS 15

Catatan Auditor :

1. Hari, Tanggal & Jam
2. Shift Jaga
3. Personalia yang tidak standart
4. Fisik yang tidak standart

AUDIT TERBUKA		
Hari/Tanggal	:	
Jam	:	
Shift Jaga	:	
KA Shift	:	
Operator 1	:	
Operator 2	:	
Operator 3	:	
Operator 4	:	
Operator 5	:	
Operator 6	:	
Operator 7	:	
Office Boy	:	
Personalia yang tidak standart	:	
Fisik yang tidak standart	:	

“Dari tabel di atas itu daftar pemeriksaan yang di periksa oleh audit mayangkara sendiri, kalau dari pertamina daftar pemeriksaanya lebih banyak dan lebih detail.”

“Timbul pertanyaan selanjutnya: Apa ada perubahan jadwal pemeriksaan atau sebelum pemeriksaan ada pemberitahuan terlebih dahulu ?”

“ada jadwal perubahan hanya pada saat hari raya saja, kalau dari audit pertamina tidak ada pemberitahuan mereka langsung datang ke tempat SPBU dan memeriksa.”

Dari hasil wawancara di atas dapat di jelaskan bahwa, pemeriksaan audit operasional di mayangkara sudah memadai dan pemeriksaan audit operasional dilakukan oleh dua lembaga yaitu audit dari mayangkara sendiri dan dari pihak pertamina, untuk penilaian audit operasionalnya juga sudah tentukan.