

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Profil Perusahaan Mayangkara Group

1. Sejarah 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 di wilayah 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.¹

2. Visi dan Misi Perusahaan

Adapun visi dan misi, Mayangkara Group adalah sebagai berikut:²

a. Visi

1. Menjadi perusahaan kelas dunia, yang sehat menyehatkan, sejahtera dan menyejahterakan serta mampu memberi manfaat duniawi dan bermakna akhirat.

b. Misi

1. Menjalankan usaha dalam berbagai unit usaha terintegrasi berdasarkan prinsip-prinsip komersial yang kuat dengan dijiwai nilai-nilai kebenaran.

¹ Arsip perusahaan di berikan pada hari selasa tanggal, 20 juni 2017.

² *Ibid.*,

3. Unit pendukung Mayangkara Group

Mayangkara Group memiliki beberapa unit pendukung untuk membantu berlangsungnya perusahaan Mayangkara Group. Adapun unit pendukung tersebut sebagai berikut :³

a. Mayangkara Foundation

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

b. Koperasi Karyawan Mayangkara Artha

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. Terletak di Jl. Tanjung No. 198 Pakunden Blitar.

c. Bengkel Mayangkara

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

³ *Ibid.*,

d. Kantor Pusat

Unit kerja Mayangkara Group yang melaksanakan fungsi pengadministrasian dari unit usaha Mayangkara Group. Terletak di Jl. Ciliwung No. 22 Blitar.

4. Unit Kerja Mayangkara Group Dalam bidang SPBU (Stasiun Pengisian Bahan bakar Umum)

- a. SPBU Bandung (54.662.09) – Wawan Budi Santoso
Jl. Raya Suwaru Kecamatan Bandung Tulungagung
- b. SPBU Durenan (54 - 663.01) – Ninik Yuni Hariyati
Jl. Raya Durenan Trenggalek
- c. SPBU Sumbergempol (54.662.02) – Hariyanto
Jl. Raya Sumbergempol Tulungagung
- d. SPBU Sambu (54 - 64122) – PT. Rizki Harta Usaha Bersama
Jl. Raya Selodono, Sosobango - Ringinrejo Kediri
- e. SPBU WatesLama (54 - 64113) –
Jl. Raya Dsn. Bondo Wates Kediri
- f. SPBU Wates Baru (54 - 64144) – PT. Harta Usaha Rizki Bersama
Jl. Raya Tawang Wates Ds. Wates Kec. Wates Kediri
- g. SPBU Kesamben (54 - 66115) – PT. Artika Usaha Budi Jaya
Jl. Raya Ds. Siraman Kec. Kesamben Blitar
- h. SPBU Kandangan (54 - 64125) – PT. Budi Daya Perkasa
Jl. Raya Ds. Kebondalem Kec. Kandangan Kediri

- i. SPBU Plosoklaten (54 - 64121) – PT. Harga Bersama Guna Usaha
Jl. Raya Dsn. Ringingong Sumberagung Plosoklaten Kediri
- j. SPBU Sonoageng (54 - 64409) –
Nganjuk
- k. SPBU Mojo (54 - 64123) – PT. Harta Usaha Rizki Bersama
Jl. Raya Ds. Tambibendo Kec. Mojo Kediri
- l. SPBU Srengat 54.66101 – Hariyanto
Jl. Raya Desa Bagelenan Kec. Srengat Kab. Blitar
- m. SPBU Pakunden (54 - 66103) – PT. Hariputra Sentosa Jaya
Jl. Tanjung No. 198 Pakunden Blitar
- n. SPBU Ngunut (54.662.14) – PT. Mugi Gangsar Lestari
Jl. Raya Demuk Desa Kalangan Kec. Ngunut Tulungagung
- o. SPBU Pare (54 - 64115) – PT. Hariputra Sentosa Jaya
Jl. Raya Ds. Kwagean, Krenceng Kepung Pare Kediri
- p. SPBU Wlingi (54.66111) – Endang Setia Winata
Jl. Raya Tangkil Kec. Wlingi Kab. Blitar
- q. SPBU Kenari (54 - 66108) – PT. Mahapura Jaya Sakti
Jl. Kenari 55 Blitar
- r. SPBU Jabon (54 - 64143) – PT. Harta Usaha Rizki Bersama
Jl. Raya Ds. Jabon Kec. Banyakan Kediri
- s. SPBU Kalidawir (54 - 662.27) – PT. Rizki Gangsar Usaha Jaya
Jl. Raya Karangtalun Kalidawir Tulungagung.⁴

⁴ *Ibid.*,

SPBU yang dimiliki oleh Mayangkara Group merupakan hasil kerjasama dengan PT. Pertamina. Hasil penjelasan dari Mas Agung Prio Saputra selaku HRD Mayangkara Group juga menjelaskan sebagai berikut:

“Setiap SPBU Mayangkara memiliki PT. yang berbeda dan ada yang sama dikarenakan hal ini terkait dengan perizinan pembangunan unit usaha SPBU di setiap daerah, yang menjadikan setiap unit cabang SPBU Mayangkara Group memiliki PT. yang berbeda yang menaungi setiap SPBU. tetapi walaupun dengan nama atau PT. yang berbeda-beda pemegang kendali tetap Mayangkara Group.”⁵

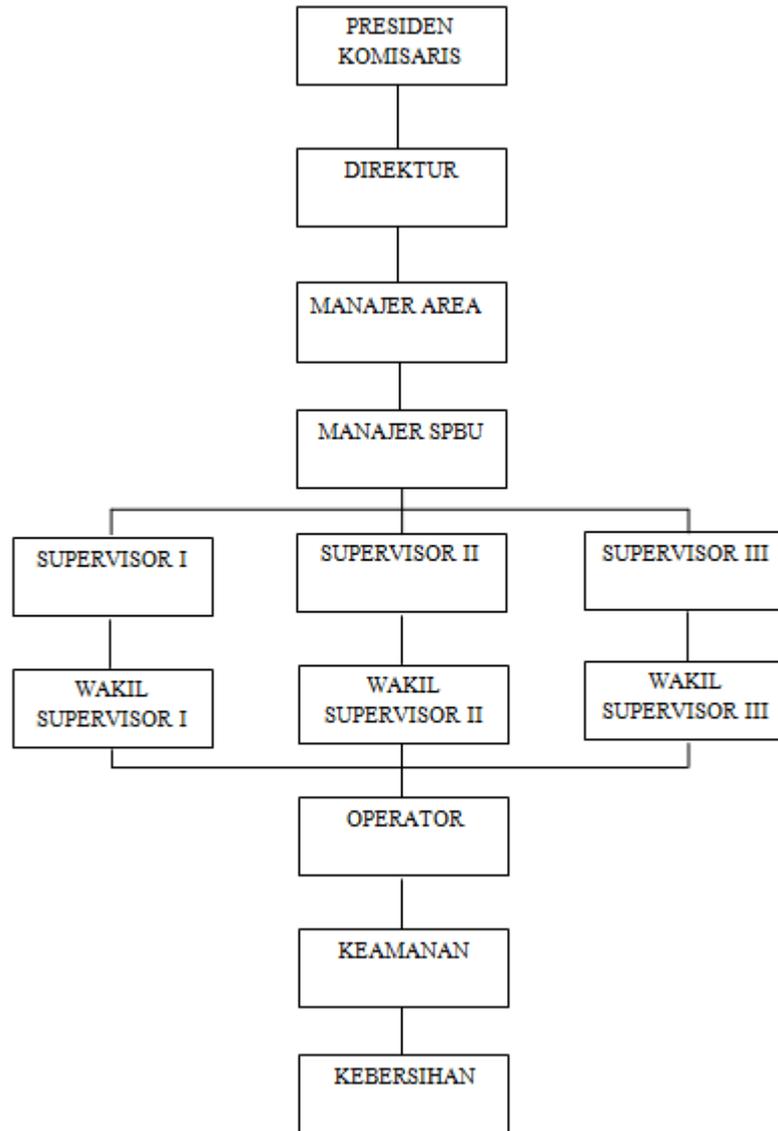
Dari hasil wawancara dengan Mas Agung Prio Saputra selaku HRD Mayangkara Group dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dikatakan mengapa setiap SPBU memiliki nama sendiri dikarenakan terkait dengan perizinan perusahaan mendirikan cabang usaha di setiap daerah, hal ini yang menjadikan setiap unit usaha SPBU memiliki nama yang berbeda, begitu juga ada yang memiliki nama yang sama. Akan tetapi dengan nama PT yang berbeda-beda dan ada yang sama pemegang kendali tetap itu perusahaan yang menaungi yaitu Mayangkara Group.

B. Struktur Organisasi SPBU Mayangkara Group

Guna menunjang kelancaran tugas sehari-hari dan demi tercapainya efisiensi kerja yang maksimal dalam menjalankan operasi usaha SPBU, maka pihak perusahaan yang mengelola SPBU telah merancang struktur organisasi. Penyusunan ini didasari oleh kebutuhan yang layak dengan membandingkan fasilitas pelayanan yang di miliki serta prinsip-prinsip efisiensi sebagaimana lazimnya dalam pengoperasian usaha sejenis.

⁵ Wawancara dengan Mas Agung prio saputro HRD Mayanngkara Group yang dilakukan pada hari sabtu tanggal 8 juli 2017 pada pukul 13.00 WIB.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi SPBU Mayangkara Group



Sumber: SPBU Mayangkara Group

1. Fungsi dan Tugas

Fungsi organisasi merupakan suatu rincian yang menunjukkan posisi, tanggung jawab, wewenang, fungsi dan tugas-tugas yang harus dikerjakan oleh seorang personil di dalam suatu organisasi. Fungsi organisasi ini perlu dibuat supaya masing-masing personil mengerti kedudukannya di dalam organisasi. Adapun fungsi dan tugas organisasi

SPBU yang dipaparkan oleh Bapak Siswanto sebagai Manajer SPBU Pakunden Blitar milik Mayangkara Group dalam wawancara adalah sebagai berikut:

“Tugas tertinggi dalam organisasi SPBU mulai dari presiden komisaris atau *owner*, *owner*-nya Abah Hariyanto selaku pemilik SPBU. terus putrinya yang menjadi direktur utama itu ibu Veni budiarsih sebagai penanggung jawab keberlangsungan usaha SPBU. Manajer areanya yaitu Bapak Saifulah sebagai menyetujui pembelian alat-alat investaris usaha dan menentukan pemilihan dan bertanggungjawab penuh di satu region karena SPBU yang dikelola perusahaan kami ada tiga region. Di bawah manajer area terdapat manajer SPBU yang bertanggungjawab di satu SPBU sebagai koordinator kegiatan-kegiatan karyawan dan mengatur BBM masuk.”⁶

Sama halnya yang di jelaskan oleh Bapak Bapak Siswanto, Bapak Parateh Efendi selaku manajer SPBU Sambi Kediri milik Mayangkara Group juga menjelaskan hal yang sama dalam wawancara sebagai berikut:

“Dalam setiap shift terdapat supervisor atau kashift (dalam Bahasa jawa dijelaskan)”*kasift ikuw istilae mandor mas*” yang membawahi pekerja dalam satu shift. Dalam satu shift terdapat enam sampai tujuh orang. Di bawah supervisor terdapat wakil supervisor atau wakasift tugasnya hampir sama dengan Kasift kemudian operator yang bertugas melayani pengisian BBM termasuk administrasi, operasional dan menyerahkan hasil penjualan kepada bagian administrasi keuangan. Selain operator terdapat keamanan yang bertugas mengendalikan keamanan SPBU baik dalam gedung maupun luar gedung secara keseluruhan. Dan yang terakhir petugas kebersihan, tugasnya ya bertanggungjawab kebersihan SPBU, dari mulai keersihan mushola, toilet, tempat wudlu, iya pokoknya semuanya mas seluruh SPBU.”⁷

⁶ Wawancara dengan Bapak Siswanto Manajer SPBU Pakunden Blitar milik Mayangkara Group yang dilakukan pada hari sabtu tanggal, 8 juli 2017.

⁷ Wawancara dengan Bapak Parateh Efendi Manajer SPBU Sambi Wilayah Kediri milik Mayangkara Group yang dilakukan pada hari sabtu tanggal, 8 juli 2017.

Dari uraian wawancara dari Bapak Siswanto dan Bapak Parateh Efendi di atas dapat di jelaskan secara terperinci bahwa fungsi dan tugas organisasi SPBU, yaitu:

a. Presiden Komisaris

- 1) Sebagai pemilik atau *owner* SPBU
- 2) Bertanggung jawab penuh atas kelangsungan usaha dari keharmonisan kerja sama dengan bawahan.

b. Direktur Utama

- 1) Melaksanakan mandat dari pemilik atau penanggung jawab.
- 2) Bertanggung jawab terhadap semua kegiatan usaha di SPBU.
- 3) Membuat perencanaan dalam mencapai tujuan usaha.
- 4) Menyelesaikan persoalan yang tidak dapat diselesaikan oleh bawahan.

c. Manajer Area

- 1) Bertanggungjawab penuh di satu region
- 2) Menyetujui atau memberikan pengesahaan atas pembelian alat-alat inventaris usaha.
- 3) Memilih, menentukan dan mengangkat karyawan.

d. Manajer SPBU

- 1) Bertanggungjawab di satu SPBU
- 2) Mengatur BBM masuk

- 3) Mengkoordinir, mendelegasikan dan mengawasi kegiatan-kegiatan karyawan agar dapat tercapai sasaran yang diinginkan secara efektif dan efisien.
- 4) Mengawasi kinerja di bagian akuntansi dan operasional SPBU
- 5) Memberikan laporan stock akhir SPBU
- 6) Memberikan laporan yang diperlukan oleh manajer area.

e. Supervisor

- 1) Kepala sift
- 2) Mengawasi kinerja operator
- 3) Menegur dan menasehati ketika operator melakukan kesalahan
- 4) Mengganti atau menggantikan tugas manajer jika manajer tidak bertugas atau sedang bertugas yang lain

f. Wakil Supervisor

- 1) Wakasift
- 2) Mengawasi kinerja operator
- 3) Mengganti atau menggantikan tugas manajer jika manajer tidak bertugas atau sedang bertugas yang lain

g. Operator

- 1) Mengelola Pelayanan Pengisian BBM, termasuk administrasi dan operasional.
- 2) Mencatat dan menyerahkan hasil penjualan kepada bagian Administrasi Keuangan.
- 3) Tanggung Jawab Ketepatan dan kecepatan pelayanan.
- 4) Melakukan transaksi langsung dengan konsumen
- 5) Melaporkan hasil penjualan kepada manajer SPBU
- 6) Melayani konsumen dengan sepenuh hati.

h. Keamanan

- 1) Mengendalikan Keamanan SPBU Mayangkara Group baik dalam gedung (kantor) maupun luar gedung (pelataran) atau SPBU secara keseluruhan.
- 2) Memberikan ketenangan dan kenyamanan pengunjung SPBU.

i. Kebersihan

- 1) Mengendalikan kebersihan SPBU Mayangkara Group baik dalam maupun luar gedung (keseluruhan).
- 2) Memberikan ketenangan, kenyamanan dan kebersihan SPBU.
- 3) Bertanggungjawab atas kebersihan SPBU.

C. Sarana dan Prasarana yang Wajib di Miliki oleh SPBU Mayangkara Group

Setiap SPBU Pertamina harus memiliki Standarisasi mengenai sarana dan prasarana sesuai yang telah di tentukan. Berikut Sarana dan Prasarana Standar Wajib yang harus di miliki oleh setiap SPBU Pertamina. Dalam wawancara dengan Bapak Siswanto sebagai manajer SPBU Pakunden Blitar milik Mayangkara Group dijelaskan sebagai berikut:

“Untuk sarananya SPBU dari perusahaan kami itu yang pertama ada Sarana pemadam kebakaran yang paling utama, sebenarnya ini sesuai dengan pedoman yang diberikan dari PT. Pertamina mas, sampean nanti bisa melihat sendiri apa aja yang ada di SPBU, karena usaha yang dijalankan oleh perusahaan kami ini merupakan barang subsidi dari pemerintah, sarana dan prasarananya harus mengikuti dari PT. Pertamina.”⁸

Sama halnya yang diungkapkan oleh Bapak Siswanto, Bapak Septian selaku manajer SPBU Ngunut Tulungagung juga memaparkan sebagai berikut:

“Untuk sarana prasarana perusahaan kami menerapkan SOP dari Pertamina dan perusahaan. Seperti halnya Sarana lingkungan harus meliputi instalasi pengolahan limbah, instalasi yang digunakan untuk mengalirkan minyak tercecer di area SPBU kedalam tempat penampungan, instalasi sumur pantau yang digunakan untuk memantau tingkat polusi air tanah disekitar bangunan SPBU, dan drainase sesuai dengan pedoman PT. Pertamina. Sistem keamanan harus memiliki tangki pendam, memiliki rambu-rambu tanda peringatan. Sistem pencahayaan SPBU harus memiliki lampu penerangan dan jalur pengisian BBM serta papan penunjuk SPBU yang berlampu agar keberadaan SPBU mudah dilihat oleh pengendara.”⁹

⁸ Wawancara dengan Bapak Siswanto Manajer SPBU Pakunden Blitar milik Mayangkara Group yang dilakukan pada hari sabtu tanggal, 8 juli 2017.

⁹ Wawancara dengan Bapak Septian SPBU Ngunut Tulungagung milik Mayangkara Group yang dilakukan pada hari sabtu tanggal, 8 juli 2017.

Bapak Parateh Efendi selaku manajer SPBU Sambu Kediri juga memaparkan hal yang sama yang dijelaskan sebagai berikut:

“Sebenarnya saranya itu yang harus ada di SPBU banyak mas misalnya Peralatan dan kelengkapan filling BBM sesuai dengan standar PT. Pertamina berupa tangki pendam, pompa. Saluran air umum didepan bangunan SPBU. Sensor api dan perangkat pemadam kebakaran. Lambang PT. Pertamina, dan generator. SPBU harus mempunyai fasilitas umum berupa toilet, mushola dan lahan parkir. Instalasi listrik dan air yang memadai. Serta mempunyai rambu-rambu standar Pertamina yang meliputi dilarang merokok, dilarang menggunakan telepon seluler, jaga kebersihan dan tata cara penggunaan alat pemadam kebakaran. Nanti sampean bisa melihat sendiri dan mengecek secara langsung kalua lebih jelasnya mas”¹⁰

Dari uraian wawancara dari Bapak Siswanto dan Bapak Parateh di atas dapat di jelaskan secara singkat bahwa sarana dan prasana yang wajib di miliki oleh SPBU, yaitu:

1. Sarana Pemadam kebakaran :
 - a. Sesuai dengan pedoman PT. Pertamina.
2. Sarana lindungan lingkungan:
 - a. Instalasi pengolahan limbah.
 - b. Saluran yang digunakan untuk mengalirkan minyak yang tercecet di area SPBU kedalam tempat penampungan.
 - c. Instalasi sumur pantau merupakan sumur pantau dibutuhkan untuk memantau tingkat polusi terhadap air tanah di sekitar bangunan SPBU yang disebabkan oleh kegiatan usaha SPBU.
 - d. Saluran bangunan atau drainase sesuai dengan pedoman PT. Pertamina.

¹⁰ Wawancara dengan Bapak Parateh Efendi Manajer SPBU Sambu Kediri milik Mayangkara Group yang dilakukan pada hari sabtu tanggal, 8 juli 2017.

3. Sistem Keamanan:
 - a. Memiliki pipa ventilasi tangki pendam.
 - b. Memiliki dinding pembatas atau pagar pengaman.
 - c. Terdapat rambu-rambu tanda peringatan.
4. Sistem Pencahayaan:
 - a. SPBU memiliki lampu penerangan yang menerangi seluruh area dan jalur pengisian BBM;
 - b. Papan penunjuk SPBU sebaiknya berlampu agar keberadaan SPBU mudah dilihat oleh pengendara.
5. Peralatan dan kelengkapan filling BBM sesuai dengan standar PT. Pertamina berupa:
 - 1) Tangki pendam;
 - 2) Pompa;
 - 3) Pulau pompa.
6. Saluran air umum di depan bangunan SPBU
7. Sensor api dan perangkat Pemadam kebakaran
8. Lambang PT. Pertamina
9. Generator
10. Fasilitas umum:
 - 1) Toilet;
 - 2) Mushola;
 - 3) Lahan parkir.
11. Instalasi listrik dan air yang memadai

12. Rambu-rambu standar PT. Pertamina:

- 1) Dilarang merokok;
- 2) Dilarang menggunakan telepon seluler;
- 3) Jagalah kebersihan;
- 4) Tata cara penggunaan alat pemadam kebakaran.

Sedangkan yang menjadi perbedaan SPBU Mayangkara Group dengan SPBU lain yang di paparkan oleh Bapak Muhammad Rizal Kholid selaku Wakil Direktur SDM Mayangkara Group dalam wawancara sebagai berikut:

“Perbedaannya SPBU yang kami jalankan dengan SPBU lain yang pertama bagi karyawan harus melakukan sholat berjamaah di mushola yang disediakan oleh perusahaan dan wajib ada yang mengadzani dari karyawan tanpa terkecuali, ada alas kaki (bangkiak) di depan musola disediakan untuk konsumen kalau mau ke toilet atau berwudlu karena menjaga kesucian itu sangat penting, dan haram bagi karyawan ada yang memungut biaya di depan toilet, karyawan yang ada di SPBU itu sudah melakukan umrah, karena program dari perusahaan setiap tahun itu memberangkatkan 22 orang karyawan umrah, dan program selanjutnya mulai bulan agustus 2017 setiap SPBU ada TPQ gratis diperuntukkan untuk masyarakat sekitar, karena perusahaan ini biar tetap barokah dari program-program yang kami jalankan, kalau jaya itu belum tentu barokah sedangkan kalau barokah pasti akan jaya.”¹¹

Dapat ditarik kesimpulan bahwa dari pemaparan Bapak Muhammad Rizal Kholid selaku Wakil Direktur SDM Mayangkara Group dapat dikatakan dengan melalui program-program yang dijalankan oleh perusahaan yang mengacu pada prinsip-prinsip islam menjadikan bekerja dengan metode dakwah islam dan karyawan menjadi lebih menambahkan ketaqwaan kepada Allah SWT. Perusahaan juga bukan berorientasi kepada keuntungan dunia tetapi keuntungan akhirat.

¹¹ Wawancara dengan Bapak Muhammd Rizal Kholid Wakil Direktur SDM Mayangkara Group yang dilakukan pada hari sabtu tanggal, 10 Juni 2017.

D. Produk-Produk yang Ada di SPBU Mayangkara Group

Produk-produk yang diberikan pada SPBU Mayangkara Group. Dalam wawancara dengan Bapak Muhammad Kholid Rizal selaku wakil direktur SDM Mayangkara Group sebagai berikut:

“SPBU Mayangkara Group memasarkan produk seperti premium, pertalite, pertamax, pertamina dex, bio solar, dextrite. Tetapi yang produk seperti pertamina dex itu hanya dipakuden, trus juga produk dextrite itu ada di SPBU pakuden, pare, sama srengat saja masiahan ”¹²

Penjabaran secara singkat produk-produk yang dipasarkan oleh SPBU Mayangkara Group seperti:

1. Premium
2. Pertalite
3. Pertamina dex
4. Bio solar
5. Dextrite

E. Standar Mayangkara Group di Unit Usaha SPBU Dalam hal Layanan Operator, Peralatan, Jam Kerja dan Sistem Penggajian Karyawan

Untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas karyawan serta meningkatkan mutu pelayanan kepada konsumen termasuk didalamnya memberikan kenyamanan dan kepuasan yang akan diperoleh konsumen.

¹² Wawancara dengan Bapak Muhammd Rizal Kholid Wakil Direktur SDM Mayangkara Group yang dilakukan pada hari sabtu tanggal, 10 Juni 2017.

1. Standarisasi Layanan yang Diterapkan Mayangkara Group

Adapun standarisasi perusahaan Mayangkara Group yang dikemukakan oleh Bapak Rizal Khalid selaku Wakil Direktur SDM dalam wawancara sebagai berikut:

“Kalau standarisasi semua SPBU sama, iya mungkin ada yang menjadi perbedaan, dari standar yang diberikan oleh perusahaan kami. Ini dalam hal layanan misalnya Sikap operator SPBU harus ramah yang ditandai dengan wajah yang selalu tersenyum, nada suara yang hangat dan lantang, tidak membeda-bedakan pelanggan dan setiap pelanggan adalah pribadi yang penting. Menerapkan sikap sopan santun yang wajib di miliki oleh operator walaupun pelanggan bersifat negatif, kepribadian sopan santun yang tinggi akan membuat pelanggan menunjukkan rasa hormat kepada operator. Selalu peduli, yakin dan percaya diri dalam melayani pelanggan. Selalu teliti dan hati-hati dalam melakukan pelayanan sehingga operator tidak melakukan kesalahan dan menghargai waktu sehingga dapat melayani pelanggan dengan cepat.”¹³

Untuk standarisasi SPBU dari pemaparan yang diungkapkan oleh Bapak Rizal Khalid selaku Wakil Direktur SDM, Bapak Parateh Efendi selaku manajer SPBU Sambu Kediri milik Mayangkara Group wilayah juga memaparkan sebagai berikut:

“Dalam melayani konsumen harus selalu memberikan senyuman, salam dan menyapa pelanggan dengan baik. Penampilan operator SPBU harus memakai pakaian bersih dan rapi yang sesuai dengan standar Pertamina dan warna baju tidak boleh kusam. Sepatu harus sepatu hitam dan kaos kaki putih. Aksesoris yang diperbolehkan yaitu ikat pinggang, ikat rambur, anting-anting yang serasi dengan busana. Tanda pengenal dikenakan di dada sebelah kiri. Tata rambut harus pendek dan rapi untuk pria dan memakai ikat rambut, untuk wanita yang berambut panjang atau dipotong pendek di atas bahu. Dalam melayani pelanggan selain wajah yang paling sering terlihat oleh pelanggan adalah tangan, tangan operator harus bersih dan kuku terpotong rapi. Peralatan

¹³ *Ibid.*,

yang wajib tersedia adalah kalkulator, uang kembalian, pakaian seragam dan tanda pengenal serta form keluhan pelanggan.”¹⁴

Dari pemaparan yang dijelaskan oleh Bapak Rizal Khalid selaku Wakil Direktur SDM dan juga Bapak Parateh Efendi dapat dijelaskan secara singkat bahwa standarisasi yang harus di miliki oleh SPBU Mayangkara Group diantaranya yaitu:

a. Sikap operator SPBU

1) Ramah

Sikap ramah yang di terapkan oleh Mayangkara Group sebagai berikut :

- a) Wajah yang selalu tersenyum
- b) Nada suara yang hangat dan lantang
- c) Tidak membeda-bedakan pelanggan dan setiap pelanggan adalah pribadi yang penting.

2) Sopan Santun

Sikap sopan dan santun adalah wajib, walaupun pelanggan bersikap negatif. Sikap sopan dan santun merupakan cermin dari kepribadian yang tinggi sehingga pelanggan akan menunjukkan rasa hormatnya kepada kita.

3) Selalu peduli siap membantu

Pelanggan telah bermurah hati menggunakan produk dan pelayanan yang diberikan, maka sudah sepantasnya harus

¹⁴ Wawancara dengan Bapak Siswanto Manajer SPBU Pakunden Blitar milik Mayangkara Group yang dilakukan pada hari sabtu tanggal, 8 juli 2017.

selalu peduli dan siap membantu agar pelayanan yang di berikan tidak mengecewakan.

4) Yakin dan percaya diri

Sikap yakin dan percaya diri harus di miliki oleh setiap petugas. Tanpa sikap percaya diri tidak akan dapat meyakinkan dan membuat pelanggan percaya kepada kita.

5) Teliti dan hati-hati

Dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen seorang petugas atau operator pasti tidak ingin melakukan kesalahan walaupun kesalahan tersebut tidak begitu penting untuk dipersoalkan. Untuk itu dalam meningkatkan kepercayaan kepada konsumen, operator harus memiliki ketelitian atau kecernatan dan kehati-hatian dalam pelayanan.

6) Informatif

Operator diharuskan menguasai tentang produk yang dijual serta pengetahuan tentang fasilitas SPBU, sehingga dapat memberikan informasi yang jelas kepada konsumen.

7) Menghargai waktu

Operator diharuskan sigap dalam melakukan pelayanan, karena pada umumnya pelanggan menghendaki pelayanan yang cepat.

b. Prinsip-Prinsip Dalam Hal Melayani

Prinsip-prinsip dalam melayani konsumen yaitu Senyum, Salam, Sapa.

1) Senyum

Melayani selalu dengan senyum, walaupun menghadapi pelanggan yang sedang emosi. Dalam hati operator harus merasa riang, nyaman dan tulus melayani.

2) Salam

Salam maksudnya disini adalah melayani selalu dengan mengucapkan selamat pagi/siang/sore/malam atau selamat datang/jalan atau yang lainnya.

3) Sapa

Sapa yaitu dengan ucapan yang hangat dan bersahabat, seperti Bapak, Ibu, Adik dan yang lainnya, atau dengan nama jika mengetahui dengan pasti nama pelanggan.

c. Penampilan Operator SPBU

- 1) Pakaian seragam harus bersih dan rapi harus sesuai dengan standar Pertamina dan warna baju tidak boleh kusam
- 2) Harus memakai sepatu hitam dan kaos kaki putih.
- 3) Aksesoris yang diperbolehkan yaitu ikat pinggang, ikat rambut, anting-anting yang serasi dengan busana dan tubuh (untuk wanita).

- 4) Tanda pengenal di kenakan dengan tepat di dada sebelah kiri.
- 5) Tata rambut harus sesuai dengan wajah, usia, dan suasana kerja. Sebagai pedoman, tata rambut yang aman adalah potongan yang pendek dan rapi untuk pria dan memakai ikat rambut untuk wanita yang berambut panjang atau di potong pendek di atas bahu.
- 6) Kumis, jenggot dan cambang harus di cukur rapi, wajah yang bersih menimbulkan kesan sikap yang “bersih”.
- 7) Dalam melayani pelanggan, selain wajah yang paling sering terlihat oleh pelanggan adalah tangan. Tangan operator harus bersih dan kuku terpotong rapi.

d. Standar Peralatan

Beberapa peralatan yang wajib tersedia bagi operator SPBU adalah:

- 1) Kalkulator
- 2) Uang kembalian
- 3) Pakaian seragam dan tanda pengenal
- 4) Form keluhan pelanggan

e. Jam kerja karyawan SPBU Mayangkara Group

Jam kerja dalam organisasi SPBU Mayangkara Group seperti yang dipaparkan oleh Bapak Muhammad Kholid Rizal selaku wakil direktur SDM Mayangkara Group dalam wawancara adalah sebagai berikut:

“Pembagian Shift di SPBU dibagi menjadi tiga yaitu shift I di lakukan pada pukul 05.00-12.00, shift II di lakukan pada pukul 12.00-17.30 dan shift III di lakukan pada pukul 19.00-23.00 dan setiap siftnya ada 6-8 orang pokoknya 30 menit sebelum pergantian sift sift berikutnya harus sudah datang untuk melakukan sholat berjamaah setelah itu langsung melakukan tugasnya masing-masing. Dalam pembagian shift kenapa di lakukan pada jam-jam sholat? Karena diharapkan bagi karyawan muslim bisa melakukan tanggungjawab yang menjadi kewajibannya yaitu melakukan sholat lima waktu tepat waktu, dengan cara itulah perusahaan memotivasi karyawan untuk menaati agamanya, karena dengan karyawan tersebut menaati agamanya maka saya yakin dia juga pasti menaati pekerjaannya dan bertanggungjawab dengan pekerjaannya.”¹⁵

Untuk lebih mudah melihat dari pemaparan Bapak Muhammad Kholid Rizal selaku wakil direktur SDM tersebut bisa dilihat di tabel berikut:

Tabel 4.4
Jadwal Jam Kerja Karyawan
SPBU Mayangkara Group

Senin-Minggu	Jam Kerja	Jumlah karyawan per sift
Sift I	05.00-12.00	7-8 orang
Sift II	12.00-19.00	7-8 orang
Sift III	19.00-23.00	6-7 orang

Sumber: Wakil Drektur SDM Mayangkara Group

f. Sistem penggajian SPBU Mayangkara Group

Besar kecil upah yang diterima oleh karyawan SPBU Mayangkara Group, didasarkan pada besar kecil tanggung jawab dan prestasi kerja karyawan. Sistem penggajian dari SPBU Mayangkara Group sesuai wawancara dengan Bapak Siswanto

¹⁵ Wawancara dengan Bapak Muhammd Rizal Kholid Wakil Direktur SDM Mayangkara Group yang dilakukan pada hari sabtu tanggal, 17 Juni 2017.

selaku manajer SPBU Pakunden Blitar milik Mayangkara Group, adalah sebagai berikut:

“Kalau gajinya kita itu tidak bisa mematok, gaji yang didapat karyawan dihitung dari absensi seberapa banyak karyawan masuk dalam satu bulan. (dalam Bahasa Jawa di jelaskan)” *istilae manjing mas gak masuk yo gak bayaran, masuk yo bayaran dadi kadang-kadang gak masuk mendadak goro-goro loro*, tapi biasanya ijin ke saya kalau ada yang sakit tetep pakai surat dokter, *dadi gak iso nentokne gajine makanya di itung absenne masuk mas*” Tetapi gajinya tetap masih di atas UMR dan diberikan pada akhir bulan serta pemberiannya melalui transfer menggunakan jasa bank yang dapat diambil menggunakan ATM masing-masing karyawan.”¹⁶

F. Strategi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Melalui Keterampilan dan Motivasi yang Digunakan Mayangkara Group Blitar di Unit Usaha SPBU

Untuk mencapai tingkat keberhasilan yang tinggi, seorang pimpinan perusahaan harus melakukan strategi yang bisa meningkatkan semangat kerja karyawan, yaitu dengan memberikan keterampilan dan motivasi kerja yang dapat mendorong seseorang karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan.

Untuk meningkatkan kinerja karyawan SPBU Mayangkara Group. Strategi yang dilakukan sesuai wawancara dengan Bapak Muhammad Rizal Kholid selaku wakil direktur SDM Mayangkara Group sebagai berikut :

“Saya membaca sekilas judul sampean strateginya iya seperti sudah sampean buat di judul mas pemberian keterampilan dan motivasi, strategi peningkatan kinerja karyawan SPBU di Mayangkara Group salah satunya seperti di judul sampean tadi dengan pemberian motivasi,

¹⁶ Wawancara dengan Bapak Siswanto Manajer SPBU Pakunden Blitar milik Mayangkara Group yang dilakukan pada hari sabtu tanggal, 8 juli 2017.

pemberian keterampilan, terus ada lagi dengan diberikan kompensasi dan diberikan promosi jabatan.”¹⁷

Dari uraian wawancara di atas dapat di jelaskan secara singkat bahwa strategi yang di lakukan Mayangkara Group dalam meningkatkan kinerja karyawan di unit usaha SPBU melalui keterampilan dan motivasi kerja, yaitu:

1. Pemberian Motivasi

Dalam bentuk pemberian motivasi pada karyawan, hal ini dijelaskan oleh Bapak Muhammad Rizal Kholid dalam wawancara sebagai berikut:

“Untuk pemberian motivasi karyawan itu sama halnya dengan pemberian semangat berupa penyuluhan atau pembinaan tentang kesadaran bahwa karyawan merupakan subjek dalam perusahaan. Sebagai subjek karyawan merupakan motor penggerak terhadap jalannya perusahaan akan ditentukan oleh kualitas kerja karyawan yang ada. Sehingga hanya karyawan yang berkualitas dan mempunyai kontribusi yang besar pada perusahaan yang layak untuk mendapat posisi dan fasilitas-fasilitas. Dengan pemberian kesadaran ini diharapkan karyawan dapat bersemangat untuk selalu meningkatkan semangat untuk kerjanya. Bentuknya itu yang diberikan dari perusahaan selama ini berupa materi maupun non-materi ya intinya perusahaan memberikan motivasi secara internal maupun personal.”¹⁸

Jadi pemberian motivasi yang di lakukan Mayangkara Group selama ini itu dalam bentuk materi maupun non materi yang diberikan kepada karyawan untuk meningkatkan semangat mereka dalam bekerja.

2. Pemberian Keterampilan

Keterampilan merupakan suatu hal yang diperlukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas maupun kuantitas ssetiap

¹⁷ Wawancara dengan Bapak Muhammmmd Rizal Kholid Wakil Direktur SDM Mayangkara Group yang dilakukan pada hari sabtu tanggal, 17 Juni 2017.

¹⁸ Wawancara dengan Bapak Muhammmmd Rizal Kholid Wakil Direktur SDM Mayangkara Group yang dilakukan pada hari Kamis tanggal, 22 Juni 2017.

perusahaan. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Muhammad Rizal Kholid dalam wawancara sebagai berikut:

“Kalau bicara soal keterampilan mas, itu setiap perusahaan pasti membutuhkan, apalagi Karyawan SPBU yang setiap hari bertatap muka dengan konsumen yang berbeda karakter. Untuk itu mereka diberikan pelatihan yang diutamakan katahahan fisik dan pelayanan. Karena di perusahaan kami tidak ada yang boleh saat menjalankan tugas duduk-duduk harus terus berdiri.”¹⁹

Dengan adanya pemberian keterampilan pada karyawan SPBU dengan pelatihan yang diadakan perusahaan tentu akan memberikan manfaat yang diperoleh terutama perusahaan dan karyawan.

3. Diberikan Kompensasi.

Selain pemberian keterampilan dan motivasi pihak perusahaan juga memberikan kompensasi yang diberikan kepada karyawan, dijelaskan oleh Bapak Muhammad Rizal Kholid dalam wawancara sebagai berikut:

“Selain kompensasi berupa gaji dan bonus, perusahaan juga memberikan kebijakan berupa uang makan kepada seluruh karyawan.”²⁰

4. Promosi Jabatan

Promosi jabatan diberikan oleh perusahaan untuk mencari karyawan yang berprestasi dan berkualitas untuk menduduki jabatan yang belum terisi. Hal ini sesuai dengan wawancara dengan Bapak Muhammad Rizal Kholid penjelasannya sebagai berikut:

“Disini promosi jabatan yang diberikan kepada karyawan ditentukan oleh kinerja karyawan bukan seberapa lama karyawan

¹⁹ *Ibid.*,

²⁰ *Ibid.*,

bekerja di perusahaan. Jadi untuk karyawan lama tapi kinerjanya kurang baik maka tidak bisa naik jabatan.”²¹

Dari pemaparan Bapak Muhammd Rizal Kholid selaku Wakil Direktur SDM Mayangkara Group Dapat disimpulkan bahwa strategi yang di lakukan mulai dari pemberian motivasi, keterampilan, pemberian kompensasi dan juga pemberian promosi. Dengan strategi yang di lakukan perusahaan diharapkan bisa meningkatkan mutu maupun kualitas sumber daya manusia menjadi lebih baik sehingga yang menjadi tujuan perusahaan dapat tercapai dengan optimal.

G. Upaya-Upaya yang Di lakukan Mayangkara Group Dalam Meningkatkan Keterampilan dan Motivasi Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan di Unit Usaha SPBU

Seorang pimpinan memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan keterampilan melalui pelatihan serta memotivasi karyawan agar dapat bekerja dengan baik, sehingga tujuan yang di inginkan perusahaan dapat tercapai dengan mudah.

Dalam upayanya Mayangkara Group telah banyak melakukan cara untuk meningkatkan kinerja karyawan SPBU. Dalam wawancara dengan Bapak Muhammad Rizal Khalid menjelaskan tentang upayanya Mayangkara Group dalam membina keterampilan dan motivasi kerja yaitu:

“Upayanya untuk meningkatkan keterampilan kami memberikan pelatihan dan pendidikan pelatihannya itu iya kalua karyawan SPBU seperti pelatihan pelayanan prima, pelatihan fisik untuk menguji kesabaran dan ketahan tubuh karyawan karena kan karyawan SPBU terus berdiri tidak ada boleh yang duduk dan yang paling penting

²¹ *Ibid.*,

pelatihan APKAR untuk menguasai alat pemadaman kebakaran serta pelatihan MESM atau disebut juga penerapan kecerdasan ESQ *Emosional Spiritual Question* untuk mengolah emosi dan meningkatkan ketakwaan karyawan pada agamanya. Kalau motivasi yang kami berikan iya gaji, bonus, dan kami setiap tahun memberangkatkan karyawan 22 orang, pastinya dengan mengikuti prosedur-prosedur yang perusahaan tetapkan. Kami juga menyediakan koperasi khusus karyawan. Itu saja yang masih saya lakukan.”²²

Sama halnya yang di jelaskan oleh Bapak Muhammad Rizal Khalid.

Mas Agung Prio Saputra selaku HRD Mayangkara Group juga menjelaskan sebagai berikut:

“Karyawan SPBU pelatihannya berupa teknis dan non-teknis yang teknis itu seperti pelatihan fisik yang dilatih oleh pensiunan TNI, pelatihan pelayanan dan pelatihan APKAR penguasaan alat pemadam kebakaran. Kalau non-teknis itu kami memberikan pelatihan manajemen emosional dan spiritual Mayangkara (MESM), pelatihan ini di lakukan setiap satu bulan sekali mas untuk karyawan baru. Soalnya masa percobaannya tiga bulan. Kalau sampean pingin tau lebih jelas tentang MESM sampean bisa tanya penyelenggaranya, penyelenggaranya mayangkara foundation, lokasinya di radio mayangkara.”²³

Dari pemaparannya Bapak Muhammad Rizal Khalid. Mas Agung Prio Saputra selaku HRD Mayangkara Group bahwa upaya yang di lakukan Mayangkara Group dalam meningkatkan keterampilan dan motivasi kerja untuk meningkatkan kinerja karyawan di unit usaha SPBU, yaitu:

1. Keterampilan Teknis

Keterampilan teknis di lakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan SPBU terutama dalam pelaksanaan tugas keseharian secara teknis. Pemberian keterampilan tersebut di lakukan dengan pelatihan maupun pendidikan berupa:

²² *Ibid.*,

²³ Wawancara dengan Mas Agung prio saputro HRD Mayanngkara Group yang dilakukan pada hari sabtu tanggal 8 juli 2017 pada pukul 13.00 WIB.

a. Pelatihan Fisik

Pelayanan prima yang diberikan kepada karyawan, dijelaskan oleh Bapak Muhammad Rizal Kholid dalam wawancara sebagai berikut:

“Karyawan SPBU disini diberikan keterampilan teknis, hal ini berfungsi untuk mengoptimalkan kinerja karyawan. Salah satu bentuknya adalah pelatihan fisik yang dilatih secara langsung oleh pensiunan TNI. Dengan tujuan melatih kesabaran dan ketahanan tubuh saat melaksanakan aktifitas pekerjaan di SPBU.”²⁴

b. Pelayanan Prima

Pelayanan prima yang diberikan kepada karyawan, dijelaskan oleh Bapak Muhammad Rizal Kholid dalam wawancara sebagai berikut:

“Pelatihan pelayanan yang diterapkan oleh Mayangkara Group berupa pemberian kemampuan berkomunikasi dengan baik, dalam artian menunjukkan bahasa tubuh yang baik, memiliki etika komunikasi yang baik. Dengan bekal kemampuan komunikasi tersebut, karyawan SPBU diharapkan dapat meningkatkan kualitas maupun kuantitas dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada konsumen termasuk di dalamnya memberikan kenyamanan dan kepuasan yang akan diperoleh konsumen dari berbagai fasilitas yang tersedia serta juga mampu memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan, serta dapat menghadapi keluhan pelanggan dengan baik.”²⁵

c. Pelatihan Alat Pemadam Kebakaran (APKAR)

Pelatihan alat pemadam kebakaran (APKAR) yang diberikan kepada karyawan, dijelaskan oleh Bapak Muhammad Rizal Kholid dalam wawancara sebagai berikut:

²⁴ *Ibid.*,

²⁵ *Ibid.*,

“Pelatihan APKAR ini sangat penting di SPBU karena resiko terjadi kebakaran di SPBU itu lebih besar soalnya produk SPBU itu sifatnya mudah terbakar. Karyawan dituntut tanggap terhadap segala kemungkinan yang terjadi akibat kelalaian dari pelanggan maupun karyawan. Seperti halnya pelanggan membuang putung rokok sembarangan, menyalakan mesin saat pengisian BBM. Oleh karena itu disetiap SPBU yang kita naungi diberikan himbauan dalam bentuk poster. Hal ini sengaja kami lakukan untuk menjaga keselamatan karyawan ya juga pelanggan.”²⁶

2. Keterampilan Non-Teknis

Keterampilan non-teknis di lakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan SPBU terutama dalam kegiatan non-teknis keseharian yang di lakukan dengan pelatihan maupun diklat, diantaranya yaitu:

a. Pelatihan Manajemen Emosional dan Spiritual Mayangkara (MESM).

Pelatihan manajemen emosional dan spiritual Mayangkara, dijelaskan oleh Bapak Muhammad Rizal Kholid dalam wawancara sebagai berikut:

“Pelatihan MESM atau pelatihan menciptakan kecerdasan ESQ menjadi langkah perusahaan dalam ikut serta melaksanakan pembinaan mental dan spiritual karyawan melalui penerapan kecerdasan emosi dan spiritual. Pelatihan tersebut juga di lakukan untuk memenuhi kebutuhan perusahaan akan karyawan yang memiliki pengetahuan agama yang tinggi (untuk imam mushola, pengajian rutin dan upacara keagamaan) pelatihan ini itu dimulai jam 06.00 pagi sampai jam 18.00 dan semua kebutuhan konsumsi sudah ditanggung oleh perusahaan.”²⁷

Penyelenggaraan pelatihan MESM diselenggarakan oleh salah satu unit pendukung Mayangkara Group yaitu Mayangkara

²⁶ *Ibid.*,

²⁷ Wawancara dengan Bapak Alwi Maulana Direktur Mayangkara *Foundation* pada hari kamis tanggal, 04 Juni 2017, pada pukul 15.00 WIB

Foundation. Hal-hal yang dilakukan pada pelatihan tersebut diantaranya yaitu:

1) Penerapan Kecerdasan Emosi (EQ)

Penjelasan dari Bapak Alwi Maulana selaku Direktur Mayangkara *Foundation* tentang penerapan Kecerdasan Emosi dalam wawancara sebagai berikut:

“Kecerdasan emosi atau dikenal dengan EQ itu termasuk kemampuan yang diberikan kepada seseorang untuk mengelola dan mengontrol emosi seseorang.”²⁸

Dengan apa yang dikatakan oleh Bapak Alwi Maulana selaku Direktur Mayangkara *Foundation* dapat disimpulkan bahwa hal ini karyawan SPBU lebih sering bertatap muka dengan masyarakat, melalui pelatihan ini diharapkan setiap karyawan bisa mengontrol emosi ketika terjadi masalah internal maupun eksternal. Sehingga dengan kontrol emosi yang baik, karyawan juga melayani konsumen dengan baik sehingga konsumen merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh perusahaan.

2) Penerapan Kecerdasan Spiritual (SQ)

Penerapan kecerdasan spiritual yang dijelaskan oleh Bapak Alwi Maulana selaku Direktur Mayangkara *Foundation* dalam wawancara sebagai berikut:

²⁸ *Ibid.*,

“Kecerdasan spiritual ini juga disebut SQ merupakan kecerdasan yang mengarah kepada hubungan batiniah kepada Tuhan. dari sudut pandang ini akan mengetahui sejauh mana tingkat spiritual kita dengan sang pencipta.”²⁹

Dalam pelatihan ini menekankan kepada hubungan antara manusia dengan tuhan nya atas kecintaan kepada tuhan yang ada dalam hati masing-masing dan rasa syukur kehadirannya. Jadi diharapkan nanti setiap karyawan SPBU bertanggung jawab atas agamanya karena dengan karyawan bertanggungjawab dengan agamanya maka dapat dipastikan karyawan juga dapat bertanggungjawab atas pekerjaan yang menjadi tugasnya.

Mayangkara Group selain dalam upaya meningkatkan keterampilan kerja karyawan SPBU. Pihak perusahaan juga dalam upayanya meningkatkan kepuasan batiniah karyawan dengan cara memotivasi karyawannya yaitu memberikan motivasi positif maupun negatif serta juga motivasi dalam bentuk material maupun non-material yang diberikan pada karyawan SPBU, diantaranya meliputi:

1. Gaji

Gaji yang diberikan kepada karyawan, dijelaskan oleh Bapak Muhammad Rizal Kholid dalam wawancara sebagai berikut:

“Gaji dalam Mayangkara Group hal yang sangat penting diberikan kepada karyawan sebagai bentuk imbalan jasa yang ditujukan untuk meningkatkan semangat kerja karyawan dalam bekerja. Standar gaji yang digunakan Mayangkara Group untuk

²⁹ *Ibid.*,

karyawan SPBU sudah sesuai dengan standar Upah Minimum Regional (UMR) Kabupaten Blitar yaitu sebesar Rp 1.400.000,- per bulannya. Rata-rata gaji yang di terima oleh karyawan SPBU per bulannya mencapai Rp 1.400.000- Rp 2.000.000 tergantung dari jumlah absensi masuknya karyawan.”³⁰

2. Bonus

Bonus yang diberikan kepada karyawan, di jelaskan oleh Bapak Muhammad Rizal Kholid dalam wawancara sebagai berikut:

“Bonus diberikan sebagai bentuk apresiasi kepada karyawan yang berprestasi dalam bentuk kerapian, kebersihan dan ketepatan dalam melayani pelanggan.”³¹

3. Fasilitas Kerja

Fasilitas kerja yang diberikan kepada karyawan, dijelaskan oleh Bapak Muhammad Rizal Kholid dalam wawancara sebagai berikut:

“Fasilitas yang diberikan Mayangkara Group memberikan fasilitas kerja dalam bentuk pakaian kerja, tempat beribadah, peralatan dan perlengkapan kerja dan juga fasilitas ruang kerja diberikan untuk kenyamanan karyawan dalam bekerja.”³²

4. Umrah

Salah satu bentuk bonus yang diberikan kepada karyawan yaitu berupa bonus umrah kepada karyawan muslim, dijelaskan oleh Bapak Muhammad Rizal Kholid dalam wawancara sebagai berikut:

“Bonus umrah yang diberikan kepada karyawan tidak hanya berupa biaya akomodasi pulang-pergi tetapi juga pesangon yang diberikan kepada 22 karyawan setiap tahun dengan syarat karyawan tersebut tidak melakukan pelanggaran selama dua tahun bekerja di perusahaan.”³³

³⁰ Wawancara dengan Bapak Muhammmd Rizal Kholid Wakil Direktur SDM Mayangkara Group yang dilakukan pada hari kamis tanggal, 6 juli 2017, pada pukul 14.00 WIB

³¹ *Ibid.*,

³² *Ibid.*,

³³ *Ibid.*,

5. Beasiswa Bagi Anak Karyawan

Motivasi yang diberikan kepada karyawan bukan hanya dalam bentuk materi maupun non-materi tetepi kesejahteraan kepada keluarga karyawan. Sesuai dengan wawancara dengan Bapak Alwi Maulana selaku Direktur Mayangkara *Foundation* menjelaskan sebagai berikut:

“Pemberian beasiswa bagi anak karyawan ini merupakan tunjangan yang diberikan oleh perusahaan kepada setiap anaknya karyawan, pemberiannya di lakukan setiap 1 tahun sekali, bagi yang masih SD mendapatkan 500 ribu, SMP mendapatkan 750 ribu serta yang sudah SMA mendapatkan 1jt.”³⁴

Hal ini perusahaan memberikan motivasi dalam hal tunjangan diharapkan setiap karawan lebih fokus dalam bekerja karena tunjangan yang diberikan tersebut untuk meringankan beban karyawan sehingga karyawan mendapatkan kepuasan batiniah dalam diri maupun keluarga karyawan.

6. Santunan Kepada Keluarga Karyawan yang Meninggal

Santunan merupakan hal yang wajib diberikan kepada orang yang lagi kesulitan maupun kesusahan.

“Kami memberikan santunan berupa materi maupun non-materi kepada keluarga karyawan kalua ada meninggal karena setiap karyawan di sini itu semua di anggap keluarga.”³⁵

Dengan demikian karyawan merasa mendapatkan perhatian oleh perusahaan sehingga karyawan merasakan puas dalam bekerja maupun puas dalam batiniah.

³⁴ Wawancara dengan Bapak Alwi Maulana Direktur Mayangkara *Foundation* pada hari kamis tanggal, 04 Juni 2017.

³⁵ *Ibid.*,

7. Unit koperasi khusus karyawan

Mayangkara Group dalam upaya meningkatkan kinerjanya karyawan melalui motivasi bukan hanya semata-mata diberikan tunjangan berupa materi maupun non-materi tetapi yang di inginkan perusahaan bisa membantu maupun meringankan beban karyawan. Dalam wawancara dengan Bapak Alwi Maulana selaku Direktur Mayangkara *Foundation* memaparkan sebagai berikut:

“Di perusahaan ini juga mempunyai koperasi untuk memberikan semangat karyawan. Dengan melalui unit koperasi Mayangkara Arta yang di bangun perusahaan diharapkan mempermudah karyawan dalam memenuhi kebutuhan maupun keinginannya seperti membeli barang-barang kebutuhan pokok maupun baran-barang elektronik dengan menggunakan cicilan, dan sebagainya.”³⁶

Dengan banyak memberikan motivasi positif kepada karyawan berharap karyawan merasakan puas dalam bekerja serta mempermudah bagi pihak perusahaan untuk memberikan tugas-tugas kepada setiap karyawan untuk mencappai prestasi kerja perusahaan yang lebih optimal.

8. Hukuman

Hukuman merupakan bentuk motivasi negatif yang digunakan Mayangkara Group untuk meningkatkan kinerja karyawannya SPBU. dijelaskan oleh Bapak Muhammad Rizal Kholid dalam wawancara sebagai berikut:

“Manajer memberikan hukuman kepada mereka yang pekerjaannya kurang baik, hukuman diharapkan semangat kerja

³⁶ *Ibid.*,

karyawan dalam jangka waktu pendek akan meningkat, tetapi untuk jangka waktu panjang dapat berakibat kurang baik terhadap karyawan karena karyawan akan merasa bosan dan jenuh dengan kebijakan tersebut dan akhirnya kinerja karyawan semakin lama akan menurun. Untuk mengatasi hal tersebut Mayangkara Group dalam meningkatkan kinerja karyawan SPBU selain menggunakan hukuman, juga menggunakan bentuk pengarahan dan teguran pada karyawan yang melakukan pelanggaran dalam bekerja.³⁷

H. Hambatan atau Kendala yang Dihadapi oleh Mayangkara Group Blitar Dalam Memberikan Keterampilan dan Memotivasi Kerja Karyawan di Unit Usaha SPBU

Dalam melaksanakan dan melakukan suatu pekerjaan atau kegiatan seseorang sering menemukan hambatan yang mampu menghambat pencapaian tujuan dari kegiatan tersebut. Dalam memberikan keterampilan serta dalam pelaksanaan motivasi kerja karyawan tidak selamanya berjalan sesuai dengan rencana yang dibuat pimpinan sebelumnya.

Kendala-kendala yang dihadapi Mayangkara Group dalam memberikan keterampilan maupun memotivasi kerja khususnya pada karyawan SPBU sesuai dengan pemaparan Bapak Muhammad Kholid Rizal selaku wakil direktur SDM Mayangkara Group, yaitu :

“Dalam memberikan keterampilan maupun memotivasi kerja khususnya karyawan SPBU mengalami hambatan atau kendala diantaranya dalam pemberian keterampilan melalui pelatihan karyawan yang tidak mengikuti pelatihan tidak dapat mengikuti pelatihan berikutnya kecuali mendapat surat perintah dari pimpinan pusat. Pimpinan kesulitan menentukan alat motivasi yang tepat dan tidak efektif. Pimpinan sulit mengetahui keinginan karyawan karena karyawan tidak mau mengungkapkan kepada pimpinan. Bentuk kepedulian pimpinan kepada karyawan dapat di lakukan melalui komunikasi langsung.”³⁸

³⁷ Wawancara dengan Bapak Muhammmmd Rizal Kholid Wakil Direktur SDM Mayangkara Group yang dilakukan pada hari kamis tanggal, 6 juli 2017.

³⁸ *Ibid.*,

Dari uraian wawancara di atas dapat di jelaskan secara singkat bahwa hambatan atau kendala yang dihadapi Mayangkara Group dalam memberikan keterampilan dan memotivasi kerja khususnya pada karyawan SPBU, yaitu:

1. Dalam memberikan keterampilan melalui pelatihan

Kendala dalam pelatihan yang terjadi di Mayangkara Group khususnya pada karyawan SPBU adalah pada peserta atau sumber daya manusianya. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Muhammad Kholid Rizal selaku wakil direktur SDM Mayangkara Group dalam wawancara sebagai berikut:

“Karyawan yang mengikuti program pelatihan sebelumnya memperoleh surat perintah dari pimpinan. Karyawan wajib mengikuti surat perintah tersebut kecuali terdapat halangan-halangan yang tidak bisa dihindari seperti sakit, menjalani tugas yang bersifat sangat penting dan tidak bisa ditinggalkan. Apabila terdapat karyawan yang telah diberi surat perintah ternyata terdapat halangan dan tidak dapat mengikuti maka posisinya akan digantikan karyawan lain yang memenuhi syarat dengan persetujuan pimpinan pusat sebagai penerbit surat perintah. Karyawan yang tidak mengikuti pelatihan dengan alasan sakit secara mendadak harus melampirkan surat keterangan dokter. Karyawan yang tidak dapat mengikuti pelatihan dapat mengikuti pelatihan berikutnya tetapi harus mendapat surat perintah dari pimpinan pusat.”³⁹

2. Pimpinan kesulitan menentukan alat motivasi yang tepat dan efektif.

Kendala yang dihadapi selama ini oleh perusahaan yang di paparkan oleh Bapak Rizal Kholid dalam wawancaranya yaitu:

“Setiap karyawan memiliki karakter yang tidak sama, sehingga keinginan karyawan yang satu dengan yang lain tidak sama. Alat motivasi yang digunakan Mayangkara Group sudah cukup efektif,

³⁹ *Ibid.*,

tapi karyawan belum tentu puas dengan sistem motivasi yang digunakan perusahaan.”⁴⁰

Dari uraian penjelasan Bapak Rizal Kholid tersebut. Hal ini juga dapat dilihat dari data yang peneliti dapatkan. Data tersebut dapat dilihat dari jumlah karyawan masuk dan karyawan keluar.

Tabel 4.5
Jumlah Karyawan Masuk dan Keluar Bidang Usaha
SPBU Mayangkara Group

No	Bidang Usaha	2014		2015		2016	
*Masuk (M), Keluar (K)		M	K	M	K	M	K
1	SPBU Mayangkara Group	163	160	201	197	182	179

Sumber: HRD Mayangkara Group

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan dari tiga tahun terakhir jumlah karyawan masuk dan karyawan keluar memiliki rata-rata sama. Hal ini di karenakan setiap karyawan memiliki karakter yang berbeda-beda menjadikan pimpinan kesulitan dalam hal memberikan motivasi kepada setiap karyawan yang memungkinkan karyawan ada yang terpenuhi dan juga ada yang belum terpenuhi. Hingga menjadikan karyawan tidak lagi bertahan dalam satu perusahaan.

Sebagai bentuk kepedulian perusahaan terhadap karyawan melalui Wakil Direktur SDM dalam menyerap keluhan, kritik, serta saran dari seluruh karyawan. Dalam wawancara dengan Bapak Muhammad Rizal Kholid menjelaskan sebagai berikut:

“Kalau ada keluhan setiap karyawan, karyawan pasti saya langsung suruh datang ke saya, karena saya tidak mau ada surat, kalau bisa secara langsung mengapa memakai surat, dengan penyelesaian secara

⁴⁰ *Ibid.*,

langsung tatap muka pasti masalah pun dapat cepat teratasi, kalau pakai surat terlalu bertele-tele mas.”⁴¹

Komunikasi yang di lakukan secara langsung antara Wakil Direktur SDM dengan karyawan. Dalam hal ini Wakil Direktur SDM mempunyai kesempatan secara langsung kepada karyawan untuk menyampaikan tentang visi, misi, dan tujuan perusahaan. Adanya komunikasi langsung yang di lakukan Wakil Direktur SDM, karyawan akan semakin mudah mengungkapkan keinginan dan keluhan yang diharapkan dari pekerjanya, sehingga pimpinan akan mudah mengetahui kebutuhan dan keinginan dari masing-masing karyawan.

Untuk mengatasi kendala yang dihadapi, pimpinan perlu mengadakan evaluasi terhadap kinerja karyawannya, yaitu:

Untuk menentukan alat motivasi yang tepat, pimpinan harus tau apa yang dibutuhkan dan di inginkan karyawan, dengan melakukan pendekatan dan pengamatan langsung terhadap cara kerja karyawannya. Untuk dapat mengetahui keinginan karyawan, pimpinan berkomunikasi langsung dengan karyawan tentang kepuasan terhadap kebijakan yang dikeluarkan perusahaan. Lebih meningkatkan kedisiplinan, khususnya dalam bidang pelayanan. Perusahaan lebih mengutamakan sistem pelayanan yang baik.

⁴¹ *Ibid.*,