

EVALUASI PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) STUDI
PADA PENJUAL BENSIN ECERAN DI WILAYAH BANGUNTAPAN
BANGUNTAPAN BANTUL YOGYAKARTA

SKRIPSI



Ditulis Oleh :

Nama : Rizki Rachmatullah

Nomor Mahasiswa : 13311319

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2017

EVALUASI PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) STUDI
PADA PENJUAL BENSIN ECERAN DI WILAYAH BANGUNTAPAN
BANGUNTAPAN BANTUL YOGYAKARTA

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana
Strata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



Oleh :

Nama : Rizki Rachmatullah
Nomor Mahasiswa : 13311319
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2017

Halaman Bebas Plagirisme

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman / sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, juli 2017

Penulis



Rizki Rachmatullah

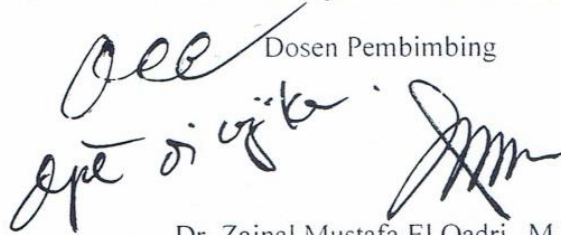
EVALUASI PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) STUDI
PADA PENJUAL BENSIN ECERAN DI WILAYAH BANGUNTAPAN
BANGUNTAPAN BANTUL YOGYAKARTA

Nama : Rizki Rachmatullah
Nomor Mahasiswa : 13311319
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 10 juli 2017

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dr. Zainal Mustafa El Qadri', is written over the printed name.

Dr. Zainal Mustafa El Qadri, M.M

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**EVALUASI PENERAPAN STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) STUDI PADA
PENJUAL BENSIN ECERAN DI WILAYAH BANGUNTAPAN BANTUL YOGYAKARTA**

Disusun Oleh : **RIZKI RACHMATULLAH**

Nomor Mahasiswa : **13311319**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Selasa, tanggal: 15 Agustus 2017

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Zaenal Mustofa Elqodri, Dr., MM.

Penguji : Zulian Yamit, Drs., M.Si.



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

EVALUASI PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) STUDI
PADA PENJUAL BENSIN ECERAN DI WILAYAH BANGUNTAPAN
BANGUNTAPAN BANTUL YOGYAKARTA

Rizki Rachmatullah

Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

Email: heyrizkii@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini berjudul Evaluasi Penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) Studi Pada Penjual Bensin Eceran di Wilayah Banguntapan Banguntapan Bantul Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) pada kinerja para penjual bensin eceran di Wilayah Banguntapan Banguntapan Bantul Yogyakarta. Teknik (metode) pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik observasi. Teknik observasi tersebut menggunakan angket atau kuesioner sebagai pedoman dalam melakukan wawancara. Penelitian ini menguji 3 variabel, yaitu sumber daya manusia, Fisik dan Proses, dan Penanggulangan Kebakaran. Penelitian ini menggunakan metode analisis Deskriptif dan Diagram Ishikawa. Kesimpulan bahwa seluruh responden (penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan) tingkat pemahamannya mengenai SOP penjualan bensin eceran yang baik dan benar masih rendah. Selain itu para penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan juga belum begitu paham mengenai standard operasional dalam kegiatan penjualan bensin eceran tersebut. Karna belum paham, penjual eceran juga belum semuanya menerapkan SOP penjualan bensin dengan baik dan benar. Terjadinya penyimpangan disebabkan oleh beberapa faktor. Seperti, masih lemahnya pengawasan yang dilakukan oleh instansi berwenang seperti Pertamina dan pemerintah daerah. ketidaktahuan para penjual eceran terhadap sop penjualan bensin dan faktor lingkungan seperti tingkah laku penjual lain dan juga tingkah laku dari konsumen.

Kata Kunci : SOP, Pengetahuan Tentang Produk, Penanggulangan Kebakaran, Bukti Fisik Dan Proses

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, yang telah memberikan petunjuk, kemudahan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi Penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) Studi Pada Penjual Bensin Eceran di Wilayah Banguntapan Banguntapan Bantul Yogyakarta”. Skripsi ini dimaksudkan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Skripsi ini terselesaikan karena adanya bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, disampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Drs. Dwi Praptono Agus Hardjito, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia
2. Dr. Drs. Sutrisno, MM. selaku Ketua jurusan manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia
3. Bapak Dr. Zainal Mustafa El Qadri, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu disela kesibukannya untuk membimbing penulis, selalu sabar dalam membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga akhir penulisan skripsi.
4. Papa dan mama dan keluarga yang ada di Serang yang selalu mendo’akan, memberikan dukungan, semangat, dan menjadi sumber semangat untuk dapat segera menyelesaikan skripsi ini.

5. Mbak Tika dan Mbak Tiara, selaku sekretaris Direktur vokasi (Dr. Zainal Mustafa El Qadri, M.M.) yang selalu memberikan informasi mengenai jadwal untuk bimbingan.
6. Seluruh responden, yaitu penjual bensin eceran di kelurahan Banguntapan Banguntapan Bantul Yogyakarta yang bersedia membantu penulis dengan meluangkan waktunya untuk diwawancara.
7. Teman teman PHP famz yang akhir akhir ini jarang ngumpul, ayo kapan kumpul lagi? Hehe.
8. Teman teman karaoke tyo, wilda, icha, veri. terima kasih atas semangatnya dan dukungannya. Semoga sukses untuk semuanya.
9. Teman teman sukirno famz yang selalu mendukung walaupun terpisah jarak.
10. Teman teman simsimi aka siganteng. Terima kasih atas dukungan dan hiburannya kalo lagi bosan .

Atas semua bantuan yang telah diberikan, hanya ucapan terimakasih dan doa yang dapat penulis panjatkan, semoga Allah SWT memberikan balasan dan menjadikan amal ibadah yang mulia. Amin.

Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat untuk khalayak ramai, khususnya untuk mahasiswa Manajemen dan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia pada umumnya. Amin Ya Robbal'Alamin.

Wassalamu'alaikumWr.Wb.

Yogyakarta, Juli 2017

Rizki Rachmatullah

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Sampul Depan	ii
Halaman Bebas Plagiarisme	iii
Halaman Pengesahan Skripsi	iv
Halaman Pengesahan Penguji	v
Abstraksi	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xii
Daftar Lampiran.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8

BAB II KAJIAN TEORI

2.1 Kajian Pustaka	10
2.1.1. Hasil Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Landasan Teori	17
2.2.1 Manajemen Operasi	18

2.2.2 Kualitas	20
2.2.3 Diagram Ishikawa	41

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian.....	44
3.2 Variabel penelitian.....	44
3.3 Definisi Operasional Variabel	45
3.3.1. SOP	45
3.3.2. Sumber Daya Manusia (SDM)	45
3.3.3. Bukti Fisik dan Proses	46
3.3.4. Penanggulangan Kebakaran.....	48
3.4 Jenis atau Teknik (metode) Pengumpulan Data.....	49
3.5 Populasi dan Sampel.....	49
3.6 Metode Analisis Data.....	50
3.6.1. Analisi Deskriptif.....	50
3.6.2. Diagram Ishikawa	51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Jenis Kelamin dan Lama Usaha.....	52
4.2 Sumber Daya Manusia.....	55
4.3 Bukti Fisik dan Proses	66
4.4 Penanggulangan Kebakaran.....	78
4.5 Analisis Diagram Ishikawa.....	88

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran	95
Daftar Pustaka.....	97
Lampiran.....	99

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Tahun 2005-2011	2
2.1 Penelitian Terdahulu (Judul dan Pengarang, Variabel, Hasil).....	14
2.1 Penelitian Terdahulu (Persamaan dan Perbedaan).....	54
4.1 Data Lama Usia Dan Jenis Kelamin.....	54
4.2 Data Kepemilikan Tanda Legalitas Usaha (TLU)	56
4.3 Data tingkat pemahaman responden terhadap bensin.....	58
4.4 Data Pemahaman Mengenai Perbedaan Bensin dengan Bbm Lainnya ...	60
4.5 Data Tingkat Pemahaman Mengenai Keunggulan dan Kelemahan Bensin	61
4.5 Data Sumber Informasi Mengenai Pengetahuan Tentang Bensin.....	63
4.7 Data ketepatan bensin sesuai wadahnya atau yang dijanjikannya.....	64
4.8 Data Cara Memindahkan Bensin dari tempat penyimpanan ke Dalam wadah penjualan.....	67
4.9 Data Wadah penjualan bensin eceran	69
4.10 Data Jarak Bensin dengan Titik Api.....	72
4.11 Data Jarak Kios Bbm atau Rak Bensin Dengan Bahu Jalan.....	73
4.12 Data frekuensi terdapatnya ceceran minyak dikios bbm.....	75
4.13 Data Ketersediaan bahan penyerap minyak	76
4.14 Data Penerangan Kios Bbm Pada Malam Hari.....	77
4.15 Data ketersediaan alat pemadam kebakaran (APK).....	79

4.16 Data Ketersediaan Sumber Air.....	81
4.17 Data Ketersediaan Rambu Rambu Larangan.....	82
4.18 Data Volume Bensin (Liter) yang Terjual Dalam Satu	83
4.19 Data Mengenai Tingkat Rasa Aman Terhadap Bisnis Bensin Eceran....	84
4.20 Data Tingkat Pemahaman Terhadap Penanggulangan Kebakaran.....	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner.....	100
2. Data Mentah Hasil Kuesioner.....	107

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Sumber daya alam menurut UU No. 5 Tahun 1990 Tentang Konservasi Sumber Daya Alam Hayati dan Ekosistem adalah unsur-unsur hayati di alam yang terdiri dari sumber daya alam nabati (tumbuhan) dan sumber daya alam hewani (satwa) yang bersama dengan unsur non hayati (tanah, air, dan udara) di sekitarnya secara keseluruhan membentuk ekosistem. Menurut Isard 1972 dalam soerianegara sumber daya alam dibagi 3 berdasarkan pemulihannya yaitu sumber daya alam dapat dipulihkan, sumber daya alam yang tidak dapat dipulihkan, dan sumber daya alam yang tidak akan pernah habis.

Sumber daya alam yang dapat dipulihkan adalah sumber daya alam yang dapat diperbaharui berupa benda hidup yang dapat dikembangkan terus menerus sehingga tidak pernah habis. Sumber daya alam ini terdiri dari sumber daya alam hayati, contohnya pertanian, perkebunan dan perhutanan, dan sumber daya alam hewani, contohnya peternakan dan perikanan. Sumber daya alam yang tidak dapat dipulihkan adalah sumber daya alam yang tidak dapat diperbaharui sehingga tidak dapat dikembangkan apabila telah habis, karena berupa benda mati sehingga tidak dapat dikembangkan biakkan. Contohnya adalah minyak bumi, bauksit, emas, perak dan timah. Sumber daya alam yang tidak akan pernah habis atau punah adalah sumber daya alam yang berupa benda mati, tetapi mempunyai

sifat tidak pernah punah atau habis karena terus menerus diperbaharui secara alami. Contohnya energi matahari, energi pasang surut, serta udara dan air dalam siklus hidrologi.

Bahan Bakar Minyak adalah salah satu unsur vital dari sumber daya alam yang diperlukan dalam kebutuhan masyarakat umum baik di negara-negara miskin, Negara negara berkembang maupun di negara-negara yang telah berstatus negara maju sekalipun.

Pemanfaatan Bahan Bakar Minyak (BBM) digunakan untuk kebutuhan sehari-hari seperti transportasi pada umumnya. Transportasi di Indonesia sudah sangat berkembang baik transportasi darat, laut dan udara. Transportasi darat sendiri sudah berkembang dan menjadi kebutuhan vital, dapat dilihat dari jumlah pengendara kendaraan pribadi yang terus meningkat terutama kendaraan roda dua atau sepeda motor (Tabel 1.1). Akibatnya, kebutuhan akan bahan bakar terus meningkat.

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis
Tahun 2005-2011

Jenis kendaraan bermotor	Jumlah kendaraan bermotor (Unit)				
	2010	2011	2012	2013	2014
Mobil Penumpang	8891041	9548866	10432259	11484514	12599138
Mobil Bis	2250109	2254406	2273821	2286309	2398846

Mobil Barang	4687789	4958738	5286061	5615494	6235136
Sepeda motor	61078188	68839341	76381183	84732652	92976240
Jumlah	76907127	85601351	94373324	104118969	114209266

Sumber: <https://data.go.id/dataset/jumlah-kendaraan-bermotor-unit>

Pasal 1 ayat (1) UU No 22 Tahun 2001 Tentang Minyak dan Gas Bumi menjelaskan bahwa Minyak bumi adalah hasil proses alami berupa hidrokarbon yang dalam kondisi tekanan dan temperatur atmosfer berupa fasa cair atau padat, termasuk aspal, lilin mineral atau ozokerit, dan bitumen yang diperoleh dari proses penambangan, tetapi tidak termasuk batubara atau endapan hidrokarbon lain yang berbentuk padat yang diperoleh dari kegiatan usaha Minyak dan Gas Bumi.

Menurut Perundang-undangan di bidang Minyak dan Gas Bumi yaitu Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2001 Tentang Minyak dan Gas Bumi. Undang-Undang Minyak dan Gas Bumi memuat substansi pokok mengenai ketentuan bahwa Minyak dan Gas Bumi sebagai sumber daya alam strategis yang terkandung di dalam wilayah hukum pertambangan Indonesia merupakan kekayaan nasional yang dikuasai oleh negara, dan penyelenggaraannya dilakukan oleh pemerintah sebagai pemegang kuasa pertambangan pada Kegiatan Usaha Hulu. dalam hal ini yaitu PERTAMINA seperti tercantum pada Undang-Undang No. 8 tahun 1971 . Sedangkan pada kegiatan Usaha Hilir dilaksanakan setelah mendapat Izin Usaha dari Pemerintah. Izin usaha yang diperlukan untuk kegiatan usaha Minyak dan Gas Bumi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (2) UU Nomor 22 Tahun 2001 Tentang Minyak dan Gas Bumi dibedakan atas izin usaha

pengolahan, izin usaha pengangkutan, izin usaha penyimpanan, izin usaha niaga.

Pertamina melakukan pemasaran BBM Retail melalui lembaga penyalur Retail BBM/BBK yang saat ini tersebar diseluruh Indonesia, seperti SPBU (Stasiun Pengisian BBM Untuk Umum), Agen Minyak Tanah (AMT), Agen Premium & Minyak Solar (APMS), serta Premium Solar *Packed Dealer* (PSPD). Untuk mendirikan sebuah SPBU ada syarat syarat yang harus dipenuhi sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) PT. Pertamina sesuai dengan standar kaidah kesehatan dan keselamatan kerja. Hal ini dilakukan untuk mencegah dan meminimalisir kecelakaan kerja yang mengancam kepada karyawan dan konsumen spbu itu sendiri seperti kebakaran , keracunan dan lain lain. Mengingat BBM adalah bahan yang mudah terbakar, maka perlu adanya sarana dan prasarana yang sesuai standar yang harus dipenuhi SPBU. Berikut ini adalah sarana dan prasaran yang harus di miliki SPBU yaitu SPBU harus Sarana pemadam kebakaran, Sarana lindungan lingkungan, Sistem Keamanan, Sistem Pencahayaan, Peralatan dan kelengkapan filling BBM, Duiker, Sensor api dan perangkat Pemadam kebakaran , Generator, Racun Api, Instalasi listrik dan air yang memadai, Rambu-rambu seperti dilarang merokok, dilarang menggunakan telephone. Yang semuanya harus sesuai standar pertamina dan peraturan pemerintah.

Seperti data tabel diatas jumlah kendaraan di indonesia mencapai 114 jutaan lebih, dengan begitu banyaknya jumlah kendaraan di Indonesia tentu saja berpengaruh kepada kebutuhan bensin di Indonesia. Menurut Kepala BPH Migas

Andy Noorsaman Someng (27/6/2013) yang dikutip dari *finance.detik.com*, mengatakan bahwa, “Di Indonesia, 18 SPBU dipakai untuk melayani kebutuhan BBM 1 juta penduduk. Sementara di Malaysia, 80 SPBU untuk melayani 1 juta penduduk, sudah seharusnya Indonesia membangun lebih banyak lagi SPBU-SPBU yang tersebar sampai ke pelosok negeri. Tujuannya untuk menjamin ketersediaan BBM bagi masyarakat banyak. Kita perlu lebih banyak lagi SPBU-SPBU di Indonesia untuk menjamin ketersediaan bahan bakar, semakin banyak semakin baik”. Menurut Wianda Pusponegoro yang dikutip dari www.republika.co.id, Saat ini jumlah SPBU Pertamina per 31 desember 2016 mencapai 5.348 unit SPBU di seluruh Indonesia dan 101 SPBU di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY).

Dari jumlah keseluruhan SPBU tersebut belum seluruhnya menjangkau daerah-daerah terpencil. Hal ini, dimanfaatkan oleh masyarakat tertentu untuk membuka usaha bensin eceran di wilayahnya. Selain memberikan keuntungan kepada pengusaha bensin eceran, masyarakat juga terbantu dengan adanya bensin eceran untuk kebutuhan bahan bakar untuk kendaraannya. Meskipun harga yang diberikan lebih mahal dari SPBU, bensin eceran ini mempunyai kelebihan dibandingkan SPBU seperti keberadaannya yang mudah ditemui dan tidak perlu mengantri terlalu lama. Dari permintaan yang besar akan kebutuhan BBM itulah membuat semakin menjamurnya kegiatan usaha bensin eceran karena dengan modal yang minim dan persyaratan yang begitu mudah masyarakat sudah bisa membuka usaha bensin eceran ditambah dengan permintaan kebutuhan bensin

yang begitu besar tentu akan memberikan keuntungan bagi pengusaha bensin eceran.

Karna semakin banyaknya penjual bensin eceran maka pemerintah melalui peraturan nomor 06 tahun 2015 mengeluarkan peraturan tentang sub penyalur BBM untuk mengatur mengatur keberadaan mereka. Karna dalam kegiatan bisnisnya, bensin eceran menjual bensin “barang berbahaya” yang mudah terbakar yang harus mempunyai SOP yang dapat menjamin kesehatan dan keselamatan kerja mereka, karna pada saat ini kegiatan usaha bensin eceran masih melanggar kaidah kesehatan dan keselamatan kerja yang dapat membahayakan baik penjual maupun konsumen bensin itu sendiri dan bangunan- bangunan sekitarnya. Seperti kasus kebakaran yang terjadi di kios bensin eceran di Jalan Gurameh Raya, Minomartani, Ngaglik, Sleman. Yang terjadi karna kelalaian pengusaha bensin eceran yang mengabaikan standar operasional prosedur yang menempatkan tempat bensin eceran dekat dengan sumber api yaitu pembakaran tambal ban. Dengan kejadian tersebut mengakibatkan kerugian sebesar 250 juta rupiah. Tentu saja hal ini dapat dihindari dan minimalkan kerugian apabila pengusaha bensin eceran memperhatikan sop keamanan dan keselamatan kerja. Maka dari itu, para penjual bensin eceran (Pertamini) sudah selayaknya memiliki SOP agar selain mengantisipasi kerugian akibat kecelakaan kerja, konsumen juga puas dan terjamin keselamatannya. Banyaknya pelanggaran SOP pada penjual bensin eceran pun didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Rizka Annisa Citra Dewi pada tahun 2016 dengan judul “Evaluasi Penerapan *Standard Operating*

Procedue (Sop) Studi Pada Penjual Bensin Eceran Di Wilayah Wedomartani Ngemplak Sleman Yogyakarta”. Pada penelitian tersebut penjual bensin eceran di wilayah Wedomartani belum sepenuhnya paham mengenai SOP penjualan bensin eceran yang baik dan benar dan karena responden belum begitu paham mengenai SOP penjualan bensin tersebut, responden juga belum secara menyeluruh menerapkan SOP penjualan bensin eceran secara baik dan benar sehingga potensi kecelakaan kerja begitu besar. Mengacu pada penelitian tersebut penulis ingin mencoba mengembangkan penelitian yang dilakukan oleh Rizka Annisa Citra Dewi untuk mengetahui sejauh mana pemahan SOP para penjual di wilayah lain. Dalam hal ini yaitu di wilayah banguntapan dan untuk mengetahui apa yang menyebabkan SDM tidak menjalankan SOP dengan baik dan benar.

Dengan mempertimbangkan aspek diatas, penulis mencoba melakukan sebuah penelitian dengan mengangkat judul “**Evaluasi Penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) Studi Pada Penjual Bensin Eceran di Wilayah Banguntapan Bantul Yogyakarta**”

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan masalah tersebut, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah para penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan Bantul Yogyakarta sudah menerapkan SOP untuk penjualan bensin eceran?
2. Faktor – faktor yang menyebabkan SDM melanggar SOP ?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan agar penelitian yang telah dilakukan dapat memberikan manfaat yang sesuai dengan apa yang dikehendaki.

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah para penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan Bantul Yogyakarta sudah menerapkan SOP untuk penjualan bensin eceran
2. Untuk mengetahui penyebab SDM melanggar SOP

1.4 BATASAN MASALAH

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di wilayah Banguntapan Bantul Yogyakarta
2. Penelitian dilakukan terhadap para pengusaha bensin eceran di wilayah Banguntapan Bantul Yogyakarta.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat yang berguna bagi berbagai pihak, adapun manfaat yang diharapkan tersebut antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan konsep praktek *Standard Operational Procedure* (SOP) terutama pada para penjual bensin eceran yang menjual barang dalam kategori berbahaya karena sangat mudah terbakar.

2. Manfaat bagi penulis

Menambah wawasan dan kemampuan terhadap ilmu pengetahuan yang diperoleh dibangku kuliah serta dapat melihat dan menangkap fakta atas fenomena yang sedang terjadi dimasyarakat kita khususnya mengenai kinerja para penjual bensin eceran dalam melakukan kegiatan operasionalnya.

3. Manfaat bagi masyarakat

Sebagai masukan dan tambahan wawasan bagi masyarakat dalam menyikapi fenomena kinerja para penjual bensin eceran.

4. Manfaat bagi para penjual bensin eceran

Mengetahui dan mempunyai standar operasional prosedur yang baik dan benar agar kegiatan operasionalnya memenuhi standar kesehatan dan keselamatan kerja.

5. Manfaat bagi pemerintah

Sebagai masukan bagi pemerintah untuk mengatur dan mengawasi operasional para penjual bensin eceran

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

2.1.1 Penelitian yang dilakukan Rizka Annisa Citra Dewi

Penelitian terdahulu yang pernah ada dan memiliki kesamaan dalam bidang yang diteliti, dalam hal ini bidang yang diteliti adalah *Standard Operating Procedure* (SOP), yaitu karya dari Rizka Annisa Citra Dewi tahun 2016 dengan judul “Evaluasi Penerapan *Standard Operating Procedure* (Sop) Studi Pada Penjual Bensin Eceran Di Wilayah Wedomartani Ngemplak Sleman Yogyakarta”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) pada kinerja para penjual bensin eceran di Wilayah Wedomartani Ngemplak Sleman Yogyakarta. Teknik (metode) pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik observasi. Teknik observasi tersebut menggunakan angket atau kuesioner sebagai pedoman dalam melakukan wawancara. Penelitian ini menguji 3 variabel, yaitu Persediaan, Pengetahuan tentang Produk, dan Penanggulangan Kebakaran. Penelitian ini menggunakan metode analisis Deskriptif.

Kesimpulan dari observasi tersebut adalah responden (penjual bensin eceran di wilayah Wedomartani) belum sepenuhnya paham mengenai SOP penjualan bensin eceran yang baik dan benar. Dan karena responden belum begitu paham mengenai SOP penjualan bensin tersebut,

responden juga belum secara menyeluruh menerapkan SOP penjualan bensin eceran secara baik dan benar

2.1.2 Penelitian yang dilakukan Derryanata

Penelitian terdahulu selanjutnya yang pernah ada serta memiliki kesamaan pada bidang yang diteliti, dalam hal ini bidang yang diteliti adalah *Standard Operating Procedure* (SOP), yaitu karya dari Derryanata tahun 2014 dengan judul “Evaluasi Kualitas Pelayanan Berbasis SOP Studi pada Pengemudi Taksi Rajawali Yogyakarta ”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP)

Pada penelitian ini, dilakukan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan berbasis SOP pada taksi Rajawali Yogyakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Analisis Deskriptif serta didukung dengan metode P-chart dan juga menggunakan metode diagram Ishikawa (*Cause-Effect*). Penelitian ini menguji 15 atribut yang diambil dari SOP taksi Rajawali. Penelitian ini menyebarkan 195 kuisisioner kepada penumpang sebagai penilai. Batas toleransi pelanggaran yang diberikan oleh manajemen sebesar 10%.

Dari kuisisioner tersebut didapatkan hasil, sebanyak 8 atribut mengalami kecacatan/pelanggaran, yaitu pada atribut yang menyatakan bahwa : Pengemudi mengendarai mobil dengan kecepatan maksimal 80

Km/jam dengan rata-rata proporsi pelanggaran sebesar 0.12. Pengemudi memberikan salam pada pelanggan dengan proporsi pelanggaran sebesar 0.13. Pengemudi memberikan informasi dengan jujur sebesar 0.13. Pengemudi membantu penumpang menaikkan barang bawaan sebesar 0.11. Pengemudi membantu penumpang menurunkan barang bawaan sebesar 0.14. Pengemudi mematuhi aturan berlalu lintas sebesar 0.14. Pengemudi mengingatkan penumpang akan barang bawaannya sebesar 0.32. Pengemudi mengucapkan terimakasih pada saat penumpang turun sebesar 0.34. faktor yang menyebabkan terjadinya penyimpangan adalah lemahnya pengawasan dari manajemen, para pengemudi kurang memahami SOP, tingkah laku penumpang juga turut mempengaruhi terjadinya pelanggaran.

2.1.3 Penelitian yang dilakukan Prakoso Budi Darmo

Penelitian terdahulu ketiga yang pernah ada serta memiliki kesamaan pada bidang yang diteliti, dalam hal ini bidang yang diteliti adalah *Standard Operating Procedure* (SOP), yaitu karya dari Prakoso Budi Darmo tahun 2015 dengan judul “pengaruh pelaksanaan sop berdasarkan peraturan menteri perhubungan nomor pm. 10 tahun 2012 terhadap kepuasan konsumen pada po citra adi lancar”. Penelitian ini mengambil judul “Pengaruh Pelaksanaan SOP Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 10 tahun 2012 Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PO Citra Adi Lancar”.

Tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan terhadap kepuasan konsumen PO Citra Adi Lancar, dan Untuk mengetahui Manakah diantara keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen PO Citra Adi Lancar Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen PO Citra Adi Lancar. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagian pelanggan yang mewakili seluruh konsumen PO Citra Adi Lancar. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode regresi berganda.

Hasil penelitian ini adalah keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian membuktikan bahwa keterjangkauan merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

2.1.4 Penelitian yang Dilakukan Junakh Illeus Nurdysektyaswi

Penelitian terdahulu keempat yang pernah ada serta memiliki kesamaan pada bidang yang diteliti, dalam hal ini bidang yang diteliti adalah Standard Operating Procedure (SOP), yaitu karya dari Junakh Illeus Nurdysektyaswi tahun 2015 dengan judul “Evaluasi Pelayanan Pengisian Bbm Dan Penampilan Operator Spbu”.

Pada penelitian ini, dilakukan studi tentang evaluasi pelayanan

pengisian BBM dan penampilan operator SPBU menggunakan analisis kuantitatif deskriptif dengan cara uji instrumen. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui penilaian konsumen atas bentuk pelayanan pengisian BBM dan penampilan operator SPBU serta penilaian dari supervisor terhadap masing-masing individu operator dalam hal disiplin kelengkapan dan pelayanan pengisian BBM oleh operator SPBU. Pengambilan data variabel penelitian ini dilakukan dengan cara menyebar kuesioner sebanyak 70 eksemplar dan kuesioner yang dikembalikan sebanyak 55 eksemplar, sehingga jumlah datang yang dapat diolah hanya sebanyak 55 kuesioner.

Hasil penelitian menemukan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur pelayanan operator pada SPBU Jalan Monjali secara keseluruhan telah sesuai dengan SOP dan dinilai tinggi atau baik oleh konsumen maupun manajemen. Bentuk-bentuk SOP yang telah dilaksanakan dengan baik terdiri dari pandu kendaraan hingga berhenti, memberikan senyum, salam , sapa dengan ramah, buka tutup tangki, “nol” kan meter dan tunjukkan kepada pelanggan sebelum pengisian, prosedur selesai pengisian, menghitung dan mengkonfirmasi nominal yang diterima. Hanya SOP pada interaksi dan memberikan bukti pembayaran dan jumlah kembali yang pas dan mengucapkan terima kasih serta selamat jalan yang masih dinilai kurang oleh konsumen. *Standar Operasional Prosedur* pada penampilan operator SPBU masih dinilai sedang oleh konsumen, terutama pada dimensi sepatu serta dimensi kebersihan dan kerapian operator.

Faktor-faktor yang penyebab terjadinya penyimpangan *Standar Operasional Prosedur* operator SPBU karena rendahnya kualitas SDM operator sehingga tidak mampu memberikan rasa empati kepada pelanggan dan kurangnya disiplin pegawai dalam menerapkan setiap standar operasional prosedur, sehingga dalam pelaksanaannya masih belum konsisten. Begitu juga dengan kelengkapan seragam yang diberikan oleh perusahaan, yang dirasakan masih kurang dan hal ini akan menimbulkan penampilan pegawai SPBU menjadi kurang menarik.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu
(Judul dan Pengarang, Variabel, Hasil)

No	Judul dan pengarang	Variabel (SOP)	Hasil
1	Evaluasi Penerapan <i>Standard Operating Procedure</i> (Sop) Studi Pada Penjual Bensin Eceran Di Wilayah Wedomartani Ngemplak Sleman Yogyakarta Pengarang: Rizka Annisa Citra Dewi Tahun: 2016	Penelitian ini menguji 3 variabel, yaitu Persediaan, Pengetahuan tentang Produk, dan Penanggulangan Kebakaran.	Hasil dari observasi tersebut adalah responden (penjual bensin eceran di wilayah Wedomartani) belum sepenuhnya paham mengenai SOP penjualan bensin eceran yang baik dan benar. Dan karena responden belum begitu paham mengenai SOP penjualan bensin tersebut, responden juga belum secara menyeluruh menerapkan SOP penjualan bensin eceran secara baik dan benar

2	Evaluasi Kualitas Pelayanan Berbasis SOP Studi pada Pengemudi Taksi Rajawali Yogyakarta Pengarang: Derryanata Tahun: 2014	Konsep pada penelitian ini menggunakan konsep kualitas Pelayanan. Kualitas pelayanan sendiri memiliki 5 dimensi, yaitu <i>Tangible</i>, <i>Realibility</i>, <i>Responsiveness</i>, <i>Assurance</i>, <i>Emphaty</i> dan menguji 15 atribut yang diambil dari SOP taksi Rajawali	Hasilnya sebanyak 8 atribut mengalami kecacatan/pelanggaran, yaitu pada atribut yang menyatakan bahwa : Pengemudi mengendarai mobil dengan kecepatan maksimal 80 Km/jam dengan rata-rata proporsi pelanggaran sebesar 0.12. Pengemudi memberikan salam pada pelanggan dengan proporsi pelanggaran sebesar 0.13. Pengemudi memberikan informasi dengan jujur sebesar 0.13. Pengemudi membantu penumpang menaikkan barang bawaan sebesar 0.11. Pengemudi membantu penumpang menurunkan barang bawaan sebesar 0.14. Pengemudi mematuhi aturan berlalu lintas sebesar 0.14. Pengemudi mengingatkan penumpang akan barang bawaannya sebesar 0.32. Pengemudi mengucapkan terimakasih pada saat penumpang turun sebesar 0.34. faktor yang menyebabkan terjadinya penyimpangan adalah lemahnya pengawasan dari manajemen, para pengemudi kurang memahami SOP, tingkah laku penumpang juga turut mempengaruhi terjadinya pelanggaran.
3	Pengaruh Pelaksanaan Sop Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor Pm. 10 Tahun 2012 Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Po Citra Adi Lancar Pengarang: Prakoso Budi Darmo	Penelitian ini mengujikan variabel sop dengan dimensi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan	Hasil penelitian ini adalah keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian membuktikan bahwa keterjangkauan merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan

	Tahun: 2015		konsumen.
4	Pengarang: Junakh Illeus Nurdysektyaswi Tahun: 2015	Variabel penelitian ini adalah <i>Standar Operasional Prosedur</i> (SOP) pelayanan pengisian BBM dan Standar Operasional Prosedur (SOP) penampilan operator serta disiplin kelengkapan pada SPBU Jalan Monjali.	Hasil penelitian menemukan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur pelayanan operator pada SPBU Jalan Monjali secara keseluruhan telah sesuai dengan SOP dan dinilai tinggi atau baik oleh konsumen maupun manajemen. Bentuk-bentuk SOP yang telah dilaksanakan dengan baik terdiri dari pandu kendaraan hingga berhenti, memberikan senyum, salam, sapa dengan ramah, buka tutup tangki, “nol” kan meter dan tunjukkan kepada pelanggan sebelum pengisian, prosedur selesai pengisian, menghitung dan mengkonfirmasi nominal yang diterima. Hanya SOP pada interaksi dan memberikan bukti pembayaran dan jumlah kembali yang pas dan mengucapkan terima kasih serta selamat jalan yang masih dinilai kurang oleh konsumen. Standar Operasional Prosedur pada penampilan operator SPBU masih dinilai sedang oleh konsumen, terutama pada dimensi sepatu serta dimensi kebersihan dan kerapian operator.

Tabel 2.2
Penelitian Terdahulu
(Persamaan dan Perbedaan Penelitian)

no	Persamaan	Perbedaan
1	penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode pengumpulan data dengan menggunakan teknik observasi dan terdapat kesamaan pada subyek yang diteliti yaitu bensin eceran.	perbedaannya terdapat pada lokasi yang diteliti. Dalam penelitian terdahulu, lokasi penelitian penjual bensin eceran di Wilayah Wedomartani Ngemplak Sleman Yogyakarta. Sedangkan pada penelitian ini pada wilayah Wilayah Banguntapan Yogyakarta. Perbedaan selanjutnya yaitu adanya perbedaan variabel yaitu pada pada penelitian ini menggunakan variabel sumber daya manusia, fisik dan proses dan penanggulangan kebakaran dan pada penelitian ini juga terdapat analisis penyebab penjual bensin eceran melanggar SOP dengan menggunakan Diagram Ishikawa.
2	penelitian ini sama-sama sama-sama menggunakan analisis deskriptif dan diagram ishikawa. Persamaan berikutnya adalah sama sama sama-sama mengevaluasi penerapan <i>Standard Operasional Prosedur</i> disuatu perusahaan.	Perbedaan terletak pada subjek yang diteliti. Pada penelitian terdahulu, subjek yang diteliti adalah kualitas pelayanan pengemudi taksi rajawali berbasis SOP. sedangkan penelitian ini, subyek yang akan diteliti adalah SOP para penjual bensin eceran di Banguntapan Bantul Yogyakarta.
3	penelitian ini sama-sama sama-	Perbedaan terletak pada subjek yang

	sama menggunakan analisis deskriptif dan sama-sama menggunakan metode pengumpulan data dengan menggunakan teknik observasi. Persamaan berikutnya adalah sama-sama mengevaluasi penerapan Standar Operasional Prosedur di suatu perusahaan.	diteliti. Pada penelitian terdahulu, subjek yang diteliti adalah penerapan SOP pada Po Citra Adi Lancar. Sedangkan penelitian ini, subjek yang akan diteliti adalah SOP para penjual bensin eceran di Banguntapan Bantul Yogyakarta.
4	Persamaan penelitian terdahulu yang kedua dengan penelitian yang sedang penulis teliti adalah sama-sama menggunakan analisis deskriptif. Persamaan berikutnya adalah sama-sama mengevaluasi penerapan Standar Operasional Prosedur	Perbedaan terletak pada subjek yang diteliti. Pada penelitian terdahulu, subjek yang diteliti adalah penerapan SOP pada SPBU Jalan Monjali. Sedangkan penelitian ini, subjek yang akan diteliti adalah SOP para penjual bensin eceran di Banguntapan Bantul Yogyakarta.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Manajemen Operasional

Manajemen Operasi adalah serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah *input* menjadi *output*. Itulah mengapa rata-rata perusahaan besar di dunia ini banyak menerapkan teknik MO dikarenakan kesadaran akan pentingnya perhatian dalam proses produksi guna meningkatkan nilai produksi dan mendapatkan laba. Bidang ilmu manajemen operasional merupakan bidang ilmu yang mencakup banyak hal dalam berbagai aspek. Heizer dan Render(2011) menyebutkan bahwa terdapat

sepuluh keputusan strategis yang berkaitan dengan manajemen operasional.

Kesepuluh hal tersebut adalah :

- 1) Perancangan produk dan jasa
- 2) Pengelolaan kualitas
- 3) Perancangan proses dan kapasitas
- 4) Strategi lokasi
- 5) Strategi tata letak
- 6) Sumber daya manusia dan rancangan pekerjaan
- 7) Manajemen rantai pasokan (*Supply Chain Management*)
- 8) Persediaan, perencanaan, kebutuhan bahan baku, dan JIT (*Just in time*)
- 9) Penjadwalan jangka menengah dan jangka pendek
- 10) Perawatan (*Maintenance*)

Menurut Assauri (2008), manajemen produksi dan operasi merupakan kegiatan untuk mengatur dan mengkoordinasikan penggunaan sumber- sumber daya yang berupa sumber daya manusia, sumber daya alat dan sumber daya dana serta bahan, secara efektif dan efisien untuk menciptakan dan menambah kegunaan (*utility*) suatu barang atau jasa.

Sedangkan menurut Yamit (2010) Manajemen operasi adalah kegiatan untuk mengolah input melalui proses transformasi atau pengubahan atau konversi sedemikian rupa sehingga menjadi output yang dapat berupa barang atau jasa.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa, manajemen operasi merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk menghasilkan nilai barang dan jasa secara efektif dan efisien melalui proses pengubahan atau konversi dimana sumber-sumber daya yang berlaku sebagai masukan (*input*) menjadi keluaran (*output*).

Perusahaan harus memaksimalkan sumber dayanya dalam mengubah *input* menjadi *output* yang berkualitas baik dan mampu mencapai tujuan perusahaan. Agar *output* tersebut memiliki kualitas yang baik maka perlu dilakukan pengawasan dan pengendalian kualitas.

2.2.2 Kualitas

1. Definisi Kualitas

Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono, 2006) merumuskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan W. Edwards Deming (dalam Yamit, 2001), definisi kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen, sedangkan Philip B. Crosby mempersepsikan kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan.

2. Kualitas Jasa

Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut memenuhi keinginan pelanggan (Wyckof dalam Tjiptono, 2006). Mencermati definisi diatas maka ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu : *expected service* dan *perceived service* (Parasuraman, et al., 1985). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*Perceived service*) sesuai dengan harapan maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik atau tidaknya kualitas jasa sangat tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten dan berkesinambungan (*sustainable*). Tingkat kualitas layanan tidak dapat diukur dari sudut pandang organisasi, akan tetapi harus dipandang dari jendela pelanggan. Oleh karena itu dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, organisasi harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dan sangat memperhatikan dimensi kualitasnya.

3. Pengertian Pengendalian Kualitas

Menurut Ahyari (2002) pengendalian kualitas merupakan

suatu aktivitas (manajemen perusahaan) untuk menjaga dan mengarahkan agar suatu kualitas produk (dan jasa) perusahaan dapat dipertahankan sebagaimana yang telah direncanakan. Usaha pengendalian kualitas ini merupakan usaha *preventif* (penjagaan) dan dilaksanakan sebelum kesalahan kualitas produk atau jasa tersebut terjadi, melainkan mengarahkan agar kesalahan kualitas produk tersebut tidak terjadi didalam perusahaan yang bersangkutan.

Maka pengendalian kualitas akan mengandung dua macam pengertian utama. Pertama, menentukan standar kualitas untuk masing masing produk atau jasa dari perusahaan yang bersangkutan. Kedua, usaha perusahaan untuk dapat memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan tersebut. Penentuan standar kualitas dilaksanakan untuk suatu periode tertentu, sedangkan proses pembuatan produk dan jasa ini berlangsung setiap saat, oleh karena itu, setiap saat persoalan yang muncul kepermukaan dari pengendalian kualitas ini adalah bagaimana menjaga dan mengarahkan agar produk dan jasa yang bersangkutan tersebut agar dapat memenuhi kualitas sebagaimana yang telah direncanakan tersebut.

1) Langkah-langkah Pengendalian Kualitas

Menurut Schroeder (2000) untuk mengimplementasikan perencanaan, pengendalian, dan pengembangan kualitas melalui siklus kualitas diperlukan langkah- langkah sebagai berikut:

- a. Menentukan karakteristik kualitas
- b. Memutuskan bagaimana cara mengukur setiap karakteristik
- c. Menetapkan standar kualitas
- d. Menentukan tes yang tepat bagi tiap-tiap standar
- e. Mencari dan memperbaiki kasus produk berkualitas rendah
- f. Terus-menerus melakukan perbaikan

4. Tujuan Pengendalian Kualitas

Kualitas merupakan hal yang sangat penting yang mana menjadi tanggung jawab penuh bagi perusahaan dan juga penunjang bagi keberhasilan perusahaan, dimana prosentase kegagalan penyampaian pelayanan adalah 0%

Tujuan pengendalian kualitas menurut Prawiramidjaja (1976) adalah

:

- 1) Untuk mengetahui apakah segala tahapan dan proses yang ada sesuai dengan harapan yang diinginkan
- 2) Untuk mengetahui apakah segala sesuatunya berjalan sesuai rencana yang melalui instruksi-instruksi serta prinsip yang telah ditetapkan
- 3) Untuk mengetahui apakah kelemahan dan kesulitan serta kegagalan dan dapat diadakan perubahan dan perbaikan serta menjaga jangan sampai terjadi kesalahan
- 4) Untuk mengetahui apakah segala sesuatu berjalan efisien dan apa perlu diadakan perbaikan

5. Definisi Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Tjipto Atmoko (2012), Standar Operasional prosedur (SOP) merupakan suatu standar/pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasi. Pengertian lainnya untuk Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan tatacara atau tahapan yang dibakukan dan yang dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu (KARS, 2000).

Perumusan SOP menjadi relevan karena sebagai tolok ukur dalam menilai efektivitas dan efisiensi kinerja instansi pemerintah dalam melaksanakan program kerjanya. Secara konseptual prosedur diartikan sebagai langkah - langkah sejumlah instruksi logis untuk menuju pada suatu proses yang dikehendaki. Proses yang dikehendaki tersebut berupa pengguna-pengguna sistem proses kerja dalam bentuk aktivitas, aliran data, dan aliran kerja. Prosedur operasional standar adalah proses standar langkah - langkah sejumlah instruksi logis yang harus dilakukan berupa aktivitas, aliran data, dan aliran kerja.

Dilihat dari fungsinya, SOP berfungsi membentuk sistem kerja & aliran kerja yang teratur, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan; menggambarkan bagaimana tujuan

pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku, menjelaskan bagaimana proses pelaksanaan kegiatan berlangsung; sebagai sarana tata urutan dari pelaksanaan dan pengadministrasian pekerjaan harian sebagaimana metode yang ditetapkan; menjamin konsistensi dan proses kerja yang sistematis; dan menetapkan hubungan timbal balik antar Satuan Kerja. Secara umum, SOP merupakan gambaran langkah-langkah kerja (sistem, mekanisme dan tata kerja internal) yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan instansi pemerintah. SOP sebagai suatu dokumen/instrumen memuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baku. Pengembangan instrumen manajemen tersebut dimaksudkan untuk memastikan bahwa proses pelayanan di seluruh unit kerja pemerintahan dapat terkendali dan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sebagai suatu instrumen manajemen, SOP berlandaskan pada sistem manajemen kualitas (*Quality Management System*), yakni sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang dan/atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu. Sistem manajemen kualitas berfokus pada konsistensi dari proses kerja. Hal ini mencakup beberapa tingkat dokumentasi terhadap standar standar kerja. Sistem ini berlandaskan

pada pencegahan kesalahan, sehingga bersifat proaktif, bukan pada deteksi kesalahan yang bersifat reaktif.

1) Manfaat SOP

SOP yang dipraktikkan dengan benar, akan mendatangkan manfaat bagi organisasi atau perusahaan. Adapun manfaat SOP antara lain:

- a. Meminimalisir kesalahan dalam melakukan kesalahan,
- b. Mempermudah serta menghemat waktu dan tenaga dalam program *training* karyawan,
- c. Sebagai sarana untuk mengkomunikasikan pelaksanaan suatu pekerjaan,
- d. Menjadi acuan dalam melakukan penilaian terhadap proses layanan,
- e. Memudahkan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai konsumen.
- f. Pegawai menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen,
- g. Mengurangi beban kerja serta dapat meningkatkan / *comparability*, *credibility* dan *defensibility*,
- h. Menjadi alat komunikasi antara pelaksana dan pengawas, serta membuat pekerjaan diselesaikan secara konsisten,
- i. Membantu dalam melakukan evaluasi dan penilaian terhadap setiap proses operasional perusahaan,

- j. Membantu mengendalikan dan mengantisipasi apabila terdapat suatu perubahan kebijakan,
- k. Mempertahankan kualitas perusahaan melalui konsistensi kerja karena perusahaan telah memiliki sistem kerja yang sudah jelas dan terstruktur secara sistematis, dan Menjadi dokumen aktivitas proses bisnis perusahaan.

2) Ada pula manfaat strategis SOP, yang meliputi:

a. Kesehatan dan keselamatan

SOP bermanfaat bagi kesehatan dan keselamatan karyawan. Misal, SOP yang digunakan usaha atau bisnis yang menggunakan mesin. Didalamnya terdapat penjelasan bagaimana cara menjalankan mesin-mesin kerja atau alat-alat berat yang aman bagi pekerja, sehingga mencegah terjadinya kecelakaan kerja pada karyawan. SOP juga mewajibkan adanya pembersihan dan perawatan mesin secara berkala, kewajiban ini juga mencegah terjadinya cedera yang akan terjadi nantinya pada karyawan.

b. Kejelasan

SOP mencakup kejelasan mengenai apa yang harus dan tidak harus dilakukan karyawan dalam melakukan

pekerjaannya masing-masing. Hal ini berguna untuk mencegah terjadinya risiko kerugian.

c. Peningkatan efisiensi dan produktivitas

Pekerjaan menjadi lebih efisien dan karyawan menjadi lebih produktif karena semua sudah dijelaskan dalam SOP.

d. Memudahkan perusahaan untuk berkembang

Dengan adanya SOP, semua proses kerja berjalan dengan baik, jelas dan teratur. Hal ini dapat menjadi nilai tambah bagi perusahaan, baik dimata karyawan maupun pemangku kepentingan termasuk para konsumen.

3) Proses-proses yang wajib dibuatkan prosedur (dalam Tathagati, 2014) :

a. Proses yang berhubungan dengan pelanggan.

b. Proses yang membutuhkan ketelitian dan keakuratan dalam pelaksanaanya

c. Proses yang memerlukan otorisasi atau pemberian kekuasaan.

d. Proses yang memiliki risiko keselamatan kerja dan lingkungan lingkungan.

e. Proses dimana dapat dilakukan, apabila tidak ada prosedur yang mengatur proses sehingga mempengaruhi aktivitas atau kaeluaran dari proses tersebut. Penyusunan SOP lengkap dari proses awal produksi hingga penutupan

usaha, membutuhkan waktu sekitar kurang lebih 3 bulan. Bisa kurang atau lebih tergantung jenis usaha dan kompleksitas pekerjaan. Semakin kompleks suatu usaha, semakin sulit dan langka pembuatannya (Ekotama 2013).

4) Prinsip Dasar Penyusunan SOP

Dalam menyusun SOP, terdapat beberapa prinsip dasar yang harus diperhatikan (Sayuti, 2014), yaitu:

- a. Prosedur kerja harus sederhana sehingga mengurangi beban pengawasan
- b. Spesialisasi harus dipergunakan sebaik-baiknya
- c. Pencegahan penulisan, gerakan dan usaha yang tidak perlu
- d. Berusaha mendapatkan arus pekerjaan yang sebaik-baiknya
- e. Mencegah berkembangnya (duplikasi) pekerjaan
- f. Harus ada pengecualian yang seminim mungkin terhadap peraturan
- g. Mencegah adanya pemeriksaan yang tidak perlu
- h. Prosedur harus fleksibel dan dapat disesuaikan dengan kondisi yang berubah
- i. Pembagian tugas tepat
- j. Memberikan pengawasan yang terus menerus atas pekerjaan yang dilakukan

- k. Penggunaan urutan pelaksanaan pekerjaan yang sebaik-baiknya
- l. Tiap pekerjaan yang diselesaikan harus dilaporkan dengan memperhatikan tujuan
- m. Pekerjaan tata usaha harus diselenggarakan sampai yang minimum
- n. Menggunakan prinsip pengecualian dengan sebaik-baiknya

5) Hal-hal yang Harus Diperhatikan Dalam Penyusunan SOP

Tidak ada aturan yang membatasi harus sepanjang dan serinci apa SOP disusun. Namun, ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam menyusunnya, yakni:

- a. SOP harus lengkap dan akurat, serta berisi semua langkah penting yang harus dijalankan semua pekerja.
- b. SOP yang ringkas akan lebih memudahkan pelaksana, dengan demikian sebuah prosedur kerjayang panjang dapat dibagimenjadi dua hingga tiga bagian SOP tahap persiapan, SOP tahap pelaksanaan, SOP tahap penyelesaian)
- c. Dengan memposisikan diri sebagai pengguna, pembuat SOP tidak harus menjawab semua pertanyaan yang mungkin akan muncul karena SOP tidak harus sedetail itu.

d. Perhatikan bahwa format *flowchart* memiliki kelemahan yaitu hanya bisa digunakan untuk SOP yang sederhana. Pembuatan SOP dengan format *flowchart* untuk prosedur yang bersifat rinci akan menyebabkan munculnya pola langkah yang panjang dan berantakan, sehingga susah dimengerti.

6) Jenis-jenis SOP

Jenis SOP dalam administrasi perkantoran pada umumnya terbagi menjadi dua berdasarkan sifat kegiatannya, yaitu SOP teknis dan SOP administratif. Sedangkan secara lebih lengkap jenis-jenis SOP yang ada dalam kegiatan penyelenggaraan pemerintahan berdasarkan “Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Tahun 2012” adalah seperti pada uraian berikut: SOP berdasarkan sifat kegiatan. SOP dapat dikategorikan kedalam dua jenis :

a. SOP Teknis

SOP teknis merupakan prosedur standar yang sangat rinci dari kegiatan yang dilakukan oleh satu orang aparatur atau pelaksana dengan satu peran atau jabatan. Setiap prosedur

diuraikan dengan sangat teliti sehingga tidak ada kemungkinan variasi lain. SOP teknis banyak digunakan pada bidang yang menyangkut pelaksana tunggal dan memiliki karakteristik yang relatif sama, serta dengan peran yang sama pula, seperti dalam bidang teknik, antara lain: perakitan kendaraan bermotor, pengoperasian alat-alat, dan lain sebagainya. Dalam bidang kesehatan misalnya pengoperasian alat-alat medis, penanganan pasien pada UGD, dan lain-lain.

b. SOP Administratif

SOP administratif adalah prosedur standar yang bersifat umum dan tidak rinci dari kegiatan yang dilakukan oleh lebih dari satu orang aparatur atau pelaksana dengan lebih dari satu peran atau jabatan.

7) SOP Menurut Cakupan dan Jenis Kegiatan

- a. SOP Generik (Umum) adalah SOP yang berdasarkan sifat dan muatan kegiatannya relative memiliki kesamaan baik dari tahap kegiatan maupun tahapan pelaksanaannya. Variasi SOP yang ada hanya terkait terkait perbedaan lokasi SOP itu diterapkan.
- b. SOP Spesifik (Khusus) adalah SOP yang berdasarkan sifat dan muatan kegiatannya relatif memiliki perbedaan dari kegiatan, tahapan kegiatan, pelaksana, dan tempat SOP

tersebut diterapkan. SOP ini tidak dapat diterapkan ditempat lain karena sifatnya yang spesifik tersebut.

8) Cara Menyusun SOP yang Efektif dan Efisien

SOP yang efektif dan efisien adalah SOP yang memenuhi kriteria sebagai berikut:

a. SOP yang berorientasi pada pencapaian tujuan. Dalam hal ini harus menjalankan misi untuk mewujudkan visi organisasi

b. Memenuhi kriteria manual SOP yang meliputi:

Pertama yaitu Spesifik, maksudnya penyusunan SOP harus spesifik sesuai dengan kebutuhan organisasi. Kedua, lengkap prosedur, maksudnya prosedur yang dibutuhkan disusun secara lengkap. Ketiga, jelas dan mudah dipahami. SOP harus mudah dicerna dan dipahami agar tidak menimbulkan banyak tafsiran. Keempat, layak terap (*Applicable*). SOP harus dapat diaplikasikan dengan baik terutama bila ada dukungan manajemen dan budaya organisasi. Kelima, *controlable*. SOP harus dapat diawasi oleh organisasi dan semua unsurnya. Keenam, layak audit, maksudnya laporan yang dihasilkan dapat diperiksa dan diuji kewajarannya.

Ketujuh, layak ubah (*Changeable and flexible*), maksudnya mampu mengantisipasi perubahan bisnis atau aktivitas, serta perubahan lingkungan organisasi.

6. Fasilitas

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan tersebut. Fasilitas adalah sumber daya fisik yang ada dalam sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono, 1997). Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha yang bergerak di bidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan eksterior serta kebersihan dan keamanan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung. Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing. Hal ini akan menjadikan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan pendapatan perusahaan. Sedangkan menurut (Kotler, 2005) mendefinisikan

fasilitas yaitu segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.

Menurut (Tjiptono, 2006) desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut di mata pelanggan. Faktor-faktor yang berpengaruh signifikan terhadap desain fasilitas jasa adalah sebagai berikut:

1) Sifat dan tujuan organisasi

Sifat suatu jasa seringkali menentukan berbagai persyaratan desainnya. Sebagai contoh desain rumah sakit perlu mempertimbangkan ventilasi yang memadai, ruang peralatan medis yang representatif, ruang tunggu pasien yang nyaman, kamar pasien yang bersih. Desain fasilitas yang baik dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya perusahaan mudah dikenali dan desain interior bisa menjadi ciri khas atau petunjuk mengenai sifat jasa didalamnya

2) Ketersediaan tanah dan kebutuhan akan ruang atau tempat

Setiap perusahaan jasa membutuhkan lokasi fisik untuk mendirikan fasilitas jasanya. Dalam menentukan lokasi fisik diperlukan beberapa faktor yaitu kemampuan finansial, peraturan pemerintah berkaitan dengan kepemilikan tanah dan pembebasan tanah, dan lain– lain.

3) Fleksibilitas

Fleksibilitas desain sangat dibutuhkan apabila volume permintaan sering berfluktuasi dan jika spesifikasi jasa cepat berkembang, sehingga resiko keuangan relatif besar. Kedua kondisi ini menyebabkan fasilitas jasa harus dapat disesuaikan dengan kemungkinan perkembangan di masa datang.

4) Faktor estetis

Fasilitas jasa yang tertata rapi, menarik akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu jasa, selain itu aspek karyawan terhadap pekerjaan dan motivasi kerjanya juga meningkat. Aspek-aspek yang perlu ditata meliputi berbagai aspek. Misalnya tinggi langit-langit bangunan, lokasi jendela dan pintu, bentuk pintu yang beraneka ragam, dan dekorasi interior.

5) Masyarakat dan lingkungan sekitar

Masyarakat (terutama masalah sosial dan lingkungan hidup) dan lingkungan disekitar fasilitas jasa memainkan peranan penting dan berpengaruh besar terhadap perusahaan. Apabila perusahaan tidak mempertimbangkan faktor ini, maka kelangsungan hidup perusahaan bisa terancam.

6) Biaya kontruksi dan operasi

Kedua jenis biaya ini dipengaruhi desain fasilitas. Biaya konstruksi dipengaruhi oleh jumlah dan jenis bangunan yang digunakan. Biaya operasi dipengaruhi oleh kebutuhan energi ruangan, yang berkaitan dengan perubahan suhu.

7. Desain Layout

Tata letak layout merupakan salah satu keputusan yang menentukan efisiensi operasi perusahaan dalam jangka panjang. Tata letak memiliki berbagai implikasi yang strategis karena tata letak menentukan daya saing perusahaan dalam hal kapasitas, proses, fleksibilitas, dan biaya, serta mutu kehidupan kerja. Tata letak yang efektif dapat membantu perusahaan dalam hal berikut :

- Pemanfaatan yang lebih besar atas ruangan, peralatan, dan manusia.
- Arus informasi, bahan baku, dan manusia yang lebih baik.
- Lebih memudahkan konsumen.
- Peningkatan moral karyawan dan kondisi kerja yang lebih aman.

Tujuan dari strategi tata letak adalah untuk mengembangkan tata letak yang ekonomis yang dapat membantu pencapaian keempat hal di atas sementara tetap memenuhi kebutuhan perusahaan untuk bersaing (Heizer dan Render, 2011)

Menurut (Zulian Yamit, 2001). Tujuan utama yang ingin di capai dalam perencanaan tata letak fasilitas pabrik pada dasarnya adalah untuk meminimumkan biaya atau meningkatkan efisiensi dalam pengaturan segala fasilitas produksi dan area kerja. Secara spesifikasi tata letak fasilitas yang baik akan dapat memberikan manfaat-manfaat dalam sistem produksi, yaitu sebagai berikut :

1) Meningkatkan Jumlah Produksi

Suatu tata letak fasilitas pabrik secara baik akan memberikan kelancaran proses produksi dan akhirnya akan memberikan output yang lebih besar dengan biaya yang sama atau lebih sedikit jam tenaga kerja dan jam kerja mesin lebih kecil.

2) Mengurangi Waktu Tunggu

Tata letak fasilitas yang baik akan memberikan keseimbangan beban dan waktu antara satu mesin dengan mesin atau departemen dengan departemen yang lain. Keseimbangan akan dapat mengurangi penumpukan barang dalam proses dalam waktu tunggu antara satu mesin dengan mesin yang lain.

3) Mengurangi Proses Pemindahan Bahan

Pada sebagian besar proses produksi, bahan baku akan lebih sering dipindahkan jika di bandingkan dengan tenaga kerja, mesin maupun peralatan produksi yang lain. Untuk

memindahkan barang dalam proses produksi, sering digunakan peralatan-peralatan yang membutuhkan investasi yang cukup besar, seperti pengadaan ban berjalan.

4) Penghematan Penggunaan Ruangan

Terjadinya penumpukan material dalam proses dan jarak antara masing-masing mesin terlalu berlebihan akan menambah luas bangunan yang dibutuhkan. Perencanaan tata letak fasilitas yang optimum akan memberikan manfaat penggunaan ruangan yang efisien atau mengurangi pemborosan penggunaan ruangan.

5) Efisiensi Penggunaan Fasilitas

Suatu tata letak fasilitas yang terencana secara baik, dapat menciptakan pendayagunaan elemen produksi seperti tenaga kerja, mesin maupun peralatan yang lain secara lebih efektif dan efisien.

6) Mempersingkat Waktu Proses

Dengan memperpendek jarak antara satu mesin dengan mesin yang lain atau antara satu operasi dengan operasi yang lain dan mengurangi penumpukan bahan dalam proses atau mengurangi waktu tunggu, maka waktu yang diperlukan dari bahan baku untuk berpindah dari satu operasi ke operasi lainnya akan dapat diperpendek secara total waktu proses produksi mulai dari bahan

baku hingga menjadi produk akan dapat pula di perpendek, yang berarti mempersingkat waktu produksi.

7) Meningkatkan Kepuasan dan Keselamatan Kerja

Pengaturan tata letak fasilitas secara baik akan dapat menciptakan suasana ruangan dan lingkungan yang nyaman, aman, tertib dan rapi, sehingga kepuasan dan keselamatan kerja akan di tingkatkan.

8) Mengurangi Kesimpang-siuran

Banyak material yang mengganggu, gerakan yang tidak perlu, dan banyak perpotongan (*intersection*) dari aliran proses produksi akan menyebabkan kesimpang-siuran yang akhirnya dapat mengakibatkan kemacetan.

8. Pengetahuan tentang Produk (*Product Knowledge*)

Pengetahuan produk adalah kumpulan berbagai macam informasi mengenai produk, Pengetahuan ini meliputi kategori produk, merek, terminology produk, atribut atau fitur produk, harga produk dan kepercayaan mengenai produk. Bila Pemasar/penjual dapat memahami tentang pengetahuan produk yang baik dan benar maka ia akan mudah melakukan konfirmasi kepada konsumen/pelanggan untuk memastikan pembelian produk. Pengetahuan produk juga meliputi berbagai informasi yang diproses oleh konsumen untuk memperoleh suatu produk. Pengetahuan produk

juga terdiri dari pengetahuan tentang di mana membeli produk, dan kapan membeli produk. Ketika konsumen memutuskan akan membeli suatu produk, maka ia akan menentukan di mana ia membeli produk tersebut dan kapan membelinya. Keputusan konsumen mengenai tempat pembelian produk akan sangat ditentukan oleh pengetahunnya.

Implikasi penting bagi strategi pemasaran adalah memberikan konfirmasi kepada konsumen di mana konsumen dapat membeli produk tersebut. Peter dan Olson (1999) membagi tiga jenis pengetahuan produk, yaitu : Pengetahuan tentang karakteristik atau atribut produk, Pengetahuan tentang manfaat produk, Pengetahuan tentang kepuasan yang diberikan produk bagi konsumen atau pelanggan.

9. Penanggulangan Kebakaran

- 1) Dasar Hukum Pengawasan Penanggulangan Kebakaran:
 - a. Undang Undang No. 1 Tahun 1970 mengenai Keselamatan Kerja
 - b. Permenakertrans No. 04/Men/1980 mengenai Syarat-syarat Pemasangan dan Pemeliharaan APAR
 - c. Permenakertrans No. 02/Men/1983 mengenai Instalasi Kebakaran Alarm Otomatis

- d. Kepmenaker No. 186/Men/1999 mengenai Unit Penanggulangan Kebakaran di Tempat Kerja
 - e. Instruksi Menaker No. 11/M/BW/1997 mengenai Pengawasan Khusus K3 Penanggulangan Kebakaran
- 2) Syarat-Syarat K3 Penanggulangan Kebakaran Sesuai Pasal 3 Ayat 1 UU No. 1 Tahun 1970
- a. Mencegah, mengurangi dan memadamkan kebakaran
 - b. Memberikan kesempatan jalan untuk menyelamatkan diri pada waktu kebakaran
 - c. Mengendalikan penyebaran panas, asap dan gas
- Pasal 9 ayat (3), mengatur kewajiban pengurus menyelenggarakan latihan penanggulangan kebakaran.
- 3) Pengawasan K3 Penanggulangan Kebakaran :

- a. Kebakaran

Kebakaran adalah api yang tidak dikehendaki. Boleh jadi api itu kecil, tetapi apabila tidak dikehendaki adalah termasuk kebakaran. Hampir terbakarpun artinya adalah kebakaran.

b. Mencegah kebakaran

Mencegah kebakaran adalah segala upaya untuk menghindarkan terjadinya kebakaran. Seorang pengawas harus mampu menetapkan rekomendasi syarat apa yang sesuai dengan keadaan yang ditemukan dilapangan sewaktu inspeksi.

c. Resiko Kebakaran

Resiko kebakaran adalah perkiraan tingkat keparahan apabila terjadi kebakaran. Resiko kebakaran meliputi tingkat kemudahan terbakarnya (*flammability*) dari bahan yang diolah atau disimpan, jumlah dan kondisi penyimpanan bahan tersebut, sehingga dapat digambarkan kira-kira kecepatan laju pertumbuhan atau menjalarnya api, tingkat paparan seberapa besar nilai material yang terancam dan atau seberapa banyak orang yang terancam.

d. Memadamkan Kebakaran

Memadamkan kebakaran adalah suatu teknik menghentikan reaksi pembakaran / nyala api. Nyala api adalah suatu proses perubahan zat menjadi zat yang baru melalui reaksi kimia oksidasi eksotermal. Prinsip

pemadaman kebakaran : *cooling*

(pendinginan), *smothering* (penyelimutan/menutup masuknya oksigen) *starvation* (mengurangi BB)

e. Jalan Menyelamatkan Diri

“*Means of escape*” adalah sarana berbentuk konstruksi permanen pada bangunan gedung dan tempat kerja yang dirancang aman untuk waktu tertentu sebagai jalan atau rute penyelamatan penghuni apabila terjadi keadaan darurat.

f. Sarana proteksi kebakaran aktif : sistem deteksi dan alarm, APAR, *Hydrant*, *Sprinkler*, *house rell*, dan lain-lain

g. Sarana proteksi kebakaran pasif : sistem kompartementasi, sarana pengendali asap, sistem evakuasi, alat bantu evakuasi & *rescue*, dan lain-lain

4) Proses Terjadi Api

“Api adalah proses oksidasi tanpa bantuan (*selfsustaining*) yang cepat disertai dengan evolusi panas dan cahaya dalam bermacam-macam intensitasnya” atau “Api adalah hasil percampuran secara kimia dari panas, bahan bakar dan oksigen dalam proporsi yang tepat”. Api hanya dapat terjadi dimana terdapat bahan yang bisa terbakar (bahan

bakar), sumber penyalaan (panas atau energi panas) dan oksigen (atau bahan oksidator) dari udara atau dari sumber lain. Bilamana ketiga unsur tersebut berada dalam konsentrasi yang memenuhi syarat maka timbullah reaksi oksidasi yang dikenal sebagai proses pembakaran.

(1) *Flash Point*/ Titik Nyala :

- a. Suhu terendah dimana bahan bakar mulai menguap dan bercampur dengan udara, bila diberikan sumber panas akan menyala dan tidak terbakar secara terus menerus
- b. Bila sumber panas diambil maka tidak akan terjadi nyala

(2) *Flammable Range*/Daerah Bisa Terbakar :

- a. Daerah bisa terbakar adalah suatu batasan konsentrasi campuran antara uap bahan bakar dengan udara yang dapat terbakar / menyala bila dikenai sumber penyalaan
- b. Daerah bisa terbakar dibatasi oleh : Batas bisa terbakar atas *Upper Fire/ Explosion Limit* (UFL/ UEL) dan Batas bisa terbakar bawah *Lower Fire/ Explosion Limit* (LFL/ LEL)

5) Alat Pemadam Api Ringan (APAR)

Pengertian APAR (Alat Pemadam Api Ringan) berdasarkan Permenakertrans RI No 4/MEN/1980 tentang Syarat-syarat Pemasangan dan Pemeliharaan Alat Pemadam Api Ringan adalah alat yang ringan serta mudah dilayani untuk satu orang guna memadamkan api/kebakaran pada mula terjadi kebakaran. Tata cara (*Prosedure*) penggunaan APAR (Alat Pemadam Api Ringan) / Tabung Pemadam Kebakaran yaitu tarik/lepas pin pengunci tuas APAR / tabung pemadam, kemudian arahkan selang ke titik pusat api, selanjutnya tekan tuas untuk mengeluarkan isi APAR / tabung pemadam, terakhir sapukan secara merata sampai api padam



Gambar 2.2.11 Tabung Pemadam Kebakaran

- 6) Hal yang perlu diketahui dalam penggunaan APAR :
 - a. Perhatikan arah angin (usahakan badan/muka menghadap searah dengan arah angin) supaya media pemadam benar-

benar efektif menuju ke pusat api dan jilatan api tidak mengenai tubuh petugas pemadam.

- b. Perhatikan sumber kebakaran dan gunakan jenis APAR yang sesuai dengan klasifikasi sumber kebakaran.

7) Pert. Menaker No Per-04/Men/1980 APAR harus siap pakai pada waktunya, artinya:

- a. Mudah dilihat dan mudah diambil
- b. Kondisi baik
- c. Setiap orang dapat mengoperasikan dengan benar, tidak membahayakan dirinya

8) Ada 2 jenis media pemadam, yaitu: Jenis Basah : Air dan busa
Jenis Kering : *Dry powder*, *CO2*, dan *Cleant Agent*

Tabel 2.2.11 Jenis Media Pemadam Kebakaran Dan Aplikasinya

Klasifikasi	Jenis kebakaran	Jenis media pemadam			
		Tipe Basah		Tipe Kering	
		Air	Busa	<i>Powder</i>	<i>Clean Agent</i>
Klas A	Bahan spt (kayu, kertas, kain dan sebagainya)	v v v	v	V v	v*)
		xx	xx	vv**)	vvv
	Bahan berharga				

Klas B	Bahan cair	xxx	vvv	Vv	v*)
	Bahan Gas	x	x	Vv	v*)
Klas C	Panel Listrik	Xxx	xxx	vv	Vvv
Klas D	Kalium,litium,magnesium	Xxx	xxx	khusus	xxx

Sumber : Penanggulangan Kebakaran, Penerbit: Alkon Trainindo Utama

Keterangan:

vvv : Sangat efektif

Tidak tepat

vv : Dapat digunakan

xx : Merusak

v : Kurang tepat/tidak dianjurkan

xxx : Berbahaya

*) : Tidak efisien

**) : Kotor/korosif

Keterangan:

vvv : Sangat efektif Tidak tepat

vv : Dapat digunakan xx : Merusak

v : Kurang tepat/tidak dianjurkan xxx : Berbahaya

*) : Tidak efisien **) : Kotor/korosif

9) Standar Apar

APAR dirancang dengan tekanan > 14kg/cm² dapat

mendorong seluruh medianya (sisa maks 15%) dalam waktu minimal 8 detik.

Syarat : Angka keamanan min $4,13 \times WP$ (65 oC), *test pressure* $1,5 \times WP$ (65 oC), pengujian ulang tiap 5 tahun .

2.2.3 Diagram Ishikawa

Diagram Ishikawa sesuai dengan nama penemunya yang berasal dari Jepang yang bernama Kaaru Ishikawa pada tahun 1943. Diagram Ishikawa juga dikenal sebagai diagram sebab akibat atau *Fishbone*. Fungsi dasar diagram ini adalah untuk mengidentifikasi dan mengorganisasi penyebab-penyebab yang mungkin timbul dari suatu efek spesifikasi dan kemudian memisahkan akar penyebabnya. Sering dijumpai orang mengatakan “ penyebab yang mungkin” dan dalam kebanyakan kasus kita harus menguji apakah penyebab untuk hipotesa yang nyata, dan apakah memperbesar atau mengurangnya akan memberikan hasil yang diinginkan.

Terdapat dua macam diagram Ishikawa, yang pertama adalah Standar *Fishbone*, yaitu mengidentifikasi penyebab-penyebab yang mungkin dari suatu masalah yang tidak diinginkan dan bersifat spesifik. Kedua adalah diagram Ishikawa terbalik, yaitu mengidentifikasi tindakan yang harus dilakukan untuk menghasilkan efek atau hasil yang diinginkan. Cara menyusun Diagram *Fishbone* (Tulang Ikan)/ *Cause and*

Effect (Sebab dan Akibat)/ Ishikawa dalam rangka mengidentifikasi penyebab suatu keadaan yang tidak diharap adalah sebagai berikut:

- A. Mulai dengan pernyataan masalah-masalah utama penting dan mendesak untuk diselesaikan.
- B. Tuliskan pernyataan masalah itu pada kepala ikan, yang merupakan akibat (*effect*). Tulislah pada sisi sebelah kanan dari kertas (kepala ikan), kemudian gambarkan tulang belakang dari kiri ke kanan dan tempatkan pernyataan masalah itu dalam kotak.
- C. Tuliskan faktor-faktor penyebab utama (sebab-sebab) yang mempengaruhi masalah kualitas sebagai tulang besar, juga ditempatkan dalam kotak. Faktor-faktor penyebab atau kategorikategori utama dapat dikembangkan melalui Stratifikasi ke dalam pengelompokan dari faktor-faktor: manusia, mesin, peralatan, material, metode kerja, lingkungan kerja, pengukuran, dll. Atau stratifikasi melalui langkah-langkah aktual dalam proses. Faktor – faktor penyebab atau kategori-kategori dapat dikembangkan melalui brainstorming. Berikut diberikan contoh yang biasa dijadikan panduan untuk merumuskan faktor-faktor utama dalam mengawali pembuatan Diagram *Cause and Effect*.

a) *The 4 M's* (digunakan untuk perusahaan manufaktur)

- 1) *Machine (Equipment),*
- 2) *Method (Process/Inspection)*
- 3) *Material (Raw,Consumables etc.)*
- 4) *Man power.*

b) *The 8 P's* (digunakan pada industri jasa)

- 1) *People*
- 2) *Process*
- 3) *Physical Evidence*
- 4) *Productivity & Quality*
- 5) *Price*
- 6) *Promotion*
- 7) *Place*
- 8) *Product/Service*

c) *The 5 S's* (digunakan pada industri jasa) :

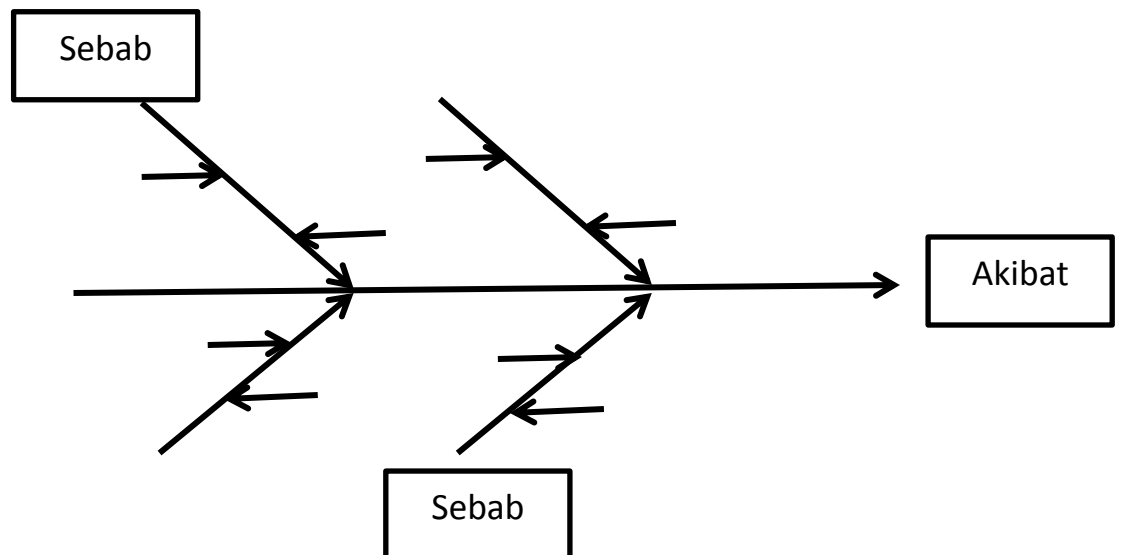
- 1) *Surroundings*
- 2) *Suppliers*
- 3) *Systems*
- 4) *Skills*
- 5) *Safety*

D. Tuliskan penyebab-penyebab sekunder yang mempengaruhi penyebab-penyebab utama (tulang-tulang besar), serta

penyebabpenyebab sekunder itu dinyatakan sebagai tulang-tulang berukuran sedang.

- E. Tuliskan penyebab-penyebab tersier yang mempengaruhi penyebab-penyebab sekunder (tulang-tulang berukuran sedang), serta penyebab-penyebab tersier itu dinyatakan sebagai tulangtulang berukuran kecil.
- F. Tentukan item-item yang penting dari setiap faktor dan tandailah faktor-faktor penting tertentu yang kelihatannya memiliki pengaruh nyata terhadap karakteristik kualitas (Gaspertz, 1998).

2.1 Gambar Diagram Ishikawa



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Subyek penelitian ini adalah para penjual bensin eceran yang lokasinya berada di sekitar wilayah kelurahan Banguntapan Bantul Yogyakarta. Kelurahan Banguntapan, mempunyai 10 pedukuhan yaitu Pedukuhan Tegal Tandan, Pedukuhan Jaranan ,Pedukuhan Jumblangan,Pedukuhan Wonocatur,Pedukuhan Karang Jambe,Pedukuhan Karangbendo,Pedukuhan Sorowajan,Pedukuhan Plumbon,Pedukuhan Pringgolayan, dan Pedukuhan Modalan

3.2 Variabel Penelitian

pada penelitian ini menggunakan tiga dimensi, yaitu dimensi sumber daya manusia, dimensi fisik, dan dimensi penanggulangan kebakaran. Dimana dari ketiga dimensi tersebut ditetapkan indikator-indikator untuk penelitian sebagai berikut:

Dimensi	Indikator
Sumber Daya Manusia	1. Pengetahuan tentang bensin 2. Pengetahuan mengenai perizinan yang harus dimiliki
Bukti Fisik / Proses	1. Jumlah pembelian bensin di SPBU 2. Peralatan dan kelengkapan penyimpanan bensin 3. Proses pemindahan dari lokasi penyimpanan ke

	wadah penjualan 4. Wadah penjualan bensin eceran 5. Jarak aman kios bensin eceran 6. Lokasi kios bensin eceran 7. Kebersihan kios bbm 8. Ketersediaan bahan penyerap tumpahan minyak 9. Penerangan pada malam hari
Penanggulangan kebakaran	1. Sarana Pemadam kebakaran 2. Air yang memadai 3. Rambu rambu larangan 4. Pengetahuan kebakaran

3.3 Definisi Operasional Variabel

3.3.1 SOP

Standar Operasional prosedur (SOP) merupakan suatu standar/pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam hal ini SOP adalah aktivitas atau langkah – langkah yang dikehendaki dalam proses kerja pada bensin eceran yang terbagi dalam tiga dimensi yaitu dimensi sumber daya manusia, dimensi bukti fisik/proses dan dimensi penanggulangan kebakaran.

3.3.2 Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah individu produktif yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik itu di dalam institusi maupun perusahaan yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya. Dalam hal ini sumber daya manusia adalah orang yang terlibat dalam usaha bensin eceran yang meliputi:

1. Pengetahuan tentang bensin

Mempunyai pengetahuan tentang bensin yang akan dijualnya, seperti apakah penjual bensin eceran mengetahui tentang kekurangan dan kelebihan bensin, mempunyai pengetahuan tentang perbedaan masing masing bensin dengan bahan bakar cair lainnya, sumber informasi yang didapat mengenai bensin, mempunyai pengetahuan tentang cara menyimpan bensin dengan baik dan aman.

2. Pengetahuan mengenai perizinan yang harus dimiliki

Mempunyai izin berupa kartu eceran. Kartu eceran adalah kartu yang digunakan para penjual eceran untuk membeli bensin dengan jerigen di SPBU yang sudah menjadi member dan menjualnya kembali kepada konsumen.

3.3.3 Bukti Fisik dan Proses

Bukti Fisik adalah bukti fisik dan menjadi bukti awal yang bisa

ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan. Dalam hal ini adalah fasilitas fisik yang mendukung usaha bensin eceran. Sedangkan proses adalah serangkaian langkah sistematis, atau tahapan yang jelas dan dapat ditempuh berulang kali, untuk mencapai hasil yang diinginkan. Dalam hal ini proses adalah langkah yang digunakan oleh para penjualan eceran mulai dari membeli bensin dari SPBU sampai menjualnya kembali ke konsumen secara eceran.

1. Jumlah pembelian bensin di SPBU.

Yaitu jumlah pembelian maksimal bensin yang dapat dibeli di SPBU tempat penjual bensin eceran menjadi member dalam satu hari. Dalam hal ini pembelian bensin tidak lebih dari 400 liter perhari.

2. Peralatan dan kelengkapan penyimpanan bensin yaitu jerigen, drum dan tabung pendam.

Yaitu peralatan yang digunakan penjual bensin eceran untuk menyimpan bensin sebelum dijual.

3. Proses pemindahan dari lokasi penyimpanan ke wadah penjualan.

Teknologi yang digunakan untuk memindahkan bensin dari tempat penyimpanan ke wadah penjualan.

4. Wadah penjualan bensin eceran.

Yaitu wadah yang digunakan pengusaha bensin eceran untuk menjual bensin eceran, seperti botol kaca, jerigen,

botol minuman plastik atau kaleng. Wadah untuk menjual bensin eceran tidak tembus cahaya.

5. Jarak aman lokasi kios bbm.

Yaitu jarak aman lokasi kios bbm dengan sumber api seperti kompor, lilin, tambal ban dan titik api lainnya serta jarak antara kios dengan bibir jalan.

6. Lokasi kios bbm tidak terkena cahaya matahari langsung.

7. Kebersihan kios bbm.

Yaitu bersih, tidak terdapat ceceran minyak.

8. Adanya bahan penyerap untuk mengatasi tumpahan/ceceran minyak seperti pasir atau sorben/kain lap.

9. Penerangan pada malam hari.

Tersediannya penerangan pada malam hari yang memadai.

3.3.4 Penanggulangan Kebakaran

Berdasarkan Keputusan Menteri Tenaga Kerja R.I. NO. KEP-186/MEN/1999 Tentang Unit Penanggulangan Kebakaran di Tempat Kerja, penanggulangan kebakaran ialah segala upaya untuk mencegah timbulnya kebakaran dengan berbagai upaya pengendalian setiap perwujudan energi. Pengadaan sarana proteksi kebakaran dan sarana penyelamatan serta pembentukan

organisasi tanggap darurat untuk memberantas kebakaran.

Dalam penelitian ini, penanggulangan kebakaran yaitu kesiapan para penjual bensin eceran dalam mengantisipasi dan cara menangani atau memadamkan api jika terjadi kebakaran. Penanggulangan kebakaran tersebut meliputi:

- a. Sarana Pemadam kebakaran yaitu mempunyai tabung pemadam kebakaran. tersediaanya alat pemadam kebakaran, mempunyai karung pasir.
- b. air yang memadai.
mempunyai air yang memadai.
- c. ketersediaan Rambu-rambu larangan seperti rambu dilarang merokok, rambu bahan mudah terbakar dan tata cara penggunaan alat pemadam kebakaran
- d. pengetahuan tentang penanggulangan kebakaran.
mempunyai pengetahuan tentang cara penanggulangan kebakaran

3.4 Jenis dan Teknik (metode) Pengumpulan Data

Guna mengumpulkan data yang akurat, dalam penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, dalam hal ini adalah para penjual bensin eceran di wilayah Wilayah Banguntapan Yogyakarta. Sedangkan data sekunder yakni data dari

pihak kedua, seperti hasil publikasi media dan penelitian lain.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik observasi. Teknik observasi tersebut menggunakan angket atau kuesioner sebagai pedoman dalam melakukan observasi. Wawancara juga dilakukan selama observasi untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam.

3.5 Populasi dan Sampel

Populasi adalah ruang lingkup atau besaran karakteristik dari seluruh subyek yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penjual bensin eceran yang berada di wilayah Wilayah Banguntapan Yogyakarta dengan ciri-ciri yaitu mempunyai stok botol yang dipajang dirak minimal 10 botol bensin eceran, dan sudah menjual bensin secara eceran lebih dari 1 tahun tujuannya adalah untuk mengevaluasi kinerja para penjual bensin eceran. Berdasarkan 2 kriteria tersebut, maka jumlah populasi yang didapat adalah 42 responden. Jumlah tersebut didapat dari wawancara langsung kepada kepala lurah Desa Banguntapan, dalam hasil wawancara tersebut didapatkan hasil bahwa jumlah kios bbm di Banguntapan sekitar 30 pedagang. Namun, disarankan oleh kepala lurah untuk survei langsung ke lapangan. Dari survei langsung tersebut didapatkan hasil jumlah kios bbm di wilayah banguntapan sebanyak 42 pedagang bensin eceran.

3.6 Metode Analisis Data

3.6.1 Analisa Deskriptif

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif. Metode

deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek atau objek dalam penelitian dapat berupa orang, lembaga, masyarakat dan yang lainnya yang pada saat sekarang berdasarkan fakta- fakta yang tampak atau apa adanya.

Menurut Nazir (1988: 63), Metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Menurut Sugiyono (2005: 21) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

Menurut Whitney (1960: 160) metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Dapat dikatakan bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa yang terjadi pada saat sekarang atau masalah aktual.

Analisis deskriptif pada penelitian ini akan merinci dan menjelaskan secara panjang lebar dalam bentuk kalimat keterkaitan dari data penelitian yang didapat dari para responden, yaitu para penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan Bantul Yogyakarta . Data tersebut akan tercantum dalam bentuk tabel dan analisis dilakukan berdasarkan data pada tabel

tersebut.

3.6.2 Diagram Ishikawa

Diagram Ishikawa sesuai dengan nama penemunya yang berasal dari Jepang yang bernama Kaoru Ishikawa pada tahun 1943. Diagram Ishikawa juga dikenal sebagai diagram sebab akibat atau *Fishbone*. Fungsi dasar diagram ini adalah untuk mengidentifikasi dan mengorganisasi penyebab-penyebab yang mungkin timbul dari suatu efek spesifikasi dan kemudian memisahkan akar penyebabnya. Sering dijumpai orang mengatakan “ penyebab yang mungkin” dan dalam kebanyakan kasus kita harus

menguji apakah penyebab untuk hipotesa yang nyata, dan apakah memperbesar atau mengurangnya akan memberikan hasil yang diinginkan.

Terdapat dua macam diagram Ishikawa, yang pertama adalah Standar *Fishbone*, yaitu mengidentifikasi penyebab penyebab yang mungkin dari suatu masalah yang tidak diinginkan dan bersifat spesifik. Kedua adalah diagram Ishikawa terbalik, yaitu mengidentifikasi tindakan yang harus dilakukan untuk menghasilkan efek atau hasil yang diinginkan.

Cara menyusun Diagram *Fishbone* (Tulang Ikan)/ *Cause and Effect* (Sebab dan Akibat)/ Ishikawa dalam rangka mengidentifikasi penyebab suatu keadaan yang tidak diharap adalah sebagai berikut:

- A. Mulai dengan pernyataan masalah-masalah utama penting dan mendesak untuk diselesaikan.
- B. Tuliskan pernyataan masalah itu pada kepala ikan, yang merupakan akibat (*effect*). Tulislah pada sisi sebelah kanan dari kertas (kepala ikan), kemudian gambarkan tulang belakang dari kiri ke kanan dan tempatkan pernyataan masalah itu dalam kotak.
- C. Tuliskan faktor-faktor penyebab utama (sebab-sebab) yang mempengaruhi masalah kualitas sebagai tulang besar, juga ditempatkan dalam kotak. Faktor-faktor penyebab atau kategori-kategori utama dapat dikembangkan melalui Stratifikasi ke dalam pengelompokan dari faktor-faktor: manusia, mesin, peralatan, material, metode kerja, lingkungan kerja, sistem, dll.
- D. Tuliskan penyebab-penyebab sekunder yang mempengaruhi penyebab-penyebab utama (tulang-tulang besar), serta penyebab penyebab sekunder itu dinyatakan sebagai tulang-tulang berukuran sedang.
- E. Tuliskan penyebab-penyebab tersier yang mempengaruhi penyebab-penyebab sekunder (tulang-tulang berukuran sedang), serta penyebab-penyebab tersier itu dinyatakan sebagai tulangtulang berukuran kecil.
- F. Tentukan item-item yang penting dari setiap faktor dan

tandailah faktor-faktor penting tertentu yang kelihatannya memiliki pengaruh nyata terhadap karakteristik kualitas.

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Jenis Kelamin dan Lama Usaha

Penentuan sdm untuk menjalankan kegiatan operasional di sebuah pekerjaan perlulah diperhatikan, misalnya dengan memilah jenis kelamin atau gender. pemilahan tersbut bertujuan untuk menjalankan kegiatan operasional untuk lebih maksimal karna ada beberapa pekerjaan yang hasilnya akan lebih baik dikerjakan oleh laki laki ataupun sebaliknya. Selain itu, Semakin lama menjalankan suatu usaha seharusnya menunjukan semakin berpengalamannya orang itu dalam menjalankan pekerjaannya. Dalam melakukan sebuah pekerjaan harus selalu diadakan evaluasi untuk meninjau apakah pekerjaan yang dilakukan sudah baik atau belum. Selain itu evaluasi juga berguna untuk melihat kesalahan kesalahan yang terjadi sebelumnya untuk selanjutnya diperbaiki agar tidak terjadi kesalahan yang sama di kemudian hari. Dalam hal ini, apabila seorang pengusaha bensin eceran sudah lama berjualan bensin eceran, tapi tidak pernah dievaluasi, maka tidak menutup kemungkinan akan terjadi kecelakaan kecelakaan yang dapat merugikan tidak hanya para penjual eceran tapi juga konsumen dan masyarakat sekitar. Karna seperti yang kita ketahui bensin merupakan bahan bakar minyak (BBM) yang berbahaya dan mudah terbakar maka dalam mengelolanya perlu perhatian lebih supaya meminimalisir bahaya yang bisa saja terjadi. Lama usaha atau lama berjualan para penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan ini minimal 1 tahun, dan maksimal lama berjualan yaitu 14 tahun

Tabel 4.1 Data Lama Usia Dan Jenis Kelamin

JK LU	Laki - Laki	Prosentase(%) Laki – Laki	Perempuan	Prosentase(%) Perempuan	Jumlah Responden	Prosentase (%)
Baru (< 2 tahun)	4	10 %	0	0 %	2	10 %

Sedang (2-10 tahun)	19	45 %	12	29 %	31	74 %
Lama (>10 tahun)	6	14 %	1	2 %	9	16 %
TOTAL	29	69 %	13	31%	42	100 %

(Sumber: responden/ penjual bensin eceran di wilayah Banuntapan Banguntapan Bantul tahun 2017)

Dari hasil tabel di atas, dapat diketahui bahwa sebesar 29 responden dari total 42 responden atau 69% berjenis kelamin laki-laki dengan rincian 4 responden laki laki masuk kategori penjual baru yaitu berjualan kurang dari 2 tahun , 19 responden laki-laki masuk kategori penjual sedang dengan lama berjualan 2 sampai 10 tahun, dan 6 responden laki-laki masuk kategori pedagang lama dengan lama berjualan lebih dari 10 tahun. Sisanya sebesar 13 responden dari total 42 responden atau 31% berjenis kelamin perempuan dengan rincian tidak ada responden perempuan yang berjualan kurang dari 2 tahun, ada 12 responden perempuan masuk dalam penjual sedang dengan lama berjualan 2 sampai 10 tahun, dan ada 1 responden perempuan yang berjualan lebih dari 10 tahun.

Jadi 4 responden dari total 42 responden atau sebesar 10 % masuk dalam kategori penjual baru yaitu lamanya berjualan kurang dari 2 tahun. Sebesar 19 responden dari total 42 responden atau 74 %, masuk dalam kategori penjual sedang yaitu lamanya berjualan 2 sampai 10 tahun. Selanjutnya ada sebesar 6 responden dari total 42 responden atau 16 % masuk dalam kategori penjual lama yaitu lebih dari 10 tahun.

Kesimpulan dari hasil tabel dan penjelasan di atas adalah bahwa penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan sebagian besar bahkan melebihi setengahnya berjenis kelamin laki-laki dan sisanya perempuan. Hal ini disebabkan karena pekerjaan penjual bensin eceran yang berhubungan erat dengan bahan yang berbahaya dan mudah terbakar. Dalam Teori nature beranggapan bahwa pembagian kerja berdasarkan jenis kelamin (seksual) disebabkan oleh faktor-faktor biologis laki-laki dan perempuan. Faktor-faktor itu adalah anggapan secara psikologis bahwa perempuan itu emosional, pasif, dan submisif sedangkan laki-laki lebih perkasa, aktif, kuat dan agresif (Budiman, 1982). Karna itu, menurut teori tersebut penjual laki laki dinilai lebih cocok untuk mengerjakan pekerjaan tersebut karna berkaitan dengan potensi bahaya kebakaran yang ditimbulkan oleh bensin .

Selain itu, pedagang bensin eceran di wilayah Banguntapan sudah seharusnya berpengalaman dan paham. karna kebanyakan dari mereka sudah lumayan lama berjualan bensin eceran. semakin lama mereka berjualan maka semakin tinggi juga pengalaman mereka dan seharusnya segala kegiatan operasionalnya sudah harus memenuhi standard dan mengetahui peraturan mengenai perizinanya.

4.2 Sumber Daya Manusia

a. Tanda legalitas usaha

Untuk menjalankan dan mendirikan usaha kios bbm perlu adanya kartu pengecer untuk bukti legalitas atau izin menjalankan usaha kios bbm. Kartu

pengecer dikeluarkan oleh spbu setempat untuk nantinya digunakan sebagai member untuk pembelian bensin dengan menggunakan jerigen. Kartu pengecer diberikan oleh spbu yang kemudian disahkan oleh RT/RW, Padukuhan, dan kelurahan setempat. Berikut data kepemilikan tanda legalitas usaha yang didapat dari responden :

Tabel 4.2 Data Kepemilikan Tanda Legalitas Usaha

Kategori	Jumlah responden	Prosentase (%)
Mempunyai Kartu Pengecer	25	60 %
Tidak Punya Kartu pengecer	17	40 %
TOTAL	42	100 %

(Sumber: responden/ penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan Banguntapan Bantul tahun 2017)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden yang mempunyai kartu pengecer (legal) yaitu sebanyak 25 responden dari total 42 responden atau sebesar 60%, sedangkan responden yang tidak mempunyai kartu pengecer (ilegal) yaitu sebanyak 17 responden dari total 42 responden atau sebesar 40%.

Kesimpulan dari hasil tabel dan penjelasan di atas adalah lebih dari setengah dari total pedagang bensin eceran di wilayah Banguntapan sudah mempunyai kartu pengecer. Artinya, dalam hal legalitas jualan bensin eceran sudah baik. Karna dengan adanya kartu pengecer menjadi bukti bahwa usaha bensin eceran yang mereka lakukan legal dan kepemilikan kartu pengecer juga

menjadi bukti mereka terdaftar resmi menjadi member dan agen di suatu spbu. Selain itu, kartu member juga dapat di jadikan informasi bagi ketua RT, pedukuhan atau kelurahan bahwa mereka menjalani bisnis bensin eceran. Karna untuk mendapatkan kartu pengecer harus meminta ijin ke ketua RT atau kelurahan untuk selanjutnya di setujui oleh SPBU tempat mereka menjadi member dan agen. Walaupun sudah baik, tapi ada beberapa dari mereka yang tidak mempunyai kartu pengecer. Alasan mereka karna sudah lama kenal dengan spbu tempat mereka membeli bensin. Jadi walaupun tanpa kartu pengecer mereka bisa membeli bensin dengan menggunakan jerigen.

b. Pemahaman terhadap bensin

Dalam menjalankan sebuah usaha atau bisnis diperlukan pengetahuan atau pemahaman terhadap produk yang hendak dijual. Hal ini perlu diperhatikan selain untuk memperlancar kegiatan usaha atau bisnis juga untuk mengetahui resiko terhadap usaha yang sedang dijalani. Berikut data Pemahaman terhadap bensin yang didapat dari responden :

Tabel 4.3 Data Tingkat Pemahaman Responden Terhadap Bensin

Kategori	Jumlah responden	Prosentase (%)
Sangat Paham	0	0 %
Paham	10	24 %
Cukup paham	28	67 %
Tidak Paham	4	9 %
Sangat Tidak Paham	0	0 %
Total	42	100 %

(Sumber: responden/ penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan Banguntapan Bantul tahun 2017)

Dari hasil tabel di atas, dapat diketahui bahwa tidak ada responden yang sangat paham mengenai bensin. Selanjutnya ada sebanyak 10 responden dari total 42 responden atau sebesar 24 % yang menyatakan paham terhadap bensin. Sedangkan sebanyak 28 responden dari total 42 responden atau sebesar 67 % menyatakan bahwa mereka cukup paham mengenai bensin. Sebanyak 4 responden dari total 42 responden atau sebesar 9% menyatakan bahwa mereka tidak paham mengenai bensin. Serta tidak ada responden yang sangat tidak paham mengenai bensin.

Kesimpulan dari hasil tabel dan penjelasan di atas adalah para penjual kios bbm di wilayah banguntapan sudah cukup paham mengenai bensin. Seperti, mereka paham bensin merupakan bahan yang mudah terbakar, paham mengenai harga masing masing bensin, paham perbedaan masing masing bensin. tapi untuk pemahaman tentang sifat bensin atau cara memperlakukan bensin dengan baik dan benar masih kurang. contoh saja, masih banyaknya penjual bensin yang meletakan bensin langsung terkena cahaya matahari. Padahal bensin merupakan bahan yang mudah menguap dan *flamable* (mudah terbakar) (Imam Khasani, 1983) . Bahan yang mudah menguap dan terbakar harus disimpan ditempat yang jauh dari sumber api dan harus terlindungi dari cahaya matahari langsung (sumardi, 1983). Karna kurangnya pengetahuan tersebut, masih banyak ditemukan penjual bensin yang meletakan bensin yang masih terkena cahaya matahari. Artinya, dalam hal pemahaman tentang

bensin masih kurang baik. Karna seharusnya sebagai penjual harus paham tentang produk dan cara menyimpan produk yang akan dijualannya. Walaupun mereka masih kurang paham mengenai bensin, minimal mereka sudah mengerti bahwa bensin merupakan bahan yang mudah terbakar.

c. Pemahaman Mengenai Perbedaan Bensin dengan Bahan Bakar

Lainnya

Dalam kegiatan usaha kios bbm eceran. Para penjual harus mempunyai pengetahuan tentang perbedaan bensin dengan bahan bakar lainnya. Karna dalam kegiatan produk bbm mempunyai beberapa macam seperti premium, pertalite, pertamax dan lain lain. Pengetahuan tersebut digunakan nantinya untuk kelancaran dalam melayani konsumen. Karena apabila penjual tidak mengetahui perbedaan antar bensin dengan bahan bakar lainnya bisa saja akan mengakibatkan kerugian baik itu dari sisi penjual maupun konsumen. Berikut data Pemahaman Mengenai Perbedaan Bensin dengan Bahan Bakar Lainnya yang didapat dari responden :

Tabel 4.4 Data Tingkat Pemahaman Responden Mengenai Perbedaan Bensin dengan Bahan Bakar Minyak Lainnya

Tingkat Pemahaman	Jumlah Responden	Prosentase (%)
Sangat paham	2	5 %
Paham	19	45 %
Cukup paham	15	36 %
Tidak paham	6	14 %
Sangat tidak paham	0	0 %
TOTAL	42	100 %

(Sumber: responden/ penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan Banguntapan Bantul tahun 2017)

Dari tabel tersebut, dapat diketahui bahwa ada sebesar 2 responden dari total 42 responden atau sebesar 5 % yang sangat paham mengenai perbedaan antara bensin dengan bahan bakar minyak lainnya. Selanjutnya ada sebesar 19 responden dari total 42 responden atau sebesar 45 % yang paham mengenai perbedaan antara bensin dengan bahan bakar minyak lainnya. Sedangkan sebanyak 15 responden dari total 42 responden atau sebesar 36% menyatakan bahwa mereka cukup paham mengenai perbedaan antara bensin dengan bahan bakar minyak lainnya. Sebanyak 6 responden dari total 42 responden atau sebesar 14% menyatakan bahwa mereka tidak paham mengenai perbedaan antara bensin dengan bahan bakar minyak lainnya. Serta tidak ada responden yang sangat tidak paham mengenai perbedaan antara bensin dengan bahan bakar minyak lainnya.

Kesimpulan dari hasil tabel dan penjelasan di atas adalah bahwa sebagian besar para penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan sudah paham mengenai perbedaan bensin dengan bahan bakar minyak lainnya. Mereka paham mengenai bensin berdasarkan warnanya. Mereka juga paham tentang harga dari masing masing produk bensin, bahkan sebagian dari mereka paham kadar oktan dari masing masing bensin. walaupun tidak semuanya yang mengerti detail perbedaan seperti jumlah oktan bensin. minimal mereka paham bahwa pertamax lebih baik dari pertalite atau pertalite lebih baik dari premium. meskipun mereka tidak paham detail perbedaan isi

kandungan dari masing masing bensin. Minimal mereka sudah paham perbedaan bensin melalui warnanya. Selain itu, waktu pembelian bensin di spbu mereka juga sudah memisahkan bensin dari bensin satu dengan bensin lainnya supaya tidak tertukar. Hal tersebut sudah baik karena untuk meminimalisir kesalahan penjual ketika konsumen membeli bensin kepada mereka sehingga dapat meminimalisir kerugian diantara penjual kios bbm dengan konsumen.

d. Pemahaman Mengenai Keunggulan dan Kelemahan Bensin

Dalam setiap usaha atau bisnis, pemahaman akan produk seperti pemahaman mengenai Keunggulan dan Kelemahan Bensin akan menjadi nilai plus dimata konsumen. Karna selain konsumen tersebut akan lebih percaya kepada penjual, konsumen juga akan terbantu untuk memilih produk yang cocok untuknya. Berikut inilah data tingkat pemahaman responden mengenai keunggulan dan kelemahan bensin:

Tabel 4.5 Data Tingkat Pemahaman Mengenai Keunggulan dan Kelemahan Bensin

Tingkat Pemahaman	Jumlah Responden	Prosentase (%)
Sangat paham	0	0 %
Paham	23	55 %
Cukup paham	13	31 %
Tidak paham	6	14 %
Sangat tidak paham	0	0 %
TOTAL	42	100 %

(Sumber: responden/ penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan

Banguntapan Bantul tahun 2017)

Dari tabel tersebut, dapat diketahui bahwa tidak ada responden yang sangat paham mengenai keunggulan dan kelemahan antara bensin dengan bahan bakar minyak lainnya. Selanjutnya ada sebesar 23 responden dari total 42 responden atau sebesar 55 % yang paham mengenai keunggulan dan kelemahan antara bensin dengan bahan bakar minyak lainnya. Sedangkan sebanyak 13 responden dari total 42 responden atau sebesar 31% menyatakan bahwa mereka cukup paham mengenai keunggulan dan kelemahan antara bensin dengan bahan bakar minyak lainnya. Sebanyak 6 responden dari total 42 responden atau sebesar 14% menyatakan bahwa mereka tidak paham keunggulan dan kelemahan antara bensin dengan bahan bakar minyak lainnya. Serta tidak ada responden yang sangat tidak paham mengenai keunggulan dan kelemahan antara bensin dengan bahan bakar minyak lainnya.

Kesimpulan dari hasil tabel dan penjelasan di atas adalah sebagian besar para penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan sudah paham mengenai Mengenai Keunggulan dan Kelemahan Bensin. Mereka sudah paham ketika ditanya lebih baik mana antara pertalite dan pertamax atau dengan bensin lainnya. Mereka sudah paham ketika ditanya alasan pertamax lebih baik dari pada pertalite contohnya seperti mereka menjelaskan dengan sederhana pertamax lebih baik dari pertalite karna ketika memakai pertamax pembakarannya sempurna sehingga lebih baik ke mesin. walaupun jawaban mereka sederhana hal tersebut sudah cukup baik, karena tidak ada konsumen

yang bertanya keunggulan dan kelemahan bensin secara detail. Namun, lebih baiknya jika penjual bensin eceran lebih paham secara detail tentang keunggulan masing masing bensin.

e. Sumber Informasi Mengenai Pengetahuan Tentang Bensin

Semua pemahaman yang dimiliki para penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan mengenai bensin, perbedaan bensin dengan bahan bakar minyak lainnya, serta keunggulan dan kelemahan bensin didapatkan dari sumber-sumber informasi. Berikut data sumber informasi yang didapat responden mengenai pengetahuan tentang bensin :

Tabel 4.6 Data Sumber Informasi yang Didapat Responden Mengenai

Sumber

Pengetahuan Tentang Bensin

Sumber Informasi	Jumlah Responden	Prosentase
Media (Tv, internet, radio, buku, selebaran dll)	25	60 %
Teman	17	40 %
Penyuluhan Pertamina	0	0 %
Penyuluhan RT/RW/Desa	0	0 %
TOTAL	42	100 %

(Sumber: responden/ penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan Banguntapan Bantul tahun 2017)

Dari tabel tersebut, dapat diketahui bahwa sebesar 25 responden dari total 42 responden atau 60 % mendapatkan informasi tentang pengetahuan bensin dari media dan sisanya sebesar 17 responden dari total 42 responden

atau 40 % mendapatkan informasi tentang pengetahuan bensin dari teman. Data selanjutnya yaitu tidak ada penyuluhan yang dilakukan oleh Pertamina maupun dari RT/RW/Desa.

Kesimpulan dari hasil tabel dan penjelasan di atas adalah bahwa responden paling banyak mendapatkan informasi mengenai bensin dari media baik itu berupa media seperti internet dll dan selebihnya dari teman. Kesimpulan lainnya yaitu tidak ada penyuluhan langsung yang diberikan oleh Pertamina maupun dari pihak RT/RW/Desa ataupun dari instansi pemerintah. Padahal seharusnya, segala sesuatu yang berkaitan tentang bensin haruslah diawasi dan diberi penyuluhan oleh pihak yang berwenang karena selain untuk mencegah penyalahgunaan bensin seperti penimbunan dan lain lain. Penyuluhan tersebut berfungsi untuk memberikan info dan pemahaman kepada pengusaha kios BBM bensin eceran untuk mengenali karakter atau sifat dari bensin yang mudah terbakar dan berbahaya sehingga perlu adanya pengawasan khusus dalam kegiatan operasional kios BBM eceran.

- f. ketepatan bensin sesuai ukurannya atau yang dijanjikannya (misal botol kaca 1 liter atau wadah jerigen untuk bensin 2 liter)

Dalam menjalankan sebuah bisnis atau usaha. Pengelola seharusnya memberikan jaminan terhadap produk yang akan dijualnya. Memberikan produk yang sesuai dengan yang dijanjikan kepada konsumen. Dalam hal ini penjual eceran seharusnya memberikan takaran bensin yang pas sesuai wadah takarannya atau yang dijanjikannya. Berikut data Pemahaman ketepatan bensin sesuai wadahnya atau yang dijanjikan :

Tabel 4.7 Data ketepatan bensin sesuai wadahnya atau yang dijanjikannya

Tingkat ketepatan	Jumlah Responden	Prosentase (%)
Sangat tepat	0	0 %
Tepat	4	9 %
Cukup tepat	31	74 %
Tidak tepat	7	17 %
Sangat tidak tepat	0	0 %
TOTAL	42	100 %

(Sumber: responden/ penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan Banguntapan Bantul tahun 2017)

Dari tabel tersebut, dapat diketahui bahwa bahwa tidak ada responden yang sangat tepat dalam mengisi wadah bensin sesuai yang dijanjikannya. Selanjutnya ada sebesar 4 responden dari total 42 responden atau sebesar 9 % yang tepat mengisi wadah bensin sesuai volume yang dijanjikannya. Sedangkan sebanyak 31 responden dari total 42 responden atau sebesar 74% menyatakan bahwa mereka cukup tepat dalam mengisi volumenya wadah bensin sesuai yang dijanjikannya. Sebanyak 7 responden dari total 42 responden atau sebesar 17% yang menyatakan bahwa mereka tidak tepat dalam mengisi wadah bensin sesuai yang dijanjikannya. Serta tidak ada responden yang sangat tidak tepat dalam mengisi wadah bensin sesuai volumenya yang dijanjikannya.

Kesimpulan dari hasil tabel dan penjelasan di atas adalah bahwa kebanyakan penjual di wilayah banguntapan menjual bensin diwadahnya dengan volume yang cukup tepat terhadap bensin yang dijualnya. Karna

ada beberapa penjual yang memakai gelas 1 literan dalam mengisi volume bensin kedalam botolnya, tapi banyak juga dari mereka yang mengisi bensin ke wadah jualanya yang tidak memakai alat hitung literan yang semestinya dan hanya mengandalkan insting saja sehingga ketepatan volume pada wadah yang dijanjikan kurang terjamin. Selain itu banyak ditemukan penjual yang volume bensin tiap botolnya berbeda padahal ukuran botolnya sama. Penyebab terjadinya ketidaktepatan volume karna beberapa hal. Seperti, masih banyaknya penjual yang tidak memakai alat hitung literan, tidak adanya patokan atau batas volume khusus pada wadah atau botol yang mereka gunakan, dan dari penjual bensin eceran itu sendiri yang tidak mempersalahkan ketepatan volume dan tidak tahu ukuran volume dan hanya mengira ngira saja. Walaupun begitu belum ada konsumen yang memprotes atau menegur tentang masalah ketepatan volume bensin yang dibelinya.

4.3 Bukti Fisik dan Proses

a. Kepatuhan terhadap jumlah bensin yang dibeli dalam sehari

Para penjual eceran di wilayah Banguntapan Bantul hanya diperbolehkan membeli bensin di SPBU maksimal 400 liter perhari. Dari kuisioner yang diberikan kepada penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan Bantul diperoleh hasil Total pembelian bensin (kulakan) seluruh responden atau 42 responden adalah 1672 liter atau rata-rata 39,80 liter per responden dalam satu hari.

Dari hasil data dan penjelasan diatas dapat disimpulkan seluruh

penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan Bantul sudah sangat baik karna sudah mematuhi peraturan. Karna dalam Peraturan Bupati Bantul Tentang Pembatasan Dan Penentuan Jenis Usaha Di Bidang Usaha Minyak Dan Gas Bumi. untuk kios bensin bbm tidak melebihi pembelian dan penjualan 400 liter dalam sehari. Karna apabila penjual bensin membeli bensin melebihi 400 liter perhari bisa saja dipidanakan karna dicurigain melakukan penimbunan bbm Kecuali mengganti ijin usaha menjadi tempat penyimpanan bensin.

b. Tempat penyimpanan bensin yang dibeli dari SPBU.

Bensin merupakan bahan yang berbahaya dan mudah terbakar. Karna itu, perlulah tempat penyimpanan yang tepat untuk menghindari terjadinya kecelakaan yang disebabkan oleh bensin seperti kebakaran dan lain lain. Dari data yang diperoleh, seluruh penjual yang ada di wilayah Banguntapan Bantul menggunakan jerigen plastik untuk menyimpan bensin yang dibelinya dari SPBU. Kesimpulan dari data tersebut adalah tempat penyimpanan bensin di seluruh penjual di wilayah Banguntapan Bantul tersebut sudah baik, karna dalam menyimpan bensinnya menggunakan wadah *jerry can* yang dibeli dari pertamina yang sudah sesuai standard penyimpanan bensin. namun begitu, akan lebih baik lagi menggunakan tabung pendam yang dipendam didalam tanah dan didalamnya dilapisi logam dan sisi luarnya dilapisi semen seperti yang dilakukan oleh spbu atau menyimpan bensin dengan menggunakan drum logam.

- c. Cara memindahkan bensin dari tempat penyimpanan ke wadah penjualan.

Sebelum melakukan penjualan kepada konsumen, para penjual bensin eceran terlebih dahulu memindahkan bensin dari tempat penyimpanan (jerigen, drum, dll) ke wadah penjualan untuk selanjutnya dipajang dan di jual kepada konsumen nantinya, Berikut cara memindahkan bensin dari tempat penyimpanan ke dalam wadah penjualan yang dilakukan oleh responden.

Tabel 4.8 Cara Memindahkan Bensin dari tempat penyimpanan ke Dalam wadah penjualan

Alat	Jumlah Responden	Prosentase (%)
Manual / selang	39	93 %
Manual / Takaran 1 literan	3	7 %
Mesin pompa Hidrolik	0	0 %
Pompa hidrolik manual	0	0 %
TOTAL	42	100 %

(Sumber: responden/ penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan Banguntapan Bantul tahun 2017)

Dari tabel tersebut, dapat diketahui bahwa sebanyak 39 responden dari total 42 responden atau sebesar 93 % masih menggunakan selang dalam memindahkan bensin ke wadah penjualan. Sisanya sebanyak 3 responden dari total 42 responden atau sebesar 7 % menggunakan gelas takaran dalam memindahkan bensin ke wadah penjualan. Tidak ada responden yang menggunakan mesin hidrolik maupun pompa hidrolik manual untuk

memindahkan bensin dari tempat penyimpanan ke dalam penjualan.

Kesimpulan dari hasil tabel dan penjelasan di atas adalah bahwa kegiatan dalam memindahkan bensin yang dilakukan penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan Bantul masih sangat buruk, karena hampir seluruhnya masih menggunakan selang dalam memindahkan bensin ke wadah penjualan dan selebihnya hanya sedikit yang menggunakan takaran satu literan. Selang banyak digunakan karna selain murah, selang juga mudah ditemui dan didapat.

Penggunaan selang dalam kegiatan bensin ke wadah penjualan sangatlah berbahaya. Karna dalam kegiatannya, para penjual bensin harus terlebih dahulu menyedot selang tersebut dengan mulut untuk mengeluarkan bensin dari tempat penyimpanan yang dapat menimbulkan potensi tertelannya bensin tersebut ke dalam tubuh manusia. Menurut *Material Safety Data Sheet* (Lembar Data Keselamatan Bahan) PT Pertamina, Bensin yang tertelan ke dalam tubuh manusia kemungkinan akan terserap ke dalam paru paru yang dapat menimbulkan tersumbatnya saluran pernafasan yang dapat mengakibatkan kematian. Selain itu, keracunan BBM juga dapat berasal dari seringnya menghirup uap dan terkena langsung cairan bbm. Menghirup Uap BBM pada konsentrasi tinggi dapat menyebabkan narcosis (efek bius), anasthesia dan suffokasi (mati lemas) jika konsentrasi terlalu tinggi dapat mengurangi kadar oksigen hingga dibawah 18%. Selain itu, karena sebagian besar cairan BBM dapat melarutkan lemak, kontak dengan material tersebut cenderung mengikis lapisan lemak dari kulit sehingga bisa

mengakibatkan iritasi ringan. Selain itu, hisapan bensin menggunakan selang juga dapat menimbulkan peningkatan keterpaparan timbal (pb), dimana pemaparan yang lama dapat menimbulkan efek yang berat dan berbahaya. Disarankan kepada penjual bensin eceran sebaiknya menggunakan kran atau pompa dalam pengisian ulang bensin sehingga dapat meminimalisasi terabsorbsinya Pb melalui oral. (Tri Septian Maksum, 2013)

Karna itu kontak langsung yang berkepanjangan atau berulang ulang hendaknya dihindari. cara yang paling aman, sederhana dan sesuai takaran 1 liter dalam memindahkan bensin ke dalam botol eceran adalah menggunakan gelas takaran 1 literan atau alternatif lain yaitu menggunakan pompa hidrolik yang dapat meminimalisir kontak bensin dengan tubuh. selain itu penjual bensin juga harus menggunakan masker untuk menghindari timbal yang masuk melalui pernafasan dan juga sarung tangan / baju panjang untuk menghindari kontak dengan tubuh.

d. Wadah penjualan bensin eceran

Wadah penyimpanan bensin tidak boleh sembarangan, karna bensin merupakan larutan kimia aktif yang mudah terbakar dan memiliki sifat reaktif terhadap material tertentu. Berikut wadah penjualan bensin eceran yang dipakai oleh responden:

Tabel 4.9 Wadah penjualan bensin eceran

Wadah	Jumlah Responden	Prosentase (%)
Botol Kaca	36	83 %
Botol plastik minuman	0	0 %

Jerigen plastik	4	10 %
Kelang logam	0	0 %
Botol kaca dan jerigen plastik	3	7 %
TOTAL	42	100 %

(Sumber: responden/ penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan Banguntapan Bantul tahun 2017)

Dari tabel tersebut, dapat diketahui bahwa bahwa sebanyak 36 responden dari total 42 responden atau sebesar 83 % menggunakan wadah botol kaca sebagai wadah jualannya. Selanjutnya, sebanyak 4 responden dari total 42 responden atau sebesar 10 % menggunakan jerigen plastik sebagai wadah jualannya dan ada 3 responden yang menggunakan botol kaca dan jerigen plastik sebagai wadah jualannya. Tidak ada responden yang menggunakan botol plastik minuman dan kaleng logam sebagai wadah jualannya.

Kesimpulan dari hasil tabel dan penjelasan di atas adalah bahwa hampir seluruh penjual bensin eceran di daerah banguntapan menggunakan botol kaca untuk wadah jualannya dan sebagian kecilnya menggunakan jerigen plastik. Hal tersebut kurang baik karna bensin memiliki sifat bereaksi pemuai, dan bila ini terjadi, kaca akan memperoleh tekanan tambahan karena pemuai dan apabila tidak kuat, maka gelas akan pecah dan kaca juga rawan pecah ketika terjatuh. Penyebab penjual menggunakan botol kaca sebagai wadah jualannya karna mereka mengikuti para penjual lain yang menggunakan botol kaca. Selain itu, mereka menganggap

penggunaan botol kaca dapat lebih dipercaya konsumen karna botol kaca memiliki wujud yang transparant sehingga konsumen dapat melihat langsung bensin yang dibelinya. Walaupun begitu penggunaan botol kaca untuk wadah jualan masih kurang tepat. wadah penyimpanan bensin yang tepat dan disarankan oleh pertamina adalah dengan menggunakan kemasan logam seperti pada bensin kemasan yang dijual oleh pertamina. Selain itu, wadah jerigen plastik juga dapat digunakan sebagai alternatif untuk wadah penjualan bensin.

e. Wadah penjualan tidak tembus cahaya

Dari kuisisioner yang disebar, diperoleh data bahwa 39 responden dari total 42 responden atau hampir seluruh responden menggunakan wadah penjualan yang tembus cahaya (botol kaca). Hal tersebut masih sangat buruk, karna wadah bensin yang tembus cahaya dapat mempercepat terjadinya gum atau kerak pada cairan bensin tersebut apalagi ditambah apabila wadah yang tembus cahaya tersebut diletakan langsung terkena sinar matahari. wadah yang baik adalah wadah yang tidak tembus cahaya seperti wadah kemasan yang digunakan oleh pertamina.

f. Lokasi kios bbm terkena cahaya matahari langsung

Seperti pada point tempat wadah yang tidak boleh tembus cahaya. Lokasi penempatan rak bbm juga perlu diperhatikan yaitu tidak boleh terkena cahaya matahari langsung. Dari data yang diperoleh bahwa sebesar

25 responden dari 42 responden atau 60 % responden masih meletakkan rak bensin yang masih terkena cahaya matahari langsung. Hal tersebut masih sangat buruk. Karna menurut Dr. Ing. Tri Yuswidjajanto Dosen Laboratorium Motor Bakar dan Sistem propulsi Institut Teknologi Bandung (ITB) dalam Diskusi sepeda motor ITB-Yamaha mengatakan bensin yang terkena cahaya matahari akan mempercepat menghasilkan gum atau kerak yang berasal dari *olefin* yang terkena pemanasan dari paparan cahaya matahari langsung yang dapat mempengaruhi kualitas bensin. Selain itu, bensin juga merupakan bahan yang mudah menguap dan *flamable* (mudah terbakar) (Imam Khasani, 1983) . Bahan yang mudah menguap dan terbakar harus disimpan ditempat yang jauh dari sumber api dan harus terlindungi dari cahaya matahari langsung (sumardi, 1983).Hal ini juga didukung oleh Lembar Data Keselamatan Bahan Shell yang menyarankan untuk menyimpan bensin tidak terkena sinar matahari.

g. Jarak antara bensin dengan titik api

Bensin merupakan cairan berbahaya yang mudah terbakar. Karna itu, untuk meminimalisir terjadinya kebakaran, para penjual bensin eceran sebaiknya meletakkan barang barang seperti kompor, pembakaran tambal ban, lilin dari bensin. Baik bensin yang berada ditempat penyimpanan seperti jerigen atau bensin yang berada di rak jualan. Berikut data jarak bensin dengan titik api:

Tabel 4.10 Data Jarak Bensin dengan Titik Api

Kategori	Jumlah Responden	Prosentase (%)
Dekat (< 7 meter)	9	21 %
Sedang (7-10 meter)	15	36 %
Jauh (> 10 meter)	18	43 %
TOTAL	42	100 %

(Sumber: responden/ penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan Banguntapan Bantul tahun 2017)

Dari tabel tersebut, dapat diketahui bahwa bahwa sebanyak 9 responden dari total 42 responden atau sebesar 21% masuk dalam kategori dekat. Artinya para responden yang masuk dalam kategori dekat masih meletakkan barang-barang seperti lilin, kompor dan sumber api lainnya dekat dengan bensin atau berjarak kurang dari 7 meter. Sedangkan sebanyak 15 responden dari total 42 responden atau sebesar 36% masuk dalam kategori sedang. Artinya para responden yang masuk dalam kategori sedang, masih meletakkan barang-barang seperti lilin, kompor dan sumber api lainnya cukup jauh dari bensin atau berjarak 7 sampai 10 meter. Sisanya sebanyak 18 responden dari total 42 responden atau sebesar 43% masuk dalam kategori jauh. Artinya para responden yang masuk dalam kategori jauh, meletakkan barang-barang seperti kompor, lilin dan sumber api lainnya jauh dari bensin atau berjarak lebih dari 10 meter. Para responden meletakkan barang-barang seperti lilin, kompor dan sumber api lainnya minimal berjarak 4 meter dan maksimal berjarak lebih 15 meter.

Kesimpulan dari hasil tabel dan penjelasan di atas adalah bahwa

hampir seluruh penjual bensin eceran di daerah banguntapan masih kurang baik. Karna masih banyak penjual bensin eceran masih meletakkan bensin cukup dekat dengan titik api dan bahan yang mudah terbakar. Menurut buku Panduan K3LL Pertamina, daerah aman titik api dari sumber potensi adalah lebih dari 15 meter. Karna itu, Penyimpanan bensin yang baik adalah lebih dari 15 meter dari titik api dan bahan yang mudah terbakar atau lebih baik lagi meniadakan bahan yang berpotensi menimbulkan titik api dan mudah terbakar disekitar bensin. Penyebab masih adanya penjual yang meletakkan bensin dengan titik api karna ada beberapa penjual yang menggabungkan usaha kios bbm dengan usaha lain, misalnya saja usaha tambal ban. Selain itu, ketidaktahuan penjual tentang jarak aman bensin dan keterbatasan lahan juga menjadi penyebab penjual meletakkan bensin dengan titik api.

h. Posisi atau letak kios bbm (rak bensin) dengan Bahu Jalan

Bensin merupakan bahan yang rentan terbakar, karna itu letak posisi atau kios bbm perlulah diperhatikan. Letak posisi kios bbm yang baik adalah tidak boleh terlalu dekat dengan bahu jalan. Tujuannya selain untuk tidak mengganggu pengguna jalan yaitu untuk menghindari kios bbm supaya tidak tertabrak kendaraan yang sedang melintas. Berikut inilah data jarak kios bbm atau rak bensin dengan bahu jalan:

Tabel 4.11 Data Jarak Kios Bbm atau Rak Bensin Dengan Bahu Jalan

Jarak rak bensin dengan bahu jalan	Jumlah responden	Prosentase (%)
Menempel di bahu jalan (kurang 1 meter)	6	14 %
1 sampai 5 meter	29	69 %
Lebih dari 5 meter	7	17 %
TOTAL	42	100 %

(Sumber: responden/ penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan Banguntapan Bantul tahun 2017)

Dari tabel tersebut, dapat diketahui bahwa sebanyak 6 responden dari total 42 responden atau sebesar 14% meletakkan kios bbm atau rak bensin di bahu jalan atau menempel pada bahu jalan. Sedangkan sebanyak 29 responden dari total 42 responden atau sebesar 69% meletakkan kios bbm atau rak bensin berjarak 1 sampai 5 meter dari bahu jalan. Sisanya, sebanyak 7 responden dari total 42 responden meletakkan kios bbm atau rak bensin lebih dari 5 meter dari bahu jalan.

Kesimpulan dari hasil tabel dan penjelasan di atas adalah sebagian besar penjual bensin eceran meletakkan kios bbm atau rak bensinnya masih dekat bahu jalan atau masih dibawah jarak 5 meter dari bahu jalan. Artinya, dalam hal penempatan bensin, masih sangat buruk. Penyebab penjual meletakkan rak bensin dekat bahu jalan karna beberapa hal. Seperti, kekurangan lahan atau tempat dan juga supaya mudah dilihat oleh konsumen.

Penempatan bensin yang baik yaitu tidak terlalu dekat dengan bahu jalan atau lebih dari 5 meter dari bahu jalan. karna selain jalan merupakan tempat kendaraan berlalu lalang, bensin juga merupakan bahan berbahaya

yang mudah terbakar yang apabila kios bbm tersebut tertabrak pengendara bisa saja mengakibatkan kebakaran yang ditimbulkan dari tabrakan tersebut. Oleh karena itu, penempatan kios bbm yang baik adalah lebih dari 5 meter, tujuannya selain untuk tidak mengganggu pengguna jalan yaitu untuk menghindari kios bbm supaya tidak tertabrak kendaraan yang sedang melintas.

i. kios bbm bersih dan tidak terdapat ceceran-ceceran minyak

Kebersihan merupakan salah satu faktor penting dalam kegiatan usaha atau bisnis. Dalam hal ini, kebersihan kios bbm juga perlu diperhatikan. Kios bensin eceran yang terdapat ceceran minyak selain mengganggu estetika juga dapat membahayakan karna sifat bensin itu sendiri yang mudah terbakar. Berikut inilah data frekuensi terdapatnya ceceran minyak dikios bbm yang ada di wilayah Banguntapan Bantul:

Tabel 4.12 Data frekuensi terdapatnya ceceran minyak dikios bbm

Frekuensi terdapatnya ceceran	Jumlah responden	Prosentase (%)
Sangat sering	0	0 %
Sering	5	12 %
Cukup sering	19	45 %
Jarang	15	36 %
Sangat jarang	4	7 %
Tidak pernah	0	0 %
Total	42	100 %

(Sumber: responden/ penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan

Banguntapan Bantul tahun 2017)

Dari tabel tersebut, dapat diketahui bahwa sebesar 5 responden dari total 42 responden atau 12 % masih sering terjadi ceceran minyak di kios bbmnya. Selanjutnya ada 19 responden dari total atau 45% responden yang cukup sering terjadi ceceran minyak di kiosnya dan ada 15 responden dari total 42 responden atau 35 % yang jarang terdapat ceceran di kiosnya. Sisanya ada 4 responden dari total 42 responden atau 7 % yang sangat jarang terdapat ceceran minyak di kios bbmnya.

Kesimpulan dari hasil tabel dan penjelasan di atas adalah sebagian besar penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan Bantul masih cukup sering terdapat ceceran minyak dikiosnya. Artinya, dalam hal kebersihan kios bbm dari ceceran minyak masih buruk.

Semakin sering terdapat Ceceran minyak maka semakin rawan akan terjadinya kebakaran. Selain itu, terdapatnya ceceran minyak dapat menimbulkan aroma yang tidak sedap yang berasal dari ceceran minyak tersebut yang dapat mengganggu pernafasan dan kesehatan konsumen dan juga penjual.

j. Ketersediaan bahan penyerap minyak

Bahan penyerap minyak seperti pasir dan kain sorbet/kain lap haruslah ada dalam setiap usaha yang berkaitan dengan bensin. Fungsinya yaitu sebagai bahan penyerap dan untuk membersihkan ceceran bensin yang tertumpah. Berikut inilah data ketersediaan bahan penyerap minyak:

Tabel 4.13 Data Ketersediaan bahan penyerap minyak

Ketersediaan bahan	Jumlah responden	Prosentase (%)
Tersedia	25	60 %
Tidak tersedia	17	40 %
TOTAL	42	100 %

(Sumber: responden/ penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan Banguntapan Bantul tahun 2017)

Dari tabel tersebut, dapat diketahui bahwa sebesar 25 responden dari total 42 responden atau 60 % memiliki ketersediaan bahan penyerap minyak. Sisanya, 17 responden dari total 42 responden atau 40 % memiliki ketersediaan bahan penyerap minyak.

Kesimpulan dari hasil tabel dan penjelasan di atas adalah lebih dari setengah dari total keseluruhan jumlah kios bbm di wilayah Banguntapan sudah mempunyai bahan penyerap minyak. Artinya sudah baik, karna dengan adanya bahan penyerap minyak dapat memudahkan penjual bensin eceran untuk membersihkan kios bbm dari ceceran minyak. Selain itu, pasir dan kain sorbet juga dapat digunakan untuk penanggulangan kebakaran dengan cara kain tersebut terlebih dahulu dibasahi dengan air.

k. Penerangan pada malam hari

Penerangan pada kios bbm haruslah diperhatikan. Tujuannya yaitu untuk memudahkan proses transaksi dan menghindari tertumpahnya bensin akibat penerangan yang minim. Selain itu, kios bbm yang memiliki penerangan yang baik juga akan lebih dipercaya oleh konsumen untuk membeli ditempatnya. Berikut inilah data penerangan kios bbm pada malam

hari:

Tabel 4.14 Data Penerangan Kios Bbm Pada Malam Hari

Tingkat penerangan	Jumlah Responden	Prosentase (%)
Sangat Memadai	0	0 %
Memadai	14	33 %
Cukup Memadai	23	55 %
Tidak Memadai	5	12 %
Sangat tidak Memadai	0	0 %
TOTAL	42	100 %

(Sumber: responden/ penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan Banguntapan Bantul tahun 2017)

Dari tabel tersebut, dapat diketahui bahwa tidak ada responden yang sangat memadai Penerangan Kios Bbm Pada Malam Hari. Selanjutnya ada sebanyak 14 responden dari total 42 responden atau sebesar 33 % yang memiliki penerangan yang memadai dikios bbmnya terhadap bensin. Sedangkan sebanyak 23 responden dari total 42 responden atau sebesar 55 % menyatakan bahwa mereka cukup memadai Penerangan Kios Bbm Pada Malam Hari. Sebanyak 5 responden dari total 42 responden atau sebesar 12% menyatakan Penerangan Kios Bbm Pada Malam Hari tidak memadai . Serta tidak ada kios bbm yang sangat tidak memadai penerangan dimalam harinya.

Kesimpulan dari hasil tabel dan penjelasan di atas adalah penerangan di hampir seluruh kios bbm di wilayah Banguntapan cukup memadai. Artinya masih kurang baik. Hal tersebut juga dibuktikan ketika saya datang langsung ke beberapa kios bbm pada malam hari. Terlihat ada beberapa kios bbm yang

pencahayannya masih kurang terang atau redup. Penyebab pencahayaan yang kurang karna penjual meletakkan pencahayaan yang jauh dari rak jualan sehingga pencahayaannya kurang dan karna lampu yang digunakan memiliki watt yang kecil sehinggann penerangan yang dihasilkan kurng terang.

Mengacu pada buku Standard Operasi Dan Prosedur Pengelolaan Spbu Pertamina. bahwa tempat pengisian bahan bakar minyak harus mempunyai penerangan yang memadai. Karna dengan mempunyai penerangan yang memadai akan memudahkan proses transaksi. Seperti, meminimalkan terjadinya tumpahan bensin dan meminimalkan tertukarnya nominal uang akibat minimnya penerangan dan pencahayaan yang minim juga beresiko kios bbm tertabrak kendaraan yang berlalu lalang. Selain itu, penerangan yang kurang juga akan mempengaruhi konsumen untuk membeli di kios bbm tersebut.

4.3 Penanggulangan Kebakaran

1. Ketersediaan Alat Pemadam Kebakaran (APK)

Alat pemadam api ringan (APAR) adalah alat yang berfungsi untuk mencegah atau membantu memadamkan api. APAR dibutuhkan hampir di semua tempat yang berpotensi terjadi kebakaran seperti pabrik, kantor, rumah sakit, sekolah, rumah makan, spbu, dan termasuk juga kios bensin eceran. Berikut data ketersediaan alat pemadam kebakaran (APK):

Tabel 4.15 Data ketersediaan alat pemadam kebakaran (APK)

Ketersediaan APK	Jumlah responden	Prosentase (%)
Tidak tersedia	35	83 %
Tersedia tabung ukuran kecil	0	0 %
Tersedia tabung ukuran sedang	0	0 %
Tersedia tabung ukuran besar	0	0 %
Tersedia dalam bentuk karung pasir	7	17 %
TOTAL	42	100 %

(Sumber: responden/ penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan Banguntapan Bantul tahun 2017)

Dari tabel tersebut, dapat diketahui bahwa para penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan, tidak ada satupun yang mempunyai alat pemadam api ringan (APAR) atau tabung pemadam kebakaran, baik dari ukuran kecil, sedang, maupun yang besar. Para penjual bensin eceran tidak memiliki APAR atau tabung pemadam kebakaran, sehingga mereka juga tidak tahu bagaimana cara menggunakan tabung pemadam kebakaran dengan benar. Meskipun tidak ada yang memiliki tabung pemadam kebakaran, namun ada 7 responden dari total 42 responden atau sebesar 17% yang mempunyai karung pasir sebagai alat pemadam kebakaran yang paling sederhana, dan mereka tahu cara menggunakannya.

Kesimpulan dari hasil tabel dan penjelasan di atas adalah hampir seluruh responden tidak ada yang memiliki alat pemadam api ringan (APAR) atau tabung pemadam kebakaran. Artinya, dalam hal fasilitas penanggulangan

kebakaran para penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan masih sangat buruk.

Menurut Permenaker No.04/Men/ Tahun 1980 setiap usaha yang berpotensi menghasilkan bahaya kebakaran wajib mempunyai alat pemadam api ringan. Kios bensin eceran merupakan usaha yang berkaitan dengan bensin. karna itu, untuk memadamkan kebakaran yang berasal dari bensin. Setiap usaha yang berkaitan dengan kebakaran yang berasal dari bensin harus mempunyai alat pemadam api ringan (APAR) yang berjenis busa (*Foam Liquid AFFF*), CO₂ (*Carbon Dioxide*), Tepung Kimia (*Dry Chemical Powder*) atau yang sederhana dengan menggunakan pasir. kebakaran yang disebabkan oleh bensin sulit dipadamkan dengan air, karna sifat bensinyang mempunyai masa jenis minyak yang lebih ringan dari pada air, maka minyak akan mengambang diatas air dan api sulit dipadamkan. Air hanya berfungsi sebagai sarana pendinginan setelah penggunaan apar di kebakaran yang disebabkan oleh bensin. Alasan mereka tidak mempunyai alat pemadam api ringan kebanyakan karna harga APAR yang lumayan mahal. Selain itu, mereka menganggap penggunaan air sudah cukup untuk menanggulangi kebakaran. Padahal penggunaan air kurang cocok untuk menanggulangi kebakaran yang berasal dari bensin. karna itu sebagai alternatif tidak adanya APAR, minimal seharusnya mereka mempunyai pasir untuk menanggulangi kebakaran.

m. Ketersediaan sumber air

Ketersediaan sumber air di kios bbm perlu dperhatikan, air berfungsi

untuk membantu dalam proses pemadaman yaitu sebagai alat pendinginan setelah terjadinya kebakaran. Sehingga kebakaran yang terjadi bisa dipadamkan dengan cepat. Berikut data ketersediaan sumber air.

Tabel 4.16 Data Ketersediaan Sumber Air

Ketersediaan Sumber Air	Jumlah Responden	Prosentase (%)
Sangat Tersedia	2	5 %
Tersedia	12	28 %
Cukup Tersedia	19	45 %
Tidak Tersedia	9	21 %
Sangat Tidak Tersedia	0	0 %
TOTAL	42	100 %

(Sumber: responden/ penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan Banguntapan Bantul tahun 2017)

Dari tabel tersebut, dapat diketahui bahwa Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa ada sebesar 2 responden dari total 42 responden atau 5 % yang sangat tersedia sumber airnya di dekat kios bensin eceran. Ada 12 responden dari total 42 responden atau 28% yang tersedia sumber airnya di dekat kios bensin eceran. Sedangkan sebanyak 19 responden dari total 42 responden atau sebesar 45% masuk dalam kategori cukup tersedia sumber airnya. Sisanya sebanyak 9 responden dari total 42 responden atau sebesar 21% masuk dalam kategori tidak tersedia sumber air karena tidak memiliki kran yang dapat digunakan sebagai pemadam kebakaran.

Kesimpulan dari hasil tabel dan penjelasan di atas adalah lebih dari setengah dari jumlah keseluruhan responden mempunyai ketersediaan

sumber air. hal ini bisa dilihat dari ketersediaan kran air disekitar kios jualan bensin. dalam hal ketersediaan air di kios bbm eceran di wilayah Banguntapan, sudah baik. Akan tetapi, lebih baik lagi bila keseluruhan kios bbm mempunyai kran air disamping kios dan tersedia sumber air yang besar disekitar kios, seperti pompa air hidran, saluran air (got), aliran sungai yang airnya melimpah.

n. Ketersediaan rambu rambu larangan

Bensin merupakan bahan berbahaya yang sangat mudah terbakar. Karna itu, perlu adanya pencegahan preventif untuk mencegah terjadinya kecelakaan seperti kebakaran atau keracunan akibat bensin. Salah satunya yaitu membuat tanda atau rambu rambu seperti rambu bahan berbahaya, rambu bahan mudah terbakar, rambu dilarang merokok. Berikut ini data ketersediaan rambu rambu larangan:

Tabel 4.17 Data Ketersediaan Rambu Rambu Larangan

Kategori	Jumlah responden	Prosentase (%)
Tersedia	2	5 %
Tidak Tersedia	40	95 %
TOTAL	42	100 %

(Sumber: responden/ penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan Banguntapan Bantul tahun 2017)

Dari tabel tersebut, dapat diketahui bahwa 40 responden dari total 42 responden atau 95 % tidak mempunyai rambu rambu larangan atau peringatan dan sisanya 2 dari 42 responden atau 5 % memiliki ketersediaan rambu

rambu larangan atau peringatan.

Kesimpulan dari hasil tabel dan penjelasan di atas adalah hampir seluruh penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan tidak mempunyai rambu rambu larangan. Artinya, dalam hal ketersediaan rambu rambu larangan di kios bbm di wilayah Banguntapan masih sangat buruk padahal menurut Keputusan Menteri Tenaga Kerja R.I. No.Kep. 187/Men/1999 Tentang Pengendalian Bahan Kimia Berbahaya Di Tempat Kerja. Setiap usaha yang mempunyai bahan berbahaya harus mempunyai rambu rambu larangan. Ketika saya bertanya kebeberapa penjual kenapa tidak mempunyai rambu rambu himbauan, alasan mereka beragam, ada yang beralasan karna belum sempet bikin, ada yang beralasan tidak tahu cara bikinnya dan ada yang beralasan tidak tahu beli dimana. Sangat disayangkan karna untuk membuat rambu rambu larangan hanya dibutuhkan biaya yang sedikit dan mudah dengan meminta bantuan ke jasa pengeprintan untuk dibuatkan rambu rambu himbauan.

Penggunaan rambu rambu larangan sangatlah penting dan dibutuhkan, apalagi pada tempat tempat yang rawan terjadinya kebakaran seperti kios bensin eceran. Karna itu, para penjual bensin haruslah mempunyai rambu-rambu larangan untuk memberi himbauan dan peringatan untuk diri sendiri maupun orang sekitar untuk lebih berhati hati dan untuk mencegah terjadinya kecelakaan yang disebabkan oleh bensin akibat kelalaian seperti menyalakan api di sekitar bensin dan untuk demi keselamatan bersama.

o. Volume Bensin (Liter) yang Terjual Dalam Satu Hari

Berikut data volume bensin yang terjual dalam satu hari:

Tabel 4.18 Data Volume Bensin (Liter) yang Terjual Dalam Satu Hari

Tingkat Penjualan Bensin	Jumlah Responden	Prosentase (%)
Rendah (<20 liter)	8	19 %
Sedang (>20-40 liter)	16	38 %
Tinggi (>40 liter)	18	43 %
TOTAL	42	100 %

(Sumber: responden/ penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan

Banguntapan Bantul tahun 2017)

Dari tabel tersebut, dapat diketahui bahwa sebanyak 8 responden dari total 42 responden atau sebesar 19% masuk dalam kategori penjualan rendah, yaitu bensin yang terjual kurang dari 20 liter dalam sehari. Sedangkan sebanyak 16 responden dari total 42 responden atau sebesar 38% masuk dalam kategori penjualan sedang, yaitu bensin yang terjual antara 20 liter sampai 40 liter dalam sehari. Sisanya sebanyak 18 responden dari total 42 responden atau sebesar 43% masuk dalam kategori penjualan tinggi, yaitu bensin yang terjual lebih dari 40 liter dalam sehari.

Kesimpulan dari hasil tabel dan penjelasan di atas adalah jumlah penjualan bensin di wilayah Banguntapan berkisar antara 15 liter perhari sampai maksimal 80 liter perhari. Artinya, penjualan bensin di wilayah Banguntapan tergolong tinggi. Semakin tinggi jumlah penjualan maka semakin tinggi juga resiko terjadinya kecelakaan kerja. Karna itu, para penjual bensin eceran harus ekstra hati-hati dalam melakukan kegiatan

operasionalnya.

p. Tingkat Rasa Aman Dalam Bisnis Bensin Eceran

Dalam melakukan kegiatan operasionalnya. Para penjual bensin eceran harus mempunyai standard SOP sehingga dalam melakukan kegiatan operasionalnya menghasilkan kerja yang aman, efektif dan efisien. Tetapi, pada kenyataannya kegiatan operasional penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan masih kurang memperhatikan standar- standard keamanan dan keselamatan kerja mereka. Karena itu rasa aman selama mereka menjalankan bisnis tersebut perlu diketahui. Berikut data mengenai tingkat rasa aman terhadap bisnis bensin eceran:

Tabel 4.19 Data Mengenai Tingkat Rasa Aman Terhadap Bisnis Bensin Eceran

Tingkat rasa aman	Jumlah responden	Prosentase (%)
Sangat aman	0	0 %
Aman	5	12 %
Cukup aman	13	31 %
Tidak aman	24	57 %
Sangat tidak aman	0	0 %
TOTAL	42	100 %

(Sumber: responden/ penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan Banguntapan Bantul tahun 2017)

Dari tabel tersebut, dapat diketahui bahwa tidak ada responden yang merasa sangat aman dalam menjalankan bisnis bensin ecerannya.

Sedangkan sebanyak 5 responden dari total 42 responden atau sebesar 12% merasa aman selama menjalankan bisnis bensin eceran tersebut. Sedangkan sebanyak 13 rsponden dari total 42 responden atau sebesar 31% merasa cukup aman selama menjalankan bisnis bensin eceran tersebut. Sisanya ada 24 responden dari total 42 responden atau 57% yang merasa tidak aman dalam menjalankan bisnis bensin eceran tersebut, dan tidak ada responden yang merasa sangat tidak aman dalam menjalankan bisnis bensin ecerannya.

Kesimpulan dari hasil tabel dan penjelasan di atas adalah bahwa sebagian besar penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan merasa tidak aman dalam menjalankan bisnis bensin eceran yang dijalaniannya selama ini, karena dalam kegiatan operasionalnya mereka masih menjalankan aktifitas yang tidak sesuai standard keamanan dan keselamatan yang ada. Karena itu, untuk meningkatkan rasa aman bisnisnya terhadap, para penjual bensin eceran harus melakukan kegiatan operasionalnya sesuai dengan standard SOP yang ada.

q. Pemahaman terhadap penanggulangan kebakaran

Dalam pekerjaan yang beresiko tinggi terjadinya kebakaran seperti usaha kios bensin eceran. Para penjual haruslah mempunyai pengetahuan dan pemahaman dalam penanggulangan kebakaran. Karna usaha kios bensin eceran yang rentan sekali terjadinya kebakaran, maka penjual harus siap dan paham apa yang nantinya harus dilakukan bisa sewaktu-waktu terjadinya kebakaran. Berikut inilah data tingkat pemahaman terhadap penanggulangan kebakaran:

Tabel 4.20 Data Tingkat Pemahaman Terhadap Penanggulangan

Kebakaran

Tingkat Pemahaman	Jumlah Responden	Prosentase (%)
Sangat paham	0	0 %
Paham	10	24 %
Cukup paham	23	55 %
Tidak paham	9	21 %
Sangat tidak paham	0	0 %
TOTAL	42	100 %

(Sumber: responden/ penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan Banguntapan Bantul tahun 2017)

Dari tabel tersebut, dapat diketahui bahwa tidak ada responden yang sangat paham mengenai Pemahaman Terhadap Penanggulangan Kebakaran. Selanjutnya ada sebesar 10 responden dari total 42 responden atau sebesar 24 % yang paham mengenai Pemahaman Terhadap Penanggulangan Kebakaran. Sedangkan sebanyak 23 responden dari total 42 responden atau sebesar 55% menyatakan bahwa mereka cukup paham mengenai Pemahaman Terhadap Penanggulangan Kebakaran. Sebanyak 9 responden dari total 42 responden atau sebesar 21% menyatakan bahwa mereka tidak paham Pemahaman Terhadap Penanggulangan Kebakaran. Serta tidak ada responden yang sangat tidak paham mengenai Pemahaman Terhadap Penanggulangan Kebakaran.

Kesimpulan dari hasil tabel dan penjelasan di atas adalah bahwa hampir seluruh penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan cukup paham

mengenai Pemahaman Terhadap Penanggulangan Kebakaran. Artinya, dalam hal Pemahaman Terhadap Penanggulangan Kebakaran masih kurang baik. Hal itu dapat terlihat ketika ditanyai bagaimana cara untuk menanggulangi kebakaran yang berasal dari bensin. Kebanyakan responden menjawab, untuk menghentikan kebakaran mereka langsung menyiramnya dengan air, padahal menyiram kebakaran yang berasal dari bensin langsung dengan air bisa saja bukannya menghentikan kebakaran tapi malah memperbesar kebakaran. Karna air dan bensin mempunyai masa yang berbeda dan air yang disiram langsung ke kebakaran bensin akan menghasilkan oksigen yang akan membuat kebakaran menjadi meluas. Air cocok digunakan untuk kebakaran yang berasal kayu, kertas, kain dll.

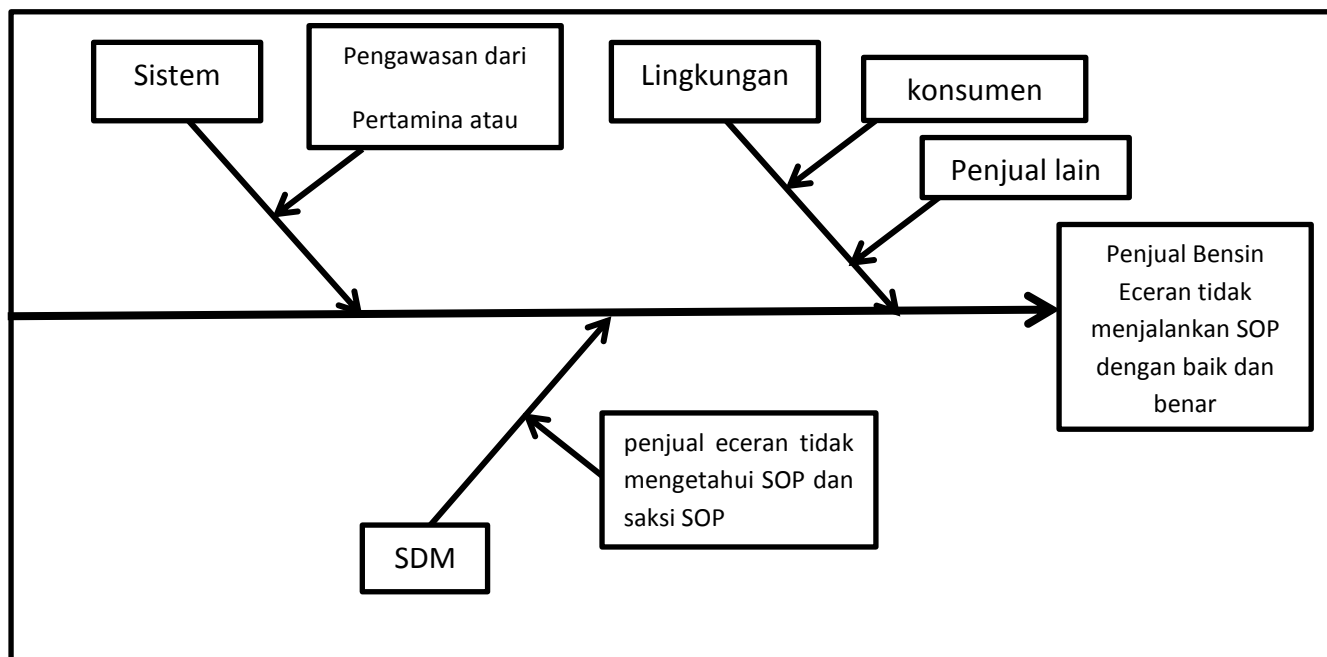
cara terbaik dan sederhana untuk mematikan kebakaran yang berasal dari bensin yaitu dengan menggunakan pasir yang banyak atau kain yang sebelumnya dibasahi air. Fungsi kain disini berguna untuk memutus sumber api, yaitu oksigen. Saat di tutup dengan kain basah tidak ada udara yang masuk kedalam area yang terbakar karna tersegel oleh kain basah tersebut. Fungsi air dikain basah tersebut untuk menutup pori pori kain sehingga tidak ada celah sama sekali dikainnya serta untuk menyerap suhu panas. Tapi untuk kebakaran bensin berskala besar paling cocok menggunakan *foam*/busa atau menggunakan zat khusus.

Karna itu maka seharusnya Para penjual seharusnya paham bagaimana cara untuk menanggulangi kebakaran. Karna apabila tidak paham cara penanggulangan kebakaran atau telat menghentikan kebakaran bisa saja

kebakaran itu membesar atau meluas yang dapat menyebabkan kerugian bagi penjual atau masyarakat sekitar kios bbm.

4.2. Analisis Diagram Ishikawa

Gambar 4.1 Diagram Ishikawa secara keseluruhan



Sumber: Data diolah

a. Sistem

Pengawasan yang dilakukan oleh instansi terkait misalnya dari kelurahan, Pertamina, ataupun dari pemerintah masih kurang atau tidak ada. Selain itu, tidak adanya saksi yang berupa teguran atau semacamnya membuat para penjual eceran di wilayah Banguntapan masih melanggar standard – standard keamanan dan kesehatan yang ada. Selain itu, Tidak adanya himbahuan atau penyuluhan yang dilakukan instansi terkait

tentang standard operasional yang berkaitan tentang bensin menyebabkan tingginya pelanggaran yang dilakukan para penjual bensin eceran dalam di kegiatan operasionalnya.

b. Sumber Daya Manusia (SDM)

Para penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan tidak mengetahui standard operasional yang ada dan penjual bensin eceran tidak mengetahui sanksi yang didapat jika melanggar standard operasional. hampir semua penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan tidak memahami standar standar keamanan dan keselamatan secara keseluruhan. Karena tidak mengetahui inilah yang menyebabkan Para penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan tidak menjalankan Standar operasional dengan sebaik-baiknya.

c. Lingkungan

Lingkungan juga sangat mempengaruhi kinerja para penjual bensin eceran dalam mematuhi standar operasional yang telah ditetapkan. Misalnya para penjual eceran mengikuti atau mencontoh kegiatan yang dilakukan oleh penjual eceran lain. Padahal, kegiatan yang dicontoh belum tentu mengikuti standar yang ada. Contohnya yaitu ketika penjual memindahkan bensin ke wadah penjualan dengan cara menggunakan selang yang sebelumnya harus disedot terlebih dahulu dengan menggunakan mulut. Tentu hal tersebut sangatlah berbahaya, tapi masih ada saja penjual yang menggunakan cara tersebut. Selain itu, tingkah laku konsumen juga dapat mempengaruhi penjual dalam melanggar standard

yang ada. Contohnya yaitu ketika konsumen tersebut merokok ketika proses pengisian bensin. Tentu hal tersebut melanggar standar keamanan yang ada tentang larangan merokok disekitar barang yang mudah terbakar.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Sumber Daya Manusia

- a. setengah dari total pedagang bensin eceran di wilayah Banguntapan sudah mempunyai kartu pengecer. Artinya, dalam hal legalitas jualan bensin eceran sudah sangat baik.
- b. Pemahaman terhadap bensin para penjual kios bbm di wilayah banguntapan masih kurang baik.
- c. Pemahaman Mengenai Perbedaan Bensin dengan Bahan Bakar Lainnya sudah baik
- d. Pemahaman Mengenai Keunggulan dan Kelemahan Bensin sudah baik
- e. Sumber Informasi Mengenai Pengetahuan Tentang Bensin didapat dari media baik itu berupa media seperti internet, cetak dll dan selebihnya dari teman. Kesimpulan lainya yaitu tidak ada penyuluhan langsung yang diberikan oleh pertamina maupun dari pihak RT/RW/Desa ataupun dari instansi pemerintah.
- f. Pemahaman ketepatan volume bensin sesuai wadahnya
kebanyakan penjual di wilayah banguntapan menjual bensin diwadahnya dengan volume yang cukup tepat terhadap bensin yang dijualnya

5.1.2 Bukti Fisik dan Proses

- a. Kepatuhan terhadap jumlah bensin yang dibeli dalam sehari
 seluruh penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan Bantul sudah sangat baik karna sudah mematuhi peraturan untuk tidak membeli bensin melebihi 400 liter perhari
- b. Tempat penyimpanan bensin yang dibeli dari SPBU
 tempat penyimpanan bensin di seluruh penjual di wilayah Banguntapan Bantul tersebut sudah baik karna sudah memakai jerigen khusus bensin
- c. Cara memindahkan bensin dari tempat penyimpanan ke wadah penjualan
 Cara dalam memindahkan bensin dari tempat penyimpanan ke wadah penjualan yang dilakukan penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan Bantul masih sangat buruk.
- d. Wadah penjualan bensin eceran
 hampir seluruh penjual bensin eceran di daerah banguntapan menggunakan botol kaca untuk wadah jualannya dan sebagian kecilnya menggunakan jerigen plastik.
- e. Wadah jualan tidak tembus cahaya
 hampir seluruh responden menggunakan wadah penjualan yang tembus cahaya. Hal tersebut masih sangat buruk.
- f. Lokasi kios bbm terkena cahaya matahari langsung
 lebih dari setengah dari total penjual bensin diwilayah Banguntapan

masih meletakkan kios bbm yang terkena cahaya matahari langsung. Artinya masih sangat buruk.

g. Jarak antara bensin dengan titik api

hampir seluruh penjual bensin eceran di daerah banguntapan masih kurang baik. Karna hampir seluruh penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan masih meletakkan bensin dekat dengan titik api dan bahan yang mudah terbakar

h. Posisi atau letak kios bbm (rak bensin) dengan Bahu Jalan

sebagian besar penjual bensin eceran meletakkan kios bbm atau rak bensinnya masih dekat bahu jalan atau masih dibawah jarak 5 meter dari bahu jalan. Artinya, dalam hal penempatan bensin, masih sangat buruk.

i. frekuensi terdapat ceceran-ceceran minyak dikios bbm

sebagian besar penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan Bantul masih cukup sering terdapat ceceran minyak dikiosnya. Artinya, dalam hal kebersihan kios bbm dari ceceran minyak masih buruk.

j. Ketersediaan bahan penyerap minyak

lebih dari setengah dari total keseluruhan jumlah kios bbm di wilayah Banguntapan sudah mempunyai bahan penyerap minyak. Artinya sudah baik.

k. Penerangan Kios Bbm Pada Malam Hari

Kesimpulan adalah adalah penerangan di hampir seluruh kios bbm di wilayah Banguntapan cukup memadai. Artinya masih kurang baik.

5.1.3 Penanggulangan Kebakaran

a. Ketersediaan Alat Pemadam Kebakaran (APK)

hampir seluruh responden tidak ada yang memiliki alat pemadam api ringan (APAR) atau tabung pemadam kebakaran. Artinya, dalam hal fasilitas penanggulangan kebakaran para penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan masih sangat buruk.

b. Ketersediaan sumber air

setengah dari jumlah keseluruhan responden mempunyai ketersediaan sumber air. hal ini bisa dilihat dari ketersediaan kran air disekitar kios jualan bensin. Artinya dalam hal ketersediaan air di kios bbm eceran di wilayah Banguntapan, sudah baik.

c. Ketersediaan rambu rambu larangan

hampir seluruh penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan tidak mempunyai atau memajang rambu rambu larangan. Artinya, dalam hal ketersediaan rambu rambu larangan di kios bbm di wilayah Banguntapan masih sangat buruk.

d. Volume Bensin (Liter) yang Terjual Dalam Satu Hari

jumlah penjualan bensin di wilayah Banguntapan berkisar antara 15 liter perhari sampai maksimal 80 liter perhari. Artinya, penjualan bensin di wilayah Banguntapan tergolong tinggi.

e. Tingkat Rasa Aman Dalam Bisnis Bensin Eceran

sebagian besar penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan merasa

tidak aman dalam menjalankan bisnis bensin eceran yang dijalannya selama ini.

f. Pemahaman terhadap penanggulangan kebakaran

hampir seluruh penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan cukup paham mengenai Pemahaman Terhadap Penanggulangan Kebakaran. Artinya, dalam hal Pemahaman Terhadap Penanggulangan Kebakaran masih kurang baik.

5.1.4 Terjadinya penyimpangan dikarenakan beberapa faktor, yaitu :

- a. Lemahnya Pengawasan yang dilakukan oleh instansi terkait misalnya dari Pertamina, ataupun dari pemerintah setempat. Selain itu, tidak adanya saksi yang berupa teguran atau semacamnya membuat para penjual eceran di wilayah Banguntapan masih melanggar SOP penjualan bensin yang baik dan benar. selanjutnya, Tidak adanya himbauan atau penyuluhan yang dilakukan instansi terkait tentang SOP yang berkaitan tentang bensin menyebabkan tingginya pelanggaran yang dilakukan para penjual bensin eceran dalam kegiatan operasionalnya.
- b. Para penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan tidak mengetahui standard operasional yang ada dan penjual bensin eceran tidak mengetahui sanksi yang didapat jika melanggar standard operasional. hampir semua penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan tidak memahami standar standar keamanan dan keselamatan secara keseluruhan. Karena tidak mengetahui inilah yang menyebabkan Para

penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan tidak menjalankan Standar operasional dengan sebaik-baiknya.

- c. Lingkungan dapat mempengaruhi kinerja para penjual bensin eceran dalam mematuhi standar operasional yang telah ditetapkan. Misalnya para penjual eceran mengikuti atau mencontoh kegiatan yang dilakukan oleh penjual eceran lain. Padahal, kegiatan yang dicontoh belum tentu mengikuti standar yang ada. Selain itu, konsumen juga merupakan faktor lingkungan yang dapat mempengaruhi penjual dalam melanggar standard yang ada.

Dari keseluruhan diatas , dapat ditarik kesimpulan bahwa seluruh responden (penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan) tingkat pemahamannya mengenai SOP penjualan bensin eceran yang baik dan benar masih rendah. Selain itu para penjual bensin eceran di wilayah Banguntapan juga belum begitu paham mengenai standard operasional dalam kegiatan penjualan bensin eceran tersebut. Karna belum paham, penjual eceran juga belum semuanya menerapkan SOP penjualan bensin dengan baik dan benar. Terjadinya penyimpangan disebabkan oleh beberapa faktor. Seperti, masih lemahnya pengawasan yang dilakukan oleh instansi berwenang seperti Pertamina dan pemerintah daerah. ketidaktahuan para penjual eceran terhadap sop penjualan bensin dan faktor lingkungan seperti tingkah laku penjual lain dan juga tingkah laku dari konsumen.

5.2 Saran

Bagi penjual bensin di wilayah Banguntapan untuk memasang rambu rambu larangan pada area penjualan bensin. Menyediakan alat pemadam kebakaran

ringan dan menyediakan bahan penyerap minyak di area penjualan bensin. Meningkatkan pemahaman mengenai bensin dan meningkatkan pemahaman dalam penanggulangan kebakaran. Mematuhi SOP untuk meminimalisir terjadinya kebakaran. Melengkapi syarat usaha yaitu membuat kartu pengecer agar usaha yang dijalankan bersifat legal.

Bagi Konsumen atau pembeli bensin eceran untuk tidak merokok atau menyalakan kendaraan dalam proses pengisian bensin ke kendaraan

Bagi SPBU dan instansi terkait, untuk lebih ketat dalam mengawasi para penjual bensin eceran . memberi himbauan atau penyuluhan tentang standard operasional dalam penjualan bensin. Memberikan pengarahan atau penyuluhan tentang cara menghindari kebakaran dan penanggulangan kebakaran

Bagi ketua RT, Pedukuhan atau petugas Kelurahan Banguntapan untuk mencatat biodata warganya yang mempunyai usaha kios bensin eceran yang nantinya untuk memudahkan dalam mengawasi kegiatan bisnisnya . Memberikan edukasi, himbauan, serta penyuluhan mengenai pemahaman minyak (BBM) dan segala peraturannya.

Bagi peneliti selanjutnya untuk lebih mengembangkan dan memperluas penelitian sekarang

Daftar Pustaka

- Assauri, Sofjan. (2008). *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: Fakultas Ekonomi UI.
- Ahyari, Agus., 2002, Manajemen Produksi : Pengendalian Produksi, Buku 2, BPFE, Yogyakarta
- Arnina, P dkk. 2016. Langkah-Langkah Efektif Menyusun SOP. Depok: Huta Publisher
- Atmoko,Tjipto. (2012), Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, diperoleh pada 1 Mei 2017 di <http://edokumen.kemenag.go.id/files/VenPYt421284811131.pdf>
- Askar , Surayah. Pengenalan Beberapa Bahan Kimia Berbahaya Dan Cara Penanganannya. Bogor : Balai Penelitian Ternak
- BPH Migas, (2005). Komoditas Bahan Bakar Minyak (BBM): Penerbit BPH Migas RI, Jakarta
- Budiman, Arif. 1982. Pembagian Kerja Secara Seksual. Jakarta: PT Gramedia.
- Heizer, Jay dan Barry Render.(2011). Operations Management. Jakarta: Salemba empat.
- Ekotama, Suryono. (2013). Cara Mudah Bikin Standard Operating Prosedure Agar Bisnis Lebih Praktis, Yogyakarta: Media Pressindo.
- Fatimah, E. N. (2015). Strategi Pintar Menyusun SOP. Edisi pertama. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Heizer, Jay dan Barry Render.(2011). Operations Management. Jakarta: Salemba empat.
- Instruksi Menaker No. 11/M/BW/1997 mengenai Pengawasan Khusus K3 Penanggulangan Kebakaran
- Irawan, Surya. (2007). Penanggulangan kebakaran. Jakarta: Penerbit Alkon Trainindo Utama
- Kotler, Philip. 2005. Manajamen Pemasaran, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Peter, JP dan Olson, Jc. (1999). Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. Erlangga. Jakarta
- Undang
- Soerianegara, I. (1977). Pengelolaan Sumber Daya Alam bagian I. Bogor: Sekolah Pasca Sarjana. Institut Pertanian Bogor.

- Tjiptono, Fandy, 2006, Manajemen Pelayanan Jasa, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 1997, Strategi Pemasaran, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tathagati, Arini, 2014, Step By Step Membuat SOP, Efata Publishing, Yogyakarta.
- UU No. 5 Tahun 1990 Tentang Konservasi Sumber Daya Alam Hayati dan Ekosistem
- UU No 22 Tahun 2001 Tentang Minyak dan Gas Bumi
- Undang No. 1 Tahun 1970 mengenai Keselamatan Kerja
- Widiyanti Eka (2014). Administrasi Perkantoran. Jakarta: Penerbit Yudhistira
- Yamit,Zulian. (2001), *MANAJEMEN KUALITAS PRODUK dan JASA*,Yogyakarta : Ekonisia
- Yamit, Z. (2010). Manajemen Produksi & Operasi. Yogyakarta: EKONISIA

LAMPIRAN

Sleman, 24 mei 2017

Hal : Mohon Bantuan Pengisian Kuisioner Kepada Yth :

Di Tempat Dengan Hormat,

Perkenalkan saya Rizki Rachmatullah mahasiswa UII NIM 13311319. Bersama ini saya sampai sampaikan bahwa saya bermaksud mengadakan penelitian tentang prosedur penjualan bensin eceran di wilayah Banguntapan Banguntapan Bantul Yogyakarta.. penelitian ini dilaksanakan dalam rangka penulisan skripsi sebagai salah satu syarat dalam penyelesaian studi pada program Sarjana Ekonomi Konsentrasi Manajemen Operasional, yang berjudul “Evaluasi Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) Studi Pada Penjual Bensin Eceran di Wilayah Banguntapan Banguntapan Bantul Yogyakarta.”

Sehubungan dengan maksud di atas, saya sangat mengharapkan bantuan saudara untuk bersedia mengisi instrumen penelitian ini sesuai dengan pendapat dan pengalaman yang dimiliki. Instrumen ini dirancang sedemikian rupa sehingga tidak seorangpun dapat menelusuri sumber informasinya. Oleh karena itu saudara di harapkan dapat memberikan jawaban sejujur-jujurnya sesuai dengan keadaan sesungguhnya, dan jawaban tersebut tidak berpengaruh terhadap kondisi saudara. Bantuan dan partisipasi saudara merupakan sumbangan yang sangat berharga bagi terselenggaranya penelitian ilmiah ini. Dan untuk itu semuanya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya

Rizki Rachmatullah

Kuesioner Penelitian dengan judul
“Evaluasi Penerapan Standard Operating Procedure (SOP)
Studi Pada Penjual Bensin Eceran di Wilayah Banguntapan Banguntapan Bantul Yogyakarta.

Nama :

Jenis Kelamin :

- (1) Pria
- (2) Wanita

Lama Berjualan Bensin :..... tahun

Jawaban diberi tanda checklist atau centang (√) bagi pertanyaan pilihan Bagi pertanyaan essay, silahkan diisi dengan pernyataan anda

A. SUMBER DAYA MANUSIA

1. Anda mempunyai tanda legalitas usaha :

- (1) Kartu pengecer
- (2) Tidak punya

2. Pemahaman anda terhadap bensin

- (1) Sangat paham
- (2) Paham
- (3) Cukup paham
- (4) Tidak paham
- (5) Sangat tidak paham

3. Anda mengetahui perbedaan antara bensin dengan bahan bakar minyak lainnya

- (1) Sangat paham
- (2) Paham
- (3) Cukup paham

- (4) Tidak paham
 - (5) Sangat tidak paham
4. Anda mengetahui keunggulan dan kelemahan bensin
- (1) Sangat paham
 - (2) Paham
 - (3) Cukup paham
 - (4) Tidak paham
 - (5) Sangat tidak paham
5. Sumber informasi mengenai pengetahuan tentang bahan bakar bensin anda dapat dari
- (1) **Media**
 - (2) Teman
 - (3) Penyuluhan Pertamina
 - (4) Penyuluhan RT/RW
6. Jika ada penyuluhan, berupa....
- (1) Sekolah
 - (2) Kursus
 - (3) Seminar
 - (4) Pertemuan kecil
 - (5) Lain-lain
7. Bensin dalam botol kaca volumenya tepat 1 liter / atau tepat sesuai wadahnya atau yang dijanjikan.
- (1) Sangat tepat
 - (2) Tepat
 - (3) Cukup tepat

- (4) Tidak tepat
- (5) Sangat tidak tepat

B.. BUKTI FISIK DAN PROSES

1. Jumlah bensin yang anda beli dalam sehari di SPBU..... liter
2. Tempat anda menyimpan bensin yang dibeli dari SPBU
 - (1) Jerigen plastik
 - (2) Drum besi
 - (3) Drum plastik
 - (4) Tabung Pendam
 - (5) Lain-lain (.....)
3. Cara anda memindahkan bensin dari tempat penyimpanan bensin ke wadah jualan bensin (botol kaca, jerigen dan lain lain)
 - (1) manual / menggunakan selang
 - (2) manual / takaran 1 literan
 - (3) mesin hidrolik
 - (4) pompa hidrolik manual
 - (5) Lain-lain (.....)
4. Wadah yang digunakan anda untuk menjual bensin eceran
 - (1) botol kaca
 - (2) botol plastik
 - (3) jerigen
 - (4) kaleng bensin
 - (5) lain – lain (.....)
5. wadah jualan bensin eceran tidak tembus cahaya
 - (1) iya
 - (2) tidak
6. lokasi kios bbm terkena cahaya matahari langsung
 - (1) iya
 - (2) tidak

7. jarak kios (rak bensin) yang berisi wadah jualan bensin dengan titik api (kompor, lilin, tambal ban dan sebagainya) kurang lebih..... meter

8. jarak kios bensin dengan bahu jalan kurang lebih..... meter

9. frekuensi terdapatnya ceceran minyak dikios BBM.

- (1) sangat sering
- (2) sering
- (3) cukup sering
- (4) jarang
- (5) sangat jarang

10. apakah tersedia bahan penyerap tumpahan minyak seperti pasir dan sorben/kain lap

- (1) tersedia
- (2) tidak

11. penerangan kios bensin eceran pada malam hari

- (1) sangat memadai
- (2) memadai
- (3) cukup memadai
- (4) tidak memadai
- (5) sangat tidak memadai

C. PENANGGULANGAN KEBAKARAN

1. Ketersediaan alat pemadam kebakaran (APK)

- (1) Tidak tersedia
- (2) Tersedia tabung dalam ukuran kecil
- (3) Tersedia tabung dalam ukuran sedang
- (4) Tersedia tabung dalam ukuran besar
- (5) Tersedia dalam bentuk karung pasir

2. Alat pemadam kebakaran (APK) memiliki kecukupan atau kelayakan

- (1) Sangat layak
- (2) Layak
- (3) Cukup layak

- (4) Tidak layak
 - (5) Sangat tidak layak
3. Apakah anda paham penggunaan alat pemadam kebakaran
- (1) Sangat paham
 - (2) Paham
 - (3) Cukup paham
 - (4) Tidak paham
 - (5) Sangat tidak paham
4. Ketersediaan sumber air
- (1) Sangat tersedia
 - (2) Tersedia
 - (3) Cukup tersedia
 - (4) Tidak tersedia
 - (5) Sangat tidak tersedia
5. Rambu rambu larangan mudah terbakar (rambu dilarang merokok, dilarang menggunakan handphone, dll)
- (1) Ada
 - (2) Tidak
6. Volume bensin terjual dalam satu hari sebanyak..... liter
7. Ada perasaan aman terhadap kegiatan jual bensin eceran selama ini
- (1) Sangat aman
 - (2) aman
 - (3) Cukup aman
 - (4) Tidak aman
 - (5) Sangat tidak aman
8. Pemahaman anda terhadap penanggulangan kebakaran
- (1) Sangat paham
 - (2) Paham
 - (3) Cukup paham
 - (4) Tidak paham

(5) Sangat tidak paham

9. upaya apa saja yang anda lakukan untuk meminimalisir terjadinya kebakaran

Lampiran 3 “Contoh Tabung Pemadam Kebakaran Bubuk Kimia Kering”

SONICK TABUNG PEMADAM API "DRY CHEMICAL POWDER"										
Kapasitas (Kg / Liter)										
	1 Kg	2 Kg	3 Kg	4,5 Kg	6 Kg	9 Kg	20 Kg	25 Kg	50 Kg	68 Kg
Kode Tabung	SKP 01	SKP 02	SKP 03	SKP 04,5	SKP 06	SKP 09	SKP 020	SKP 025	SKP 050	SKP 068
Tinggi Keseluruhan (mm)	345	410	485	520	525	635	650	650	650	650
Diameter Tabung (mm)	84	113	125	145	160	165	210	260	350	410
Temperatur Kerja (°C)	minus 20°C s/d 60°C									
Tekanan dalam tabung (bar)	15									
Tes Tekanan (bar)	25						31			
Waktu Semprot (detik)	6	8	10	14	18	23	18-22	25-30	45-50	60-65
Efektif Penyemprotan (%)	95%						85%			
Berat Total (Kg)	2,3	4	4,5	7	8,5	11,5	24	29	65	83
Sertifikat keaslian tabung	Ya									
Garansi Tabung	12 Tahun									
Masa expired media	2 Tahun									
Lulus Uji laboratorium	Ya									
Kelas Kebakaran	A (Kertas, Kayu, Kain), B (Bahan bakar Minyak), C (Gas, Kimia, Listrik)									
Gratis Ongkos kirim	Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi-Cikarang									

Sumber: www.isialatpemadamkebakaran.com / PT. Sonick Pemadam Api

Lampiran 4 “Contoh Tabung Pemadam Kebakaran Karbondioksida”

SONICK TABUNG PEMADAM API "CARBONDIOXIDE"						
Kapasitas (Kg / Liter)						
	3 Kg	5 Kg	6 Kg	9 Kg	25 Kg	45 Kg
Kode Tabung	SKC 03	SKC 05	SKC 06	SKC 09	SKC 025	SKC 045
Tinggi Keseluruhan (mm)	525	670	920	945	1230	1600
Diameter Tabung (mm)	108	152	140	165	230	270
Temperatur Kerja (°C)	minus 25°C s/d 55°C					
Tekanan dalam tabung (bar)	58			68		
Tes Tekanan (bar)	218			207	250	250
Waktu Semprot (detik)	10	15	20	24	85-95	185-195
Efektif Penyemprotan (%)	96%	97%	97%	90%		
Berat Total (Kg)	5,5	13,3	21,9	35	90	145
Sertifikat keaslian tabung	Ya					
Garansi Tabung	12 Tahun					
Masa expired media	2 Tahun					
Lulus Uji laboratorium	Ya					
Kelas Kebakaran	B (Bahan bakar Minyak), C (Gas, Kimia, Listrik)					
Gratis Ongkos kirim	Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi-Cikarang					

Sumber: www.isialatpemadamkebakaran.com / PT. Sonick Pemadam Api

Lampiran 5 “Jerigen Plastik yang Digunakan Responden Untuk Menampung Bensin Dari SPBU dan Menyimpan Cadangan Bensin”



Sumber: Dokumentasi Pribadi

Lampiran 6 “Botol Kaca yang Digunakan Responden Untuk wadah penjualan Bensin”



Sumber: Dokumentasi Pribadi

Lampiran 7 “Lokasi penjualan masih terkena cahaya matahari langsung dan masih dekat dengan bahu jalan”



Sumber: Dokumentasi Pri

Lampiran 8 “Lokasi penjualan masih dekat dengan sumber api (contohnya pembakaran tambal ban)”



Sumber: Dokumentasi Pribadi

Lampiran 9 “Selang yang Digunakan Oleh Responden Untuk Memindahkan Bensin Ke Wadah Penjualan (Botol Kaca)”



Sumber: Dokumentasi Pribadi

Lampiran 9 “contoh wadah bensin penjualan yang terbuat dari logam dan kerigen yang disarankan oleh pertamina”



Sumber: www.merdeka.com