



Sosialisasi dan Training Refresher pada 8 SPBU di Kota Semarang untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan dan SOP

Socialization and Refresher Training at 8 Gas Stations in Semarang City to Improve Service Quality and SOPs

Deewar Mahesa^{1*}, Sukardi², Puji Setya Sunarka³, Ribut Musprihadi⁴, Nur Atiqah Yuniarti⁵, Heru Eko Prasetyo⁶, Camilus Isidorus Ikut⁷, Ryan Arya Pramudya⁸

¹⁻⁸ Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, Indonesia

Korespondensi Penulis : deewar-mahesa@untagsmg.ac.id*

Article History:

Received: Juli 01, 2025;

Revised: Juli 14, 2025;

Accepted: Juli 28, 2025

Published: Juli 31, 2025

Keywords: Competency improvement, Customer service, Emergency response, Gas station safety, Refresher training

Abstract: This community service program aimed to enhance the safety compliance and service quality of gas station (SPBU) operators in Semarang through a structured refresher training initiative. The training was conducted over eight days and involved 120 participants from eight different SPBU locations. The program adopted a comprehensive approach by combining theoretical sessions, practical simulations, and role-playing exercises tailored to address real-world scenarios faced by SPBU personnel. Key training components included emergency response protocols, customer service excellence, complaint management, and adherence to safety procedures. The outcomes of the program showed measurable improvements. Post-training evaluations revealed a significant increase in participants' knowledge and understanding of operational safety and service standards. Additionally, a notable reduction in emergency response times was observed during simulated drills. Feedback collected from the participants indicated enhanced confidence in handling routine operations, responding to customer complaints, and executing emergency procedures. This reflects the program's success in not only increasing technical competence but also in boosting the professional demeanor of SPBU staff. Despite its success, the program encountered challenges, particularly in aligning the training schedule with participants' daily work commitments, which occasionally hindered full attendance. To ensure long-term impact and continuity, the program recommends implementing annual refresher training sessions in collaboration with local safety and regulatory authorities. This would foster a culture of continuous improvement and compliance among SPBU operators, ultimately contributing to safer and more efficient fuel service operations in the region. Overall, the initiative highlights the critical role of ongoing professional development in enhancing service delivery and maintaining high safety standards in the fuel retail sector.

Abstrak.

Program pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan keselamatan dan kualitas layanan operator SPBU di Semarang melalui pelatihan penyegaran terstruktur. Pelatihan ini dilaksanakan selama delapan hari dan melibatkan 120 peserta dari delapan lokasi SPBU yang berbeda. Program ini mengadopsi pendekatan komprehensif dengan menggabungkan sesi teori, simulasi praktik, dan latihan bermain peran yang dirancang untuk mengatasi skenario dunia nyata yang dihadapi oleh personel SPBU. Komponen pelatihan utama meliputi protokol tanggap darurat, layanan pelanggan yang prima, pengelolaan pengaduan, dan kepatuhan terhadap prosedur keselamatan. Hasil program menunjukkan peningkatan yang terukur. Evaluasi pasca pelatihan menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam pengetahuan dan pemahaman peserta tentang keselamatan operasional dan standar layanan. Selain itu, pengurangan waktu tanggap darurat yang signifikan diamati selama latihan simulasi. Umpan balik yang dikumpulkan dari para peserta menunjukkan peningkatan kepercayaan diri

dalam menangani operasi rutin, menanggapi pengaduan pelanggan, dan melaksanakan prosedur darurat. Hal ini mencerminkan keberhasilan program tidak hanya dalam meningkatkan kompetensi teknis tetapi juga dalam meningkatkan sikap profesional staf SPBU. Meskipun sukses, program ini menghadapi tantangan, terutama dalam menyelaraskan jadwal pelatihan dengan komitmen kerja harian peserta, yang terkadang menghambat kehadiran penuh. Untuk memastikan dampak dan keberlanjutan jangka panjang, program ini merekomendasikan pelaksanaan sesi pelatihan penyegaran tahunan bekerja sama dengan otoritas keselamatan dan regulasi setempat. Hal ini akan menumbuhkan budaya perbaikan berkelanjutan dan kepatuhan di antara operator SPBU, yang pada akhirnya berkontribusi pada operasi layanan bahan bakar yang lebih aman dan efisien di wilayah tersebut. Secara keseluruhan, inisiatif ini menyoroti peran penting pengembangan profesional berkelanjutan dalam meningkatkan penyediaan layanan dan mempertahankan standar keselamatan yang tinggi di sektor ritel bahan bakar.

Kata kunci: Keselamatan SPBU, Layanan pelanggan, Pelatihan penyegaran, Peningkatan kompetensi, Tanggap darurat

1. LATAR BELAKANG

Persaingan di sektor bisnis ritel bahan bakar minyak (BBM) kian kompetitif, menuntut setiap Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) untuk tidak hanya mengutamakan efisiensi operasional, tetapi juga meningkatkan kualitas sumber daya manusianya. Operator SPBU berada di garda terdepan pelayanan dan menjadi penentu utama dalam menjamin keselamatan serta kenyamanan konsumen. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi operator melalui pelatihan berkala menjadi aspek fundamental dalam menjaga standar mutu layanan dan keselamatan kerja.

Pelatihan yang terstruktur dan terarah terbukti mampu meningkatkan kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP), terutama dalam aspek pelayanan pelanggan, penanganan situasi darurat, serta adaptasi terhadap teknologi baru. Studi oleh Wibowo (2019) dan Febriana et al. (2022) menunjukkan bahwa pelatihan berkala mampu meningkatkan tingkat kepatuhan operator terhadap SOP hingga 73%. Hal ini berdampak langsung pada efisiensi kerja, penurunan risiko kecelakaan, serta peningkatan kepuasan pelanggan.

Kota Semarang sebagai salah satu pusat ekonomi utama di Jawa Tengah menghadapi tantangan spesifik dalam pengelolaan SPBU. Berdasarkan data dari Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) Jawa Tengah (2023), terjadi peningkatan sebesar 22% pada insiden operasional di SPBU selama tahun 2022. Yang mencengangkan, 68% dari insiden tersebut disebabkan oleh kesalahan manusia (human error), mengindikasikan adanya celah dalam kompetensi dan kesadaran operator terhadap prosedur kerja yang aman dan tepat.

Tingginya angka human error dalam operasional SPBU mempertegas urgensi penyelenggaraan pelatihan ulang (refresher training) sebagai langkah preventif. Pelatihan ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana pembaruan pengetahuan, tetapi juga sebagai media penguatan budaya kerja yang profesional, tanggap terhadap situasi kritis, dan berorientasi pada

pelayanan prima. Refresher training yang dilakukan secara berkala dapat menjadi bagian dari sistem manajemen mutu yang berkelanjutan di lingkungan SPBU.

Melalui program pengabdian masyarakat ini, pelatihan ulang bagi operator SPBU di wilayah Semarang dilaksanakan untuk meningkatkan pemahaman, keterampilan praktis, dan kesiapsiagaan dalam menghadapi dinamika operasional. Program ini dirancang dengan pendekatan kombinatorik antara teori, simulasi, dan role-play agar mampu menjawab tantangan nyata di lapangan. Diharapkan, pelatihan ini tidak hanya memberikan dampak jangka pendek dalam peningkatan kinerja operator, tetapi juga menjadi cikal bakal sistem pelatihan kolaboratif yang berkelanjutan antara pengelola SPBU, akademisi, dan pemerintah daerah.

2. KAJIAN TEORITIS

Penelitian sebelumnya oleh Santoso (2020) mengungkapkan bahwa pelatihan konvensional di SPBU cenderung bersifat satu arah dan kurang efektif. Sementara itu, studi Pratiwi (2022) menunjukkan bahwa pendekatan partisipatif berbasis kasus nyata dapat meningkatkan retensi pengetahuan hingga 40%.

Gap Analysis dan Kebaruan Penelitian

Terdapat tiga kesenjangan utama yang diidentifikasi:

1. Disparitas antara kebutuhan pelatihan kontemporer dengan metode yang masih konvensional (Wijayanto, 2021)
2. Kurangnya integrasi teknologi dalam modul pelatihan (Nugroho et al., 2022)
3. Ketidaksesuaian materi pelatihan dengan kasus nyata di lapangan (Hakim, 2023)
4. Penelitian ini menawarkan kebaruan melalui:
 - a. Model pelatihan luring dengan simulasi
 - b. Kurikulum berbasis kompetensi spesifik SPBU Semarang
 - c. Sistem evaluasi dan monitoring

3. METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan evaluatif untuk menganalisis efektivitas program pelatihan (Sugiyono, 2018). Data kuantitatif sederhana diperoleh melalui pre-test dan post-test untuk mengukur peningkatan pengetahuan peserta.

1. Subjek Penelitian
 - a. 20 operator SPBU di wilayah Semarang dipilih secara purposif (Creswell, 2014)

2. Kriteria inklusi:
 - a. Minimal 1 tahun pengalaman kerja
 - b. Belum pernah mengikuti pelatihan serupa dalam 6 bulan terakhir
 - c. Bersedia menjadi responden hingga penelitian selesai
3. Teknik Pengumpulan Data
 - a. Instrumen Pre-test dan Post-test:
 - b. Tes objektif 20 item pilihan ganda
 - c. Mengacu pada taksonomi Bloom level C1-C2 (Anderson & Krathwohl, 2001)
 - d. Dilakukan sebelum dan sesudah intervensi pelatihan
4. Kuesioner Evaluasi:
 - a. Menggunakan skala Likert 5 poin
 - b. Terdiri dari 3 dimensi:
 - c. Relevansi materi (5 item)
 - d. Kemanfaatan praktis (4 item)
 - e. Kualitas fasilitator (3 item)
 - f. Dikembangkan berdasarkan model evaluasi Kirkpatrick Level 1 (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2006)
5. Prosedur Penelitian
 - a. Tahap Persiapan (1 minggu):
 - b. Uji validitas isi oleh 2 ahli
 - c. Pretest → Pelatihan 8 hari → Posttest → Kuesioner
 - d. Tahap Analisis (1 minggu):
 - e. Analisis gain dan Analisis tematik untuk data kualitatif (Braun & Clarke, 2006)

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses Pengumpulan Data

Penelitian dilaksanakan selama bulan 1 bulan di 8 SPBU terpilih yang sudah melakukan Pelatihan dan training refresher di Kota Semarang. Pengumpulan data dilakukan melalui

1. Pre-test dan post-test
2. Kuesioner evaluasi
3. Wawancara mendalam

Hasil Analisis Data

a. Peningkatan Pengetahuan:

- Nilai rata-rata pre-test: 58,7 (SD=12,3)
- Nilai rata-rata post-test: 82,4 (SD=9,8)
- Gain score ternormalisasi: 0,57 (kategori sedang)

Tabel 1. Perbandingan Hasil Pre-test dan Post-test*

Aspek Penilaian	Pre-test	Post-test	Peningkatan
Keselamatan kerja	55%	85%	30%
Pelayanan konsumen	62%	88%	26%
Teknologi SPBU	45%	72%	27%

b. Evaluasi Pelatihan:

- 87% peserta menyatakan materi relevan dengan pekerjaan
- 92% merasa pelatihan meningkatkan kompetensi
- 78% menilai fasilitator berkualitas baik

Pembahasan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pelatihan penyegaran secara signifikan meningkatkan pengetahuan operator SPBU, terutama dalam aspek keselamatan kerja (peningkatan 30%). Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Santoso (2022) yang menemukan peningkatan 28% pada pelatihan serupa di SPBU Surabaya.

Peningkatan terbesar terjadi pada pemahaman teknologi SPBU (27%), meskipun masih menjadi area dengan nilai absolut terendah (72%). Hal ini mengkonfirmasi temuan Nugroho (2023) tentang perlunya pendalaman khusus untuk aspek teknologi dalam pelatihan operator SPBU.

Implikasi

Secara teoritis, penelitian ini memperkuat model Kirkpatrick tentang efektivitas pelatihan jangka pendek. Secara praktis, hasil ini mendukung kebijakan pelatihan berkala setiap 6 bulan seperti diamanatkan Permen ESDM No. 26/2019.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa program pelatihan penyegaran bagi operator SPBU telah berhasil meningkatkan kompetensi secara menyeluruh, terutama dalam aspek keselamatan kerja, pelayanan konsumen, dan penguasaan teknologi yang relevan. Para peserta memberikan respons positif terhadap pelaksanaan pelatihan, dengan menyatakan bahwa materi yang disampaikan sangat relevan dengan kebutuhan pekerjaan mereka sehari-hari dan bermanfaat bagi pengembangan kompetensi profesional. Selain itu, pelatihan ini terbukti efektif dalam mengatasi berbagai tantangan operasional SPBU saat ini, sekaligus menegaskan pentingnya metode pelatihan yang partisipatif dan berbasis pada kasus nyata untuk mencapai hasil yang optimal.

SARAN

Untuk pengembangan lebih lanjut, disarankan:

1. Bagi Pengelola SPBU:
 - Menerapkan program pelatihan berkelanjutan dengan jadwal teratur
 - Memprioritaskan penguatan kompetensi di bidang yang masih membutuhkan peningkatan
 - Menciptakan mekanisme pendampingan pasca pelatihan
2. Bagi Pemangku Kebijakan:
 - Menyusun panduan standar pelatihan operator SPBU
 - Membangun jejaring pelatihan antar SPBU dalam suatu wilayah
 - Mengintegrasikan program pelatihan dengan sistem sertifikasi kompetensi
3. Untuk Pengembangan Program Pelatihan:
 - Menyesuaikan materi pelatihan dengan perkembangan teknologi terbaru
 - Meningkatkan porsi praktik dan simulasi kasus nyata
 - Mengembangkan sistem evaluasi yang komprehensif

Penelitian ini merekomendasikan pentingnya komitmen semua pihak untuk menjadikan pelatihan sebagai bagian tak terpisahkan dari pengembangan SDM di sektor SPBU.



DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, L. W., & Krathwohl, D. R. (2001). A taxonomy for learning, teaching, and assessing. Longman.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative and mixed methods approaches* (4th ed.). Sage.
- Febriana, R., Sudirman, A., & Utami, D. (2022). Pelatihan berkelanjutan di sektor retail BBM. *Jurnal Manajemen Energi*, 15(2), 112-125.
- Hakim, A. (2023). *Manajemen pelatihan industri energi*. Erlangga.
- Kirkpatrick, D. L., & Kirkpatrick, J. D. (2006). *Evaluating training programs* (3rd ed.). Berrett-Koehler.
- Kurniawan, D., & Sari, P. (2021). Analisis kebutuhan pelatihan SPBU di Jawa Tengah. *Jurnal Pengembangan SDM*, 8(3), 45-59.
- Meltzer, D. E. (2002). The relationship between mathematics preparation and conceptual learning gains in physics. *American Journal of Physics*, 70(12), 1259-1268. <https://doi.org/10.1119/1.1514215>
- Nugroho, A. (2023). Pelatihan teknologi untuk operator SPBU. *Jurnal Teknologi Industri*, 15(2), 112-125.
- Nugroho, B., Setiawan, E., & Raharjo, T. (2022). Integrasi teknologi dalam pelatihan SPBU. *Journal of Energy Technology*, 5(1), 78-92.
- Pratiwi, S. (2022). Efektivitas metode partisipatif dalam pelatihan. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 29(1), 33-47. <https://doi.org/10.61132/sadewa.v1i3.35>
- Putra, A., Wijaya, B., & Dewi, C. (2020). *Manajemen SDM di industri retail BBM*. Alfabeta.

Santoso, B. (2022). Efektivitas pelatihan SDM SPBU. UB Press.

Sugiyono. (2018). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

Wijayanto, T. (2021). Pelatihan konvensional vs modern di sektor energi. Jurnal Teknologi Pendidikan, 12(2), 67-82.