

MANAJEMEN PERUBAHAN DAN GAYA KEPEMIMPINAN PADA PERUSAHAAN SPBU COCO 11.252.501 MATA AIR PADANG

**Nicmatul Qalida¹, Aryo Bulkemri², Nabil Sa'ban³, Yego Desriyanto⁴, Diana Kartika Sari⁵,
Ramdani Bayu Putra⁶**

Universitas Putra Indonesia YPTK Padang

Email: nicmatulqalida@gmail.com¹, aryobulkemri1717@gmail.com², nabilzt06@gmail.com³,
yegodesriyanto274@gmail.com⁴, dianakartikasari101122@gmail.com⁵,
ramdhani_bayu@upiypk.ac.id⁶

Abstrak – Laporan ini membahas manajemen perubahan yang diterapkan pada SPBU Pertamina COCO Mata Air, Padang. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi gaya kepemimpinan, perubahan yang telah dilakukan, tantangan yang dihadapi, pemicu kebutuhan perubahan, serta pendekatan yang digunakan dalam mengatasi resistensi karyawan terhadap perubahan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa kepemimpinan di SPBU COCO bersifat demokratis, dengan menghargai masukan karyawan dan menangani komplain konsumen secara profesional. Perubahan signifikan mencakup renovasi bangunan, penerapan metode pembayaran non-tunai, dan penambahan fasilitas mesin ATM. Tantangan utama meliputi keluhan konsumen lanjut usia terkait teknologi baru dan penolakan karyawan terhadap perubahan. Pemicu utama adalah kondisi bangunan yang tidak layak pakai dan perkembangan teknologi. Pendekatan manajemen perubahan mencakup komunikasi, pelatihan, dan partisipasi karyawan. Secara keseluruhan, perubahan ini meningkatkan efisiensi operasional, kualitas layanan, dan keberlanjutan perusahaan.

Kata Kunci : Manajemen Perubahan, Teknologi.

***Abstract** – This report discusses the change management implemented at Pertamina COCO Mata Air gas station, Padang. This study aims to explore the leadership style, changes that have been made, challenges faced, triggers for the need for change, and approaches used to overcome employee resistance to change. Interview results indicate that the leadership at COCO gas station is democratic, valuing employee input and handling consumer complaints professionally. Significant changes include building renovation, implementation of non-cash payment methods, and addition of ATM facilities. The main challenges include complaints from elderly consumers regarding new technology and employee resistance to change. The main triggers are the condition of the building which is not suitable for use and technological developments. The change management approach includes communication, training, and employee participation. Overall, these changes improve operational efficiency, service quality, and company sustainability.*

***Keywords:** Change Management, Technology.*

PENDAHULUAN

Perubahan merupakan suatu proses dimana terjadinya peralihan atau perpindahan dari status tetap (statis) menjadi yang bersifat dinamis, artinya dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan yang ada. Perubahan dapat mencakup keseimbangan personal, sosial maupun organisasi untuk dapat menjadikan perbaikan atau penyempurnaan serta dapat menerapkan ide atau konsep terbaru dalam mencapai tujuan tertentu (Lascaster 1982).

Manajemen perubahan atau change management adalah suatu pendekatan untuk mengubah individu, tim, dan organisasi kepada kondisi masa depan yang diinginkan. Perubahan merupakan respon baik secara terencana maupun tidak terencana atas tekanan dan desakan yang ada. Perubahan diperlukan dalam kelangsungan hidup suatu organisasi yang dapat terjadi karena sebab internal maupun eksternal organisasi. Manajemen perubahan juga dapat diartikan sebagai usaha dalam mengelola beberapa akibat yang dihasilkan dari adanya perubahan dalam organisasi.

Program Project Based Learning (PBL) merupakan sarana aplikasi antara teori dengan praktik yang mampu mengenali mahasiswa untuk menganalisis fenomena dengan perkembangan baru dalam dunia kerja yang berkaitan dengan manajemen perubahan di sebuah organisasi atau perusahaan. Melalui kegiatan PBL ini mahasiswa dapat memperoleh pengalaman praktis di dunia kerja serta dapat memperoleh informasi tentang dunia kerja. Dalam kegiatan PBL mahasiswa wajib memenuhi segala ketentuan yang diberlakukan program studi dan tempat atau lembaga yang digunakan sebagai media praktek kerja lapangan.

PBU COCO, singkatan dari Corporate Owner Corporate Operate, merupakan jenis SPBU yang dimiliki dan dioperasikan langsung oleh Pertamina. Berbeda dengan SPBU yang dikelola oleh pihak ketiga, SPBU COCO berada di bawah kendali penuh Pertamina, sehingga memungkinkan penerapan standar operasional yang terpusat dan konsisten di seluruh jaringan SPBU COCO. Model ini memberikan Pertamina kontrol penuh terhadap kualitas bahan bakar, pelayanan pelanggan, dan standar keamanan, sehingga dapat memastikan standar mutu yang tinggi dan konsisten di setiap SPBU COCO. Dengan mengelola SPBU COCO secara langsung, Pertamina dapat secara efektif mengoptimalkan sumber daya dan proses operasional, meningkatkan efisiensi dan profitabilitas. Hal ini juga memungkinkan Pertamina untuk menerapkan strategi pengembangan yang terarah, seperti pengembangan layanan baru, teknologi terkini, dan program promo yang lebih efektif. Dengan mengelola SPBU COCO secara langsung, Pertamina dapat memperkuat posisi sebagai perusahaan energi terkemuka di Indonesia melalui peningkatan kualitas pelayanan dan produk yang ditawarkan di SPBU COCO, sekaligus meningkatkan citra dan kepercayaan masyarakat terhadap Pertamina.

Pada SPBU COCO Cabang Mata Air ini, kami akan turun langsung ke lokasi untuk melakukan sosialisasi dan wawancara untuk mengetahui perubahan apa saja yang terjadi atau yang dilakukan dalam perusahaan tersebut, baik itu perubahan dari segi bangunan, metode pembayaran, dll.

Tujuan yang hendak dicapai hari kegiatan Project Based Learning (PBL) ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana gaya kepemimpinan yang dimiliki oleh pimpinan SPBU Coco Mata Air.
2. Untuk mengetahui apa saja perubahan-perubahan yang sudah dilakukan perusahaan SPBU Coco.

Sedangkan manfaat dari kegiatan Project Based Learning (PBL) ini adalah:

1. Manfaat bagi Mahasiswa

Mengetahui apa saja perubahan yang telah terjadi di Bandoeng refill parfum dari awal berdiri sampai sekarang.

2. Manfaat bagi Universitas

Sebagai sarana pengenalan instansi kepada badan usaha maupun perusahaan yang membutuhkan lulusan atau tenaga kerja yang dihasilkan kampus.

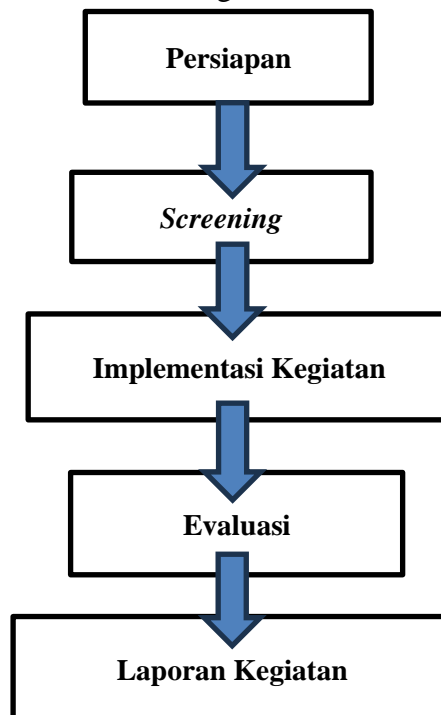
METODOLOGI PENELITIAN

Kegiatan Project Based Learning (PBL) ini dilakukan dengan cara melakukan pendekatan dan wawancara kepada pengawas SPBU untuk melihat perubahan yang terjadi dalam SPBU tersebut. Metode atau pendekatan yang dilakukan yaitu dengan melakukan wawancara dengan manajer dan mengajukan beberapa pertanyaan mengenai gaya kepemimpinan dan perubahan apa saja yang telah dilakukan. Wawancara ini dapat dilakukan dengan metode wawancara terstruktur atau wawancara semi-terstruktur, di mana pertanyaan-pertanyaan yang relevan disusun sebelumnya namun juga memberikan ruang bagi responden untuk memberikan informasi tambahan.

Adapun beberapa metode atau pendekatan dalam pelaksanaan kegiatan PBL ini, dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) Tim Project Based Learning (PBL) Universitas Putra Indonesia YPTK Padang melakukan rapat koordinasi bersama dalam waktu yang terukur dan tersistem.
- b) Memilih tema dan kebijakan-kebijakan penting terkait bentuk kegiatan Project Based Learning (PBL) yang akan diselenggarakan.
- c) Melakukan survei lokasi dengan cara mendatangi langsung ke SPBU COCO di Jl. Sutan Syahrir No.8 Mata Air, Kota Padang. Kegiatan ini diakhiri dengan membuat kerjasama berupa penjadwalan waktu pelaksanaan kegiatan Project Based Learning (PBL).
- d) Melakukan pendataan dengan teliti seluruh peserta kegiatan dan fasilitas yang dapat digunakan selama berkegiatan.
- e) Merealisasikan seluruh penjadwalan atau agenda di atas secara tertulis dalam proposal Project Based Learning. Kemudian menyerahkannya kepada UPT Elearning Universitas Putra Indonesia YPTK Padang, sesuai dengan arahan dan prosedur yang telah ditentukan.

Implementasi kegiatan dapat diuraikan sebagai berikut:



Gambar Diagram Proses Implementasi Kegiatan

1. Persiapan

Kegiatan Persiapan ini mencakup beberapa prosedur:

- Menyiapkan materi
- Survei lokasi
- Membuat proposal
- Membuat surat izin yang disetujui pihak Elearning UPI YPTK

2. Screening

Setelah memaksimalkan persiapan, screening kemudian menjadi agenda selanjutnya. Ada beberapa tahap yang dilakukan :

- Menyiapkan kegiatan yang akan dilakukan di Project Based Learning (PBL)
- Memastikan semua yang dibutuhkan dilokasi tersedia.

3. Implementasi Kegiatan

Kegiatan ini berkaitan dengan pelaksanaan Project Based Learning (PBL) dengan waktu yang telah terjadwal. Adapun rencana kegiatan yang ada :

- Pengenalan Mahasiswa Project Based Learning (PBL) kepada manajer dan karyawan dilokasi.
- Melakukan wawancara dengan Pengawas SPBU
- Penutup, berupa dokumentasi baik foto maupun vidio.

4. Evaluasi

Kegiatan ini bagian penting untuk menjadi inovasi dan perbaikan secara terus menerus di masa mendatang, sehubungan dengan capaian atau keterbatasan yang masih ada pada saat pelaksanaan PBL.

5. Laporan

Terakhir dari kegiatan ini adalah pembuatan laporan dari pelaksanaan PBL yang telah dilakukan untuk menjadi bagian dan dokumentasi bukti dari pelaksanaan kegiatan ini kepada Dosen Pembimbing Universitas Putra Indonesia YPTK Padang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan penelitian yang dilaksanakan pada SPBU COCO di Jl. Sutan Syahrir No.8 Mata Air, Kec. Padang Selatan, Kota Padang berjalan dengan tertib, baik dan lancar. Kegiatan ini merupakan salah satu pelaksanaan dari mahasiswa Universitas Putra Indonesia Padang (UPI YPTK) untuk memenuhi tugas dari mata kuliah Manajemen Perubahan .

Setelah melakukan wawancara dengan Pengawas SPBU, kami mendapatkan beberapa informasi mulai dari gaya kepemimpinan serta perubahan-perubahan yang telah dilakukan untuk meningkatkan kemajuan usaha mereka. Berikut beberapa informasinya:

1. Gaya Kepemimpinan di SPBU COCO

Gaya kepemimpinan di SPBU COCO cenderung bergaya demokratis, di mana pemimpin sangat menghargai masukan dari karyawan dalam proses pengambilan keputusan. Selain itu, ketika terdapat komplain dari konsumen terkait kinerja karyawan, pemimpin akan melakukan investigasi terlebih dahulu secara objektif. Jika terbukti ada kesalahan, langkah pertama yang diambil adalah memberikan teguran agar karyawan dapat memperbaiki kesalahan dan tidak mengulangnya. Pendekatan demokratis ini menciptakan lingkungan kerja yang inklusif, memotivasi karyawan untuk lebih aktif berkontribusi, dan memperkuat hubungan antara pimpinan dan bawahan.

2. Perubahan yang Dilakukan di SPBU COCO

SPBU COCO telah melakukan berbagai perubahan signifikan untuk meningkatkan layanan dan kenyamanan konsumen. Di antaranya adalah: Pembaruan bangunan yang kini telah mengikuti standar terbaru dengan peningkatan kualitas fasilitas. Penambahan metode pembayaran yang lebih modern, meliputi debit, kredit, OVO, QRIS, dan MyPertamina, yang sebelumnya hanya tersedia secara tunai. Penyediaan beberapa mesin ATM dari berbagai bank

untuk memudahkan konsumen melakukan transaksi atau penarikan uang.

3. Tantangan yang Dihadapi SPBU COCO Pasca Perubahan

SPBU COCO menghadapi beberapa tantangan setelah proses perubahan, di antaranya: Keluhan dari konsumen, terutama dari kalangan lanjut usia, yang kesulitan menggunakan teknologi seperti mesin QRIS untuk transaksi bahan bakar tertentu seperti Peralite dan Biosolar. Penolakan dari sebagian karyawan yang kesulitan menerima perubahan, baik dalam hal sistem kerja maupun penggunaan teknologi baru.

4. Pemicu Kebutuhan akan Perubahan di SPBU COCO

Perubahan yang dilakukan oleh SPBU COCO dipicu oleh beberapa faktor, yaitu: Kondisi bangunan lama yang sudah tidak layak pakai, sehingga dilakukan renovasi agar sesuai dengan standar terbaru. Perkembangan teknologi yang mendorong implementasi sistem pembayaran non-tunai untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan transaksi.

5. Pendekatan Manajemen Perubahan

Untuk Mengatasi Penolakan Karyawan Pendekatan manajemen perubahan di SPBU COCO dilakukan melalui tiga langkah utama, yaitu:

- **Komunikasi:** Memberikan edukasi kepada karyawan mengenai alasan dan manfaat perubahan, seperti peralihan metode pembayaran ke non-tunai yang dapat meningkatkan efisiensi dan keamanan transaksi, serta renovasi bangunan untuk kenyamanan pelanggan.
- **Pelatihan:** Melatih karyawan dalam menggunakan sistem pembayaran non-tunai agar mereka merasa lebih siap dan percaya diri menjalankan tugas baru.
- **Partisipasi:** Melibatkan karyawan dalam proses perubahan, misalnya melalui diskusi atau pengambilan masukan terkait desain bangunan baru atau fitur pembayaran digital, sehingga mereka merasa menjadi bagian dari perubahan

KESIMPULAN

Perubahan dalam hal teknologi dan digitalisasi telah menjadi salah satu fokus utama dalam transformasi SPBU COCO. Implementasi teknologi baru, seperti sistem pembayaran elektronik, otomatisasi pengisian bahan bakar, dan pemanfaatan aplikasi untuk memudahkan pelanggan, telah meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman pelanggan. Selain itu, pengelolaan SPBU dengan sistem yang lebih terintegrasi dan berbasis data juga membantu dalam memonitor dan mengoptimalkan performa SPBU secara lebih akurat.

Dalam aspek pengelolaan sumber daya manusia, PERTAMINA juga menerapkan manajemen perubahan yang fokus pada peningkatan keterampilan dan kompetensi karyawan. Program pelatihan dan pengembangan untuk para staf SPBU menjadi penting untuk memastikan bahwa mereka memiliki pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan perkembangan teknologi dan tren industri. Kepemimpinan yang adaptif dan komunikasi yang efektif antara manajemen dan karyawan juga berperan besar dalam kesuksesan implementasi perubahan.

Perubahan juga dihadapi dalam penyesuaian terhadap kebijakan pemerintah dan isu keberlanjutan. SPBU COCO juga perlu beradaptasi dengan regulasi yang berkembang, seperti kebijakan transisi energi, pengurangan emisi karbon, dan promosi energi terbarukan. Inovasi dalam penyediaan produk energi ramah lingkungan, seperti Pertamina Turbo dan penggunaan energi terbarukan untuk mendukung operasional SPBU, menjadi langkah penting dalam mendukung upaya pemerintah untuk mencapai tujuan keberlanjutan energi.

Pengelolaan perubahan dalam hal pelayanan dan kualitas produk di SPBU PERTAMINA juga tidak kalah penting. PERTAMINA terus melakukan perbaikan dalam standar kualitas bahan bakar, memperkenalkan produk baru yang sesuai dengan kebutuhan pasar, serta meningkatkan kenyamanan pelanggan dengan fasilitas yang lebih lengkap dan modern.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Putra Indonesia YPTK Padang dan segenap unsur pimpinan yang ada yang telah memberi dukungan untuk pelaksanaan kegiatan Project Based Learning (PBL) ini dan kepada pemilik serta pengawas SPBU COCO Mata Air yang bersedia sebagai objek kegiatan PBL kami.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, M., & Syarif, A. (2020). Strategi Manajemen Perubahan dalam Pengelolaan SPBU Pertamina. *Jurnal Manajemen dan Sumber Daya Alam*, 12(3), 58-71.
- Budianto, R. D. (2021). Implementasi Manajemen Perubahan di SPBU Pertamina: Studi Kasus Penggunaan Teknologi Digital. *Jurnal Manajemen Perubahan*, 16(1), 105-119.
- Hadi, A., & Sutrisno, E. (2019). Manajemen Perubahan dan Dampaknya terhadap Efektivitas Operasional SPBU Pertamina. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 11(4), 132-144.
- Nasution, M. Z. (2022). Peran Manajemen Perubahan dalam Peningkatan Layanan di SPBU Pertamina. *Jurnal Manajemen Energi dan Infrastruktur*, 8(2), 101-112.
- PT. Pertamina (Persero). (2020). Laporan Tahunan 2020: Implementasi Manajemen Perubahan dalam Operasional SPBU Pertamina. Jakarta: PT. Pertamina (Persero).

DOKUMENTASI

