

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Energi merupakan komponen vital dalam mendukung pertumbuhan ekonomi suatu negara. Kebutuhan energi, khususnya bahan bakar minyak (BBM), terus meningkat seiring dengan pertumbuhan sektor industri dan transportasi. Dalam menghadapi tantangan ketahanan energi nasional, pemerintah Indonesia telah mendorong kebijakan diversifikasi energi dan pengurangan ketergantungan terhadap subsidi energi. Salah satu langkah strategisnya adalah mendorong penggunaan BBM non subsidi, terutama untuk sektor industri agar subsidi negara lebih tepat sasaran (Kalpikajati & Hermawan, 2022).

BBM non subsidi seperti Pertamina Dex, Dexlite, Solar Industri, dan MFO (*Marine Fuel Oil*) umumnya digunakan oleh sektor industri, pelayaran, maupun manufaktur. Penggunaannya tidak hanya mencerminkan efisiensi energi, tetapi juga tanggung jawab korporasi dalam mendukung kebijakan energi nasional yang lebih berkelanjutan. Berdasarkan data Badan Pengatur Hilir Minyak dan Gas Bumi (BPH Migas), konsumsi BBM non subsidi mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, terutama di kawasan industri dan kawasan ekonomi khusus (Lukman, 2023).

Di tengah tingginya kebutuhan akan energi, pelayanan distribusi BBM non subsidi menjadi salah satu aspek penting dalam menjamin kontinuitas operasional sektor industri. Persaingan antarlembaga penyalur BBM non subsidi juga semakin ketat, sehingga perusahaan dituntut untuk tidak hanya menjual produk, tetapi juga memberikan layanan yang prima, cepat, dan tepat. Dalam konteks ini, strategi pelayanan menjadi keunggulan kompetitif yang menentukan keberhasilan perusahaan dalam menjangkau dan mempertahankan konsumen industri.

PT. Niaga Energi Bersama merupakan salah satu perusahaan swasta nasional yang bergerak dalam pendistribusian BBM non subsidi, khususnya kepada konsumen industri seperti pabrik kelapa sawit, pertambangan, dan sektor pelayaran. Perusahaan ini berfokus pada optimalisasi pelayanan melalui strategi

logistik, kecepatan pengiriman, fleksibilitas pembayaran, serta pendekatan personal kepada klien. Dalam operasionalnya, PT. Niaga Energi Bersama mengedepankan efisiensi dan kepuasan pelanggan sebagai kunci utama dalam menjawab kebutuhan energi industri yang dinamis dan kompleks.

Penerapan strategi pelayanan yang tepat sangat penting agar perusahaan dapat memenuhi kebutuhan bahan bakar industri secara optimal dan tepat waktu. Oleh karena itu, menarik untuk dikaji lebih lanjut bagaimana strategi pelayanan BBM non subsidi diterapkan oleh PT. Niaga Energi Bersama dalam menjawab tantangan kebutuhan energi industri, sekaligus sebagai bentuk kontribusi terhadap stabilitas pasokan energi nasional.

Di era industrialisasi dan digitalisasi seperti saat ini, sektor industri menghadapi tantangan yang semakin kompleks, tidak hanya dari sisi produksi dan pasar, tetapi juga dari sisi ketersediaan energi. Energi berperan sebagai penggerak utama aktivitas produksi dan operasional industri. Ketergantungan pada bahan bakar fosil, khususnya BBM, masih sangat tinggi di Indonesia, khususnya di wilayah luar Jawa yang menjadi pusat pertumbuhan baru dan basis industri berbasis sumber daya alam (SDM). Oleh karena itu, keberlanjutan pasokan BBM non subsidi menjadi bagian penting dari strategi industrialisasi nasional (Lukman, 2023).

Dalam konteks kebijakan nasional, pemerintah telah mengeluarkan berbagai regulasi untuk mengatur distribusi dan penggunaan BBM, termasuk peralihan bertahap dari BBM subsidi ke non subsidi bagi pengguna industri. Regulasi ini dimaksudkan untuk menciptakan efisiensi fiskal dan mendorong perusahaan untuk lebih mandiri dalam hal penyediaan energi. Di sisi lain, implementasi kebijakan ini menuntut kesiapan dari para penyedia layanan energi, termasuk distributor BBM non subsidi, untuk dapat memberikan pelayanan yang cepat, handal, dan terpercaya.

Tingginya permintaan BBM non subsidi di sektor industri menuntut perusahaan distributor untuk menjalankan strategi pelayanan yang adaptif dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan. Tidak hanya berfokus pada penyediaan produk, perusahaan juga harus memperhatikan kecepatan layanan, keakuratan

pengiriman, kualitas komunikasi, serta kejelasan sistem pembayaran dan dokumentasi. Hal ini menjadi elemen penting dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan, serta mendukung keberlanjutan usaha jangka panjang (Odusina, 2022).

PT. Niaga Energi Bersama hadir sebagai salah satu pelaku usaha di bidang distribusi energi yang memiliki komitmen tinggi dalam mendukung kebutuhan energi industri, terutama di wilayah Sumatera. Sebagai perusahaan pemasok BBM non subsidi, PT. Niaga Energi Bersama melayani berbagai sektor industri seperti kelapa sawit, pertambangan, perikanan, dan pelayaran. Keunggulan perusahaan ini terletak pada fleksibilitas pelayanan dan kedekatan relasi dengan konsumen industri. Perusahaan juga mengutamakan sistem logistik yang efisien, serta pelayanan pelanggan yang responsif dalam menghadapi dinamika kebutuhan bahan bakar.

Dalam praktiknya, perusahaan menghadapi berbagai tantangan dalam menjalankan strategi pelayanan BBM non subsidi. Tantangan tersebut meliputi keterbatasan infrastruktur distribusi, fluktuasi harga minyak dunia, cuaca ekstrem yang memengaruhi transportasi laut maupun darat, hingga keterbatasan pasokan dari pemasok utama. Namun demikian, PT. Niaga Energi Bersama terus melakukan inovasi pelayanan, seperti penjadwalan distribusi berbasis permintaan (*demand-based delivery*), penyediaan layanan konsultasi penggunaan bahan bakar, dan pemberian skema pembayaran yang disesuaikan dengan kemampuan klien.

Selama kegiatan magang di PT. Niaga Energi Bersama, penulis berkesempatan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan bahan bakar non subsidi kepada pelanggan industri, mulai dari tahap pemesanan, penjadwalan, pengiriman, hingga layanan purna jual. Pengalaman ini menjadi latar penting bagi penulis untuk menyusun laporan Tugas Akhir yang bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana strategi pelayanan dijalankan oleh perusahaan dalam memenuhi kebutuhan sektor industri yang beragam dan terus berubah.

Pemilihan judul ini tidak lepas dari relevansi antara kondisi lapangan yang penulis amati selama magang dan urgensi topik yang menyangkut kepentingan

energi nasional. Strategi pelayanan dalam distribusi energi non subsidi merupakan bagian penting dari sistem logistik nasional dan berpengaruh langsung terhadap kelancaran kegiatan produksi industri. Dengan pendekatan kualitatif deskriptif, penulis berharap laporan ini dapat memberikan gambaran nyata terkait praktik pelayanan BBM non subsidi di perusahaan dan bagaimana strategi tersebut mampu menjawab tantangan kebutuhan energi industri di Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan strategi pelayanan bahan bakar non subsidi pada sektor industri yang dilakukan oleh PT. Niaga Energi Bersama?
2. Apa Dampak Penerapan Strategi Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan?
3. Apa Faktor Pendukung dan Penghambat Strategi Pelayanan?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.3.1 Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan laporan Tugas Akhir ini adalah untuk:

1. Penerapan strategi pelayanan bahan bakar non subsidi pada sektor industri yang dilakukan oleh PT. Niaga Energi Bersama.
2. Menganalisis dampak dari penerapan strategi pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan industri.
3. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung serta menghambat pelaksanaan strategi pelayanan di PT. Niaga Energi Bersama.

1.3.2 Manfaat Penulisan

1. Manfaat Teoritis

Penulisan ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemahaman secara teoritis mengenai strategi pelayanan dalam distribusi energi, khususnya bahan bakar non subsidi pada sektor industri, serta memperkaya literatur di bidang manajemen pelayanan dan distribusi energi.

2. Manfaat Praktis

Laporan ini dapat menjadi masukan bagi PT. Niaga Energi Bersama dalam mengevaluasi dan meningkatkan strategi pelayanan yang telah dijalankan, agar lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan industri di lapangan.

3. Manfaat Akademis

Laporan ini dapat menjadi referensi atau sumber informasi bagi mahasiswa dan akademisi yang ingin mempelajari topik terkait pelayanan BBM non subsidi, strategi logistik energi, dan manajemen distribusi dalam konteks dunia industri.

1.4 Metode Penulisan

Dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan metode penulisan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis mengenai strategi pelayanan bahan bakar non subsidi pada sektor industri berdasarkan hasil pengamatan langsung di lapangan dan data yang diperoleh selama kegiatan magang.

1.4.1 Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data utama yang diperoleh secara langsung dari hasil kegiatan magang di PT. Niaga Energi Bersama. Data ini diperoleh melalui wawancara dengan karyawan di bagian operasional dan pemasaran, serta melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan dan distribusi bahan bakar non subsidi kepada pelanggan industri.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari dokumen dan arsip perusahaan yang relevan dengan topik penulisan, serta dari berbagai sumber literatur seperti buku, jurnal ilmiah, artikel dari internet, laporan resmi instansi, dan publikasi lain yang mendukung analisis terhadap strategi pelayanan dan distribusi BBM non subsidi.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan laporan ini meliputi:

1. Wawancara, yaitu dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada staf atau karyawan yang terlibat dalam pelayanan bahan bakar non subsidi untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam dan akurat.
2. Observasi (pengamatan langsung), yaitu dengan mengamati secara langsung proses pelayanan, mekanisme distribusi, serta interaksi perusahaan dengan pelanggan industri selama penulis melaksanakan magang.

1.4.3 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penulisan laporan ini adalah metode analisis deskriptif. Metode ini digunakan untuk menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi atau situasi berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi di lapangan. Analisis dilakukan dengan cara menghubungkan data yang ditemukan dengan konsep atau teori yang relevan guna memberikan gambaran menyeluruh mengenai penerapan strategi pelayanan bahan bakar non subsidi yang dijalankan oleh PT. Niaga Energi Bersama.

1.5 Waktu dan Tempat Magang

Kegiatan magang yang menjadi dasar penyusunan laporan Tugas Akhir ini dilaksanakan di PT. Niaga Energi Bersama, yaitu perusahaan yang bergerak di bidang distribusi bahan bakar minyak (BBM) non subsidi untuk sektor industri. Adapun alamat lengkap dari lokasi magang adalah:

Perumahan Griya Arahim, Lorong Abadi 1, Kelurahan Kenali Besar, Kecamatan Kota Baru, Kota Jambi, Provinsi Jambi, Kode Pos 36361.

Kegiatan magang ini dilaksanakan selama 5 bulan, dimulai pada tanggal 1 Februari 2025 hingga 30 Juni 2025. Selama masa magang, penulis ditempatkan di bagian operasional dan pelayanan pelanggan, serta secara langsung mengamati

dan terlibat dalam proses distribusi bahan bakar non subsidi untuk sektor industri, termasuk pemesanan, pengiriman, dan evaluasi kepuasan pelanggan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan Tugas Akhir ini disusun secara runtut dan terstruktur untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi laporan. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penulisan, perumusan masalah pokok, tujuan dan manfaat penulisan, metode penulisan, waktu dan tempat magang, serta sistematika penulisan laporan.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat teori-teori dan konsep-konsep yang relevan dengan topik yang dibahas dalam laporan, seperti pengertian strategi pelayanan, konsep bahan bakar non subsidi, distribusi energi industri, serta literatur pendukung lainnya yang digunakan sebagai dasar analisis dalam pembahasan.

3. BAB III PEMBAHASAN

Bab ini merupakan inti dari laporan yang berisi hasil pengamatan dan deskripsi mengenai strategi pelayanan bahan bakar non subsidi yang diterapkan oleh PT. Niaga Energi Bersama. Di dalamnya dibahas proses pelayanan, tantangan yang dihadapi, serta upaya peningkatan kepuasan pelanggan industri.

4. BAB IV PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, serta saran yang dapat diberikan baik untuk perusahaan maupun pihak-pihak terkait lainnya sebagai bahan pertimbangan untuk pengembangan ke depan.

5. DAFTAR PUSTAKA

Berisi sumber-sumber referensi yang digunakan dalam penyusunan laporan, baik berupa buku, jurnal, dokumen instansi, maupun sumber internet, yang ditulis sesuai dengan format penulisan APA edisi ke-7.