

**OPTIMALISASI DIGITALISASI SPBU DALAM MENINGKATKAN
PENYALURAN BBM KEPADA KONSUMEN
(STUDI KASUS PT. MARIATUN KUSUMA JAYA KOTA TEGAL
JAWA TENGAH)**

TESIS

Disusun Dalam Rangka Memenuhi Persyaratan Program Studi
Magister Administrasi Bisnis



Oleh:

**SHINTYA SANDRA KUSUMA
NIM: 14030120410005**

**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2022**

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shintya Sandra Kusuma

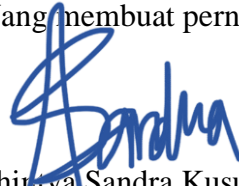
NIM : 14030120410005

Program Studi : Magister Administrasi Bisnis

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, 25 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,



Shintya Sandra Kusuma
NIM. 14030120410005

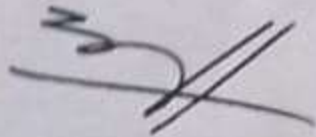
PENGESAHAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Tesis berjudul:

**Optimalisasi Digitalisasi SPBU Dalam Meningkatkan Penyaluran BBM
Kepada Konsumen (Studi Kasus PT. Mariatun Jaya Kota Tegal Jawa Tengah)**

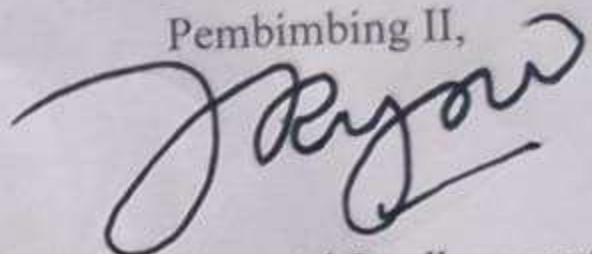
Yang disusun oleh Shintya Sandra Kusuma dengan NIM 14030120410005 telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada hari Sabtu, tanggal 25 Juni 2022 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing I,



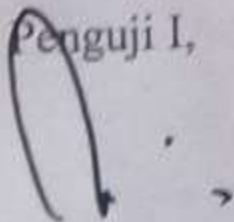
Dr. Dra. Sri Suryoko, M.Si
NIP. 195706111983002001

Pembimbing II,



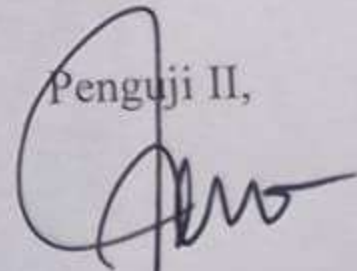
Prof. Dr. Ari Pradhanawati, M.S
NIP. 196105011987102001

Penguji I,



Dr. Andi Wijayanto, S.Sos., M.Si
NIP. 197503152008011014

Penguji II,

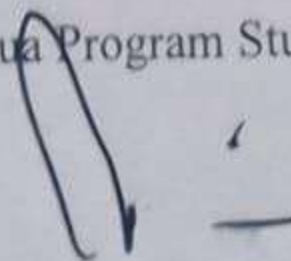


Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si
NIP. 197603152003122001

Semarang, 25 Juni 2022

Program Pascasarjana Universitas Diponegoro
Program Studi Magister Administrasi Bisnis

Ketua Program Studi



Dr. Andi Wijayanto, S.Sos., M.AB
NIP. 19750315 200801 1014

ABSTRAK

Optimalisasi Digitalisasi SPBU Dalam Meningkatkan Penyaluran Bbm Kepada Konsumen (Studi Kasus PT. Mariatun Kusuma Jaya Kota Tegal Jawa Tengah). Oleh: Shintya Sandra Kusuma. NIM: 14030120410005. Program Studi Magister Administrasi Bisnis, Universitas Diponegoro

Penerapan kebijakan digitalisasi SPBU yang telah dilaksanakan oleh pemerintah sejak tahun 2015. PT. Mariatun Kusuma Jaya merupakan SPBU yang menjual BBM bersubsidi di wilayah Kota dan Kabupaten Tegal digitalisasi menerapkan sejak tahun 2018. Penelitian dilakukan di SPBU 4452121 milik PT. Mariatun Kusuma Jaya di Kabupaten Tegal Provinsi Jawa Tengah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan optimalisasi digitalisasi, kontrol manajemen dalam perusahaan dan transformasi digital pada SPBU PT. Mariatun Kusuma Jaya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Data berupa data primer yang dikumpulkan menggunakan teknik wawancara mendalam dan teknik observasi non-partisipatory, serta data sekunder yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi digitalisasi perusahaan memiliki fungsi penting sebagai alat monitoring bagi proses transaksi BBM, selain itu dengan proses digitalisasi proses kontrol manajemen terhadap perusahaan dalam menjalankan rencana strategis jauh lebih mudah. Transformasi digital PT.MKJ berada pada dua aspek penting penunjang digitlisasi yaitu transformasi dalam infrastruktur dan transformasi sistem digital. Digitalisasi SPBU merupakan suatu kesatuan sistem monitoring transaksi distribusi dan penjualan BBM. Output yang diharapkan dari implementasi digitalisasi SPBU ini diharapkan dapat menghasilkan kebijakan-kebijakan yang strategis dan praktis sehingga dapat menekan angka kecurangan dan korupsi BBM baik di tingkat lokal maupun nasional. Saran yang diajukan dalam penelitian dapat dijadikan sebagai rekomendasi kebijakan bagi pemerintah terkait digitalisasi SPBU.

Kata Kunci: Optimalisasi Perusahaan, Kontrol Manajemen, Digitalisasi SPBU, PT. Mariatun Kusuma Jaya

ABSTRACT

Optimizing the Digitization of Gas Stations in Increasing Fuel Distribution to Consumers (Case Study of PT. Mariatun Kusuma Jaya, Tegal City, Central Java).
By: Shintya Sandra Kusuma. NIM: 14030120410005. Masters Program in Business Administration, Diponegoro University

The implementation of the gas station digitization policy that has been implemented by the government since 2015. PT. Mariatun Kusuma Jaya is a gas station that sells subsidized fuel in the Tegal City and Regency area, implementing digitalization since 2018. The research was conducted at a gas station 4452121 owned by PT. Mariatun Kusuma Jaya in Tegal Regency, Central Java Province. This study aims to analyze the implementation of digitalization optimization, management control within the company and digital transformation at PT. Mariatun Kusuma Jaya. This research uses qualitative methods with a qualitative descriptive approach. Data in the form of primary data collected using in-depth interview techniques and non-participatory observation techniques, as well as relevant secondary data. The results showed that the optimization of company digitalization has an important function as a monitoring tool for the fuel transaction process, in addition to the digitization process of management control processes for companies in carrying out strategic plans much easier. Digital transformation of PT. MKJ is in two important aspects supporting digitization, namely transformation in infrastructure and transformation of digital systems. Digitalization of gas stations is a unified system of monitoring fuel distribution and sales transactions. The expected output from the implementation of the digitalization of gas stations is expected to produce strategic and practical policies so as to reduce the number of fuel fraud and corruption both at the local and national levels. The suggestions submitted in the study can be used as policy recommendations for the government regarding the digitization of gas stations.

Keywords: *Company Optimization, Management Control, Digitizing Gas Stations, PT. Mariatun Kusuma Jaya*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Kerangka Teori.....	11
1.5.1 Quality Management.....	11
1.5.2 Transformasi Digital.....	14
1.5.3 Digitalisasi SPBU.....	20
1.5.4 <i>Total Quality Management</i>	23
1.5.5 Optimalisasi Perusahaan.....	34
1.6 Metode Penelitian.....	40
1.6.1 Lokasi Penelitian.....	41
1.6.2 Jenis Data Penelitian.....	41
1.6.3 Teknik Pengumpulan Data.....	41
1.6.4 Teknik Analisis Data.....	43
1.7 Konseptualisasi.....	44
BAB II GAMBARAN UMUM PT MARIATUN KUSUMA JAYA	47
2.1 PT. Mariatun Kusuma Jaya.....	47
2.2. Badan Pengatur Hilir Minyak dan Gas Bumi.....	52
2.3. PT. Pertamina (Persero).....	55
2.4 PT. Telkom, Tbk.....	58
2.5 Profil Key Person.....	59
BAB III HASIL PENELITIAN	63
3.1. Optimalisasi Perusahaan.....	63

3.1.1. Faktor Eksternal	64
3.1.2. Faktor Internal	69
3.2. Kontrol Manajemen Perusahaan	77
3.2.1. Market	77
3.2.2. Birokrasi	78
3.2.3. Kontrol Informal	79
3.3. Transformasi Digital	82
3.3.1. Proses Bisnis	82
3.3.2. Domain dan Tekhnologi.....	87
3.3.3. Model Bisnis	92
3.3.4. Budaya Organisasi.....	93
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	95
4.1 Optimalisasi Perusahaan.....	95
4.2 Kontrol Manajemen PT. Mariatun Kusuma Jaya.....	99
4.3 Transformasi Digitalisasi SPBU: PT. Mariatun Kusuma Jaya.....	104
BAB V PENUTUP	108
5.1 Kesimpulan.....	108
5.1.1 Optimalisasi Digitalisasi Perusahaan	108
5.1.2 Kontrol Manajem Perusahaan	109
5.1.3 Transformasi Digitalisasi SPBU: PT. Mariatun Kusuma Jaya	110
5.2 Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN	118

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1Daftar Narasumber Penelitian.....	42
Tabel 1.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	45
Tabel 2.1Produk Bahan Bakar DI SPBU 44.52121.....	48
Tabel 2.2 Jenis Kepemilikan SPBUPT.Pertamina.....	54
Tabel 4.1 Kontrol Manajemen PT Mariatun Kusuma Jaya.....	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Progres Digitalisasi SPBU Pertamina.....	4
Gambar 1.2 Data Penyelewengan BBM diIndonesia.....	6
Gambar 1.3 Jenis Transformasi Digital.....	16
Gambar 1.4 Kerangka konseptual transformasi digital.....	17
Gambar 1.5 Networking Quality Management.....	24
Gambar 1.6 Empat level dalam evolusi Total Quality Management.....	25
Gambar 1.7 Kerangka Berpikir Penelitian.....	46
Gambar 3.1 Stuktur Organisasi SPBU PT. Mariatun Kusuma Jaya.....	72
Gambar 3.2 Rekap pencatatan Kinerja Nozzel.....	77
Gambar 3.3 Arsitektur Digitalisasi SPBU.....	81
Gambar 3.4 Keterlibatan Stakeholder pada Optimalisasi Digitalisasi.....	85
Gambar 3.5 Rancangan Sistem Digitalisasi SPBU.....	91
Gambar 4.1 SOP Pengisian Bahan Bakar Roda Empat SPBU PT. Mariatun Kusuma Jaya.....	101
Gambar 4.2 SOP Pengisian Bahan Bakar Roda dua SPBU PT. Mariatun Kusuma Jaya.....	102