

energia

EDISI SEPTEMBER 2018



**CUSTOMER
SATISFACTION
IS EVERYTHING**

34 **TEKNOLOGI**
MyPertamina Satu Aplikasi
Berjuta Manfaat

44 **PROFIL**
Lentera di Balik Tenda
Pengungsian

68 **KULINER**
Soto Daging dan Soto
Buntut ala Cak Choirul

PATRA

HOTELS & RESORTS



THE PATRA

PATRA

PATRA
COMFORT

Call Center


+62.813 1923 5563




HOTEL
INDONESIA
GROUP

BALI | SEMARANG | JAKARTA | BANDUNG | ANYER | PARAPAT

www.patra-jasa.com

 Patra Hotels & Resorts

 @patrahotelsandresorts

Dari Redaksi

Hari Pelanggan Nasional. Mungkin banyak masyarakat yang terheran-heran ketika di jalan mendapatkan *souvenir* menarik atau bunga dari sebuah perusahaan pada tanggal 4 September. Sebagian ada yang menerimanya dengan senyum mengembang, ada juga yang bertanya-tanya, apakah ada promo baru?

Di Indonesia, Hari Pelanggan Nasional memang identik dengan pemberian berbagai reward kepada pelanggan. Perusahaan retail atau jasa biasanya berlomba-lomba memberikan promo, diskon, atau apresiasi lainnya untuk para pelanggan yang beruntung. Dalam satu dasawarsa terakhir, tingkat kepedulian perusahaan terhadap pelanggan memang mulai meningkat. Perhatian tersebut bukan semata-mata atas kesadaran perusahaan tapi juga merupakan tuntutan pasar dengan berlakunya globalisasi di segala bidang.

Untuk itu, di bulan pelanggan ini, kami mengulas tentang konsep kepuasan pelanggan dan apa yang sudah dilakukan Pertamina untuk mencapai *customer satisfaction* tersebut. Dari bahasan ini, redaksi mengajak pembaca yang juga insan Pertamina untuk bersama-sama memomorsatkan pelanggan. Karena tanpa pelanggan, perusahaan ini akan ditinggalkan. Apalagi saat ini kompetitor di bidang retail sudah banyak menancapkan kukunya secara perlahan di bumi pertiwi.

Selamat membaca. Semoga bisa memberikan cakrawala baru bagi para pembaca. ▀



Cover Story

CUSTOMER SATISFACTION IS EVERYTHING

Ucok (berjaket) senyum sumringah saat berkesempatan foto bersama dengan Direktur Utama Pertamina Nicke Widyawati, apa lagi disaat yang sama Ucok mendapat bingkisan berupa Jacket yang diserahkan langsung oleh Nicke sebagai apresiasi Pertamina kepada pelanggan.

Foto : Kuntoro



KETUA PENGARAH : Sekretaris Perseroan | **WAKIL KETUA PENGARAH/PENANGGUNG JAWAB** : Vice President Corporate Communication
PIMPINAN REDAKSI : Adiatma Sardjito | **WK. PIMPINAN REDAKSI** : Arya Dwi Paramita
REDAKTUR PELAKSANA : Reno Fri Daryanto | **KOORDINATOR LIPUTAN** : Rianti Octavia
TIM REDAKSI : Hari Maulana, Septian Tri Kusuma, Indah Nurbaeti, Indah Dwi Kartika
TATA LETAK : Dwi Jafrihanti & Riska Ayu Suryani | **FOTOGRAFER** : Kuntoro, Priyo Widiyanto, Adityo Pratomo, Trisno Ardi
SIRKULASI : Ichwanusyafa

ALAMAT REDAKSI : Kantor Pusat Pertamina | Gedung Perwira 2-4 Ruang 304 Jl. Medan Merdeka Timur 1A Jakarta - 10110
Telp. (+62) 21 3815966 | Fax. (+62) 21 3815852

MARKETING IKLAN : PT Pertamina Retail | Wisma Tugu Wahid Hasyim Jl. Wahid Hasyim No.100-102 Jakarta - 10340
Telp. (+62) 21 3926772 - 3926775 | Fax. (+62) 21 3926653 - 3926764

WEBSITE & EMAIL : <http://www.pertamina.com> | bulletin@pertamina.com

PENERBIT : Corporate Communication | Sekretaris Perseroan | PT PERTAMINA (PERSERO)

IZIN CETAK : Deppen No. 247/SK/DPHM/SIT/1966 | tanggal 12 Desember 1966 | Pepelrada No. Kep. 21/P/VI/1966 tanggal 14 Desember 1966

PERCETAKAN : PT. Solomurni

CONTENT

 SEPTEMBER 2018

06 Highlight

- 2021, PERTAMINA SIAP KELOLA BLOK ROKAN
- PERTAMINA PERKUAT INFRASTRUKTUR HILIR DI NUSA TENGGARA TIMUR
- SINERGI DENGAN PLN, PERTAMINA HEMAT RP 2,79 TRILIUN PER TAHUN

12 Utama

TAK CUKUP HANYA MELAYANI

34 Teknologi

MY PERTAMINA SATU APLIKASI BERJUTA MANFAAT

38 Social Responsibility

RUMAH TAHFIDZ QURAN UNTUK MASYARAKAT SAMBOJA

44 Profil

LENERA DI BALIK TENDA PENGUNGSIAN

50 Kesehatan

OLAHRAGA YANG TEPAT BAGI PENDERITA ASMA

54 Lingkungan

MENERAPKAN TEKNIK BIOPORI DI LAHAN SEMPIT

58 Lakon

62 Wisata

MENIKMATI WISATA HERITAGE KOTA UDANG:
TAMAN SARI GOA SUNYARAGI DAN KERATON
KASEPUHAN

68 Kuliner

SOTO DAGING DAN SOTO BUNTUT ALA CAK CHOIRUL

72 Galeri Foto

LOMBOK BANGKIT



12

➤ Memperbincangkan kepuasan pelanggan dari sudut pandang bisnis Pertamina, pastilah tak jauh dari SPBU atau agen LPG. Walaupun tak sepenuhnya tepat, tapi pada kenyataannya mayoritas masyarakat Indonesia memahami bisnis BUMN ini hanya sebatas itu.



38



72



44



60

2021, Pertamina Siap Kelola Blok Rokan

JAKARTA - Pertamina menyambut baik keputusan pemerintah melalui Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) yang memercayakan pengelolaan Blok Rokan kepada BUMN ini. Keputusan tersebut murni diambil atas dasar pertimbangan bisnis dan ekonomi setelah mengevaluasi pengajuan proposal Pertamina yang dinilai lebih baik dalam mengelola blok tersebut.

Plt. Direktur Utama Pertamina Nicke Widyawati saat menjabat menyatakan, kepercayaan yang diberikan kepada Pertamina untuk mengelola blok dengan produksi lebih dari 200 ribu barel oil per hari tersebut merupakan salah satu tonggak sejarah penguatan kedaulatan energi negeri. Karakteristik minyak di Blok Rokan pun sesuai dengan konfigurasi kilang nasional. Karena itu, crude yang dihasilkan Blok Rokan akan diolah di kilang Balongan, Dumai, Plaju



dan Balikpapan, dan lainnya.

Untuk mempertahankan produksi di blok tersebut, Pertamina akan memanfaatkan teknologi *Enhance Oil Recovery* (EOR) yang juga telah diterapkan di lapangan-lapangan migas Pertamina, seperti di Rantau,

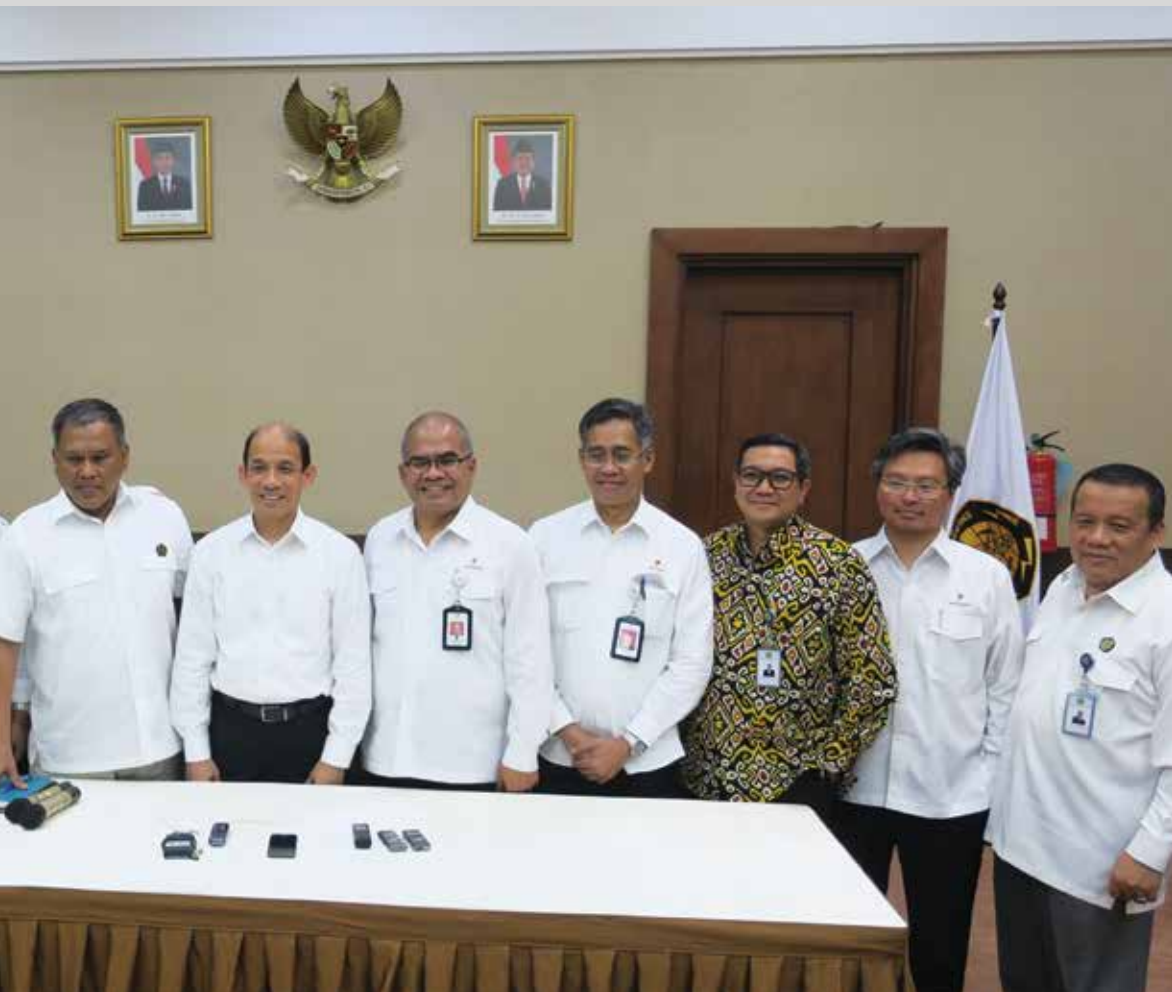


FOTO : HARI

Jirak, Tanjung yang dikelola Pertamina EP, termasuk penerapan *steamflood* yang juga sudah dilakukan dan berhasil di lapangan PHE Siak.

Seperti diketahui, pada Selasa (31/7/2018), Wakil Menteri ESDM Archandra Tahar mengumumkan pengelola Blok Rokan mulai

2021-2041 dalam jumpa pers di Kementerian ESDM. Dalam kesempatan tersebut, pemerintah menyerahkan pengelolaan Blok Rokan dari PT Chevron Pacific Indonesia kepada Pertamina dengan mempertimbangkan potensi pendapatan negara yang lebih baik di masa yang akan datang. **HARI**

Pertamina Perkuat Infrastruktur Hilir di Nusa Tenggara Timur

MAUMERE - Pertamina terus memperkuat infrastruktur hilir dalam rangka mendistribusikan BBM dan LPG. Direktur Logistik, Supply Chain dan Infrastruktur Pertamina Gandhi Sriwidodo meresmikan groundbreaking pengembangan Terminal BBM Maumere, di Kabupaten Sikka,

Nusa Tenggara Timur, pada Senin (30/7/2018).

Proyek pengembangan Terminal BBM Maumere akan meningkatkan kapasitas tangki timbun BBM dari 20.000 Kiloliter (KL) menjadi lebih dari 85.000 KL dan berperan sebagai *point supply* utama di wilayah Nusa

FOTO : ADITYO





FOTO : ADITYO




FOTO : ADITYO

Tenggara Timur. Nantinya wilayah seperti Bima, Waingapu, Reo, Kalabahi, Atapupu, Larantuka hingga ke Kupang akan menerima BBM dari Terminal BBM Maumere. Rencananya, proyek akan selesai pada tahun 2020 mendatang.

Pemilihan Terminal BBM Maumere sebagai *point supply* utama didasarkan pada pertimbangan lokasi Maumere yang strategis sebagai pusat (*center of*

gravity) wilayah Nusa Tenggara Timur (NTT) dan didukung dengan kondisi perairan dalam yang memungkinkan Pertamina membangun dermaga kapal tanker berukuran besar yang dapat disandari kapal dengan ukuran hingga 50.000 DWT (kategori MR).

Pertamina juga sedang membangun Terminal LPG di wilayah NTT lainnya, yaitu di daerah Bima dan Kupang yang masing-masing berkapasitas 1.000 MT. Pembangunan Terminal LPG ini bertujuan untuk menyelesaikan program pemerintah yaitu konversi BBM ke LPG untuk rumah tangga dan industri kecil sehingga masyarakat NTT mendapatkan energi yang lebih murah dan berkualitas. 

Sinergi dengan PLN, Pertamina Hemat Rp 2,79 Triliun per Tahun

JAKARTA - PT Pertamina (Persero) kembali bersinergi dengan PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) (Persero). Kali ini, PLN sepakat menyediakan layanan kelistrikan dan pembangkit PLN untuk lima kilang Pertamina, yaitu RU II Dumai, RU III Plaju-Sungai Gerong, RU IV Cilacap, RU V Balikpapan, dan RU VI Balongan. Kesepakatan

ditandatangani oleh Direktur Pengolahan Pertamina Budi Santoso Syarif dan Direktur Perencanaan Korporat PLN Syofvi Felienty Roekman, di Hotel Gran Mahakam, Jakarta, pada Jumat (3/8/2018).

Proyeksi kebutuhan total daya listrik yang akan digunakan kilang-kilang minyak itu sebesar 217 MVA (*Mega Volt Ampere*) dan

FOTO : KUNTORO

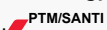




FOTO : KUNTORO

selanjutnya dapat bertambah 104 MVA. Rencananya, layanan kelistrikan PLN untuk kilang berlangsung dalam dua tahap dan akan menghasilkan penghematan biaya listrik untuk operasional pembangkit sekitar Rp 2,79 triliun per tahun.

Selain menghasilkan penghematan biaya penyediaan listrik, kerja sama ini akan memberikan manfaat tambahan bagi kilang Pertamina yakni

kebutuhan *fuel oil* akan menurun, karena *fuel oil* yang tadinya digunakan untuk menghasilkan listrik bisa diubah menjadi produk yang lebih *valuable* seperti solar. Pertamina juga akan fokus pada operasional dan pemeliharaan Kilang, fleksibilitas pengaturan O/H *steam boiler*, dan dapat menurunkan Energy Intensitas Index (EII). 



PERTAMINA
PATRA NIAGA

TAK CUKUP HANYA MELAYANI

“Every company’s greatest assets are its customers, because without customers there is no company”. – Michael LeBoeuf

A set terbesar perusahaan adalah pelanggan. Tanpa pelanggan berarti sama saja tidak ada perusahaan. Itulah kira-kira terjemahan bebas dari kutipan Michael LeBoeuf, seorang penulis Amerika. Pernyataan LeBoeuf sepenuhnya tepat. Karena sehebat apapun sebuah perusahaan menghasilkan sebuah produk atau jasa, jika tidak mengutamakan pelanggan maka sama saja bukan sebuah entitas bisnis.


Apa yang diutarakan LeBoeuf sejatinya dapat dipahami bahwa sebuah perusahaan harus bisa memosisikan pelanggan sebagai raja. *Customer oriented*, istilahnya.

Memang bukan pekerjaan yang mudah memosisikan pelanggan dalam bisnis. Mungkin itu pula yang mendasari seorang marketer puritan, Handi Irawan, memunculkan ide Hari Pelanggan Nasional lima belas tahun silam.

Handi menegaskan, jika perusahaan yang ingin berkembang sehat, harus berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik, pelayanan yang mampu menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan sepanjang tahun.

Agar pelanggan puas dan menjadi loyal, menurut Handi, perusahaan tidak hanya memberikan pelayanan, tapi harus mencoba memahami pelanggan sebagai jiwa bagi perusahaan.

“Harapan pelanggan yang selalu meningkat memang sulit membuat mereka benar-benar terpuaskan. Apalagi jika perusahaan selalu merasa memiliki kedudukan di atas pelanggan. Jangan berharap mereka mau loyal pada kita,” ujarnya dalam situs hariPelanggan.com.

Nah, momen Hari Pelanggan Nasional yang jatuh pada 4 September ini menjadi saat yang tepat untuk kembali mengingatkan bahwa pelanggan adalah segalanya bagi perusahaan. Komitmen perusahaan yang ditunjukkan dengan dukungan penuh top manajemen untuk memenangkan hati pelanggan disertai inovasi dan pelayanan maksimal yang dapat memuaskan mereka. 

CUSTOMER SATISFACTION IS EVERYTHING



Memperbincangkan kepuasan pelanggan dari sudut pandang bisnis Pertamina, pastilah tak jauh dari SPBU atau agen LPG. Walaupun tak sepenuhnya tepat, tapi pada kenyataannya mayoritas masyarakat Indonesia memahami bisnis BUMN ini hanya sebatas itu. Tidak percaya? Cobalah tanya kepada setiap orang yang ditemui di jalan. Apa bisnis Pertamina. Hampir pasti akan dijawab dengan dua jawaban tersebut.

Itu sekadar ilustrasi, bahwa sehebat dan seinovatif apapun Pertamina menjalankan roda bisnisnya, pasti masyarakat hanya melihat apa yang mereka rasakan sehari-hari. Sebagai pelanggan, mereka hanya menilai perusahaan ini bagus atau tidak dari layanan yang diterimanya.

Hal tersebut diakui Vice President Retail Fuel Marketing Pertamina Jumali. Karena itu, Pertamina selalu berupaya memosisikan pelanggan sebagai raja. “Kita *growth* atau justru kita *lose* itu tergantung semua pada pelanggan. Jadi, bagaimana kita bisa memuaskan pelanggan merupakan hal yang sangat *urgent* bagi keberlangsungan perusahaan ini. Bagi kami di pemasaran, layanan kepada pelanggan harus memiliki standar yang jelas untuk memastikan bahwa pelanggan itu puas,” tutur pria berkacamata tersebut saat ditemui di ruang kerjanya, pada (10/8/2018).

Ketua Pengurus Harian Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Tulus Abadi pun menegaskan hal yang sama. “Memuaskan konsumen itu sudah *mandatory*, apalagi dengan adanya UU Perlindungan Konsumen dan UU sektor lainnya sesuai komoditasnya. Kalau tidak ingin ditinggalkan konsumennya ya harus memuaskan konsumennya,” tukasnya.

Menurut Tulus, memuaskan pelanggan mencakup tiga tahap: pra transaksi, selama transaksi dan pasca transaksi. “Dalam setiap tahap tersebut, perusahaan harus mengupayakan berbagai cara untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang dibarengi





JUMALI

Vice President Retail Fuel Marketing Pertamina

Pertamina selalu berupaya memosisikan pelanggan sebagai raja. Kita *growth* atau justru kita *lose* itu tergantung semua pada pelanggan. Jadi, bagaimana kita bisa memuaskan pelanggan merupakan hal yang sangat urgent bagi keberlangsungan perusahaan ini. Bagi kami di pemasaran, layanan kepada pelanggan harus memiliki standar yang jelas untuk memastikan bahwa pelanggan itu puas.

dengan ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi ekspektasi mereka,” tambahnya.

Customer satisfaction alias kepuasan pelanggan tidak melulu tentang pemberian *reward* atau diskon saja. Ibaratnya, itu bonus untuk pelanggan. Menurut Tulus,

pelayanan yang dapat diberikan misalnya berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramah-tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada konsumen.

“Di era sekarang persaingan sangat ketat jika *customer* merasa tidak mendapatkan

haknya sebagai pelanggan, maka dia akan mencari yang dapat memberi kepuasan atau haknya sebagai *customer*. Maka dari itu kita harus pandai membangun *relations* dengan *customer*. Contohnya dari segi pelayanan atau *service* sehingga kita mendapatkan loyalitas dari pelanggan kita,” imbuh Tulus.

PUAS = LOYAL

Menurut Tulus Abadi, untuk mencapai level memuaskan, perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang baik terlebih dulu. “Pelayanan yang baik, minimal mematuhi regulasi yang ada. Karena dengan begitu akan mudah untuk mengendalikan perilaku *customer* dan apa yang mereka inginkan. Regulasi mengenai pelanggan di Indonesia mengacu pada UU Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen,” imbuhnya.

Selanjutnya, pelayanan yang baik ialah komunikasi. Menurut Tulus, perusahaan harus memberikan informasi yang jelas tentang produk/jasanya kepada konsumen. “Cirinya ialah tidak menyesatkan informasi kepada konsumen,” jelas Tulus. Di sinilah *customer service* sebagai bagian dari fungsi *public relations* dalam perusahaan dapat berperan maksimal. “*Customer Service* harus memiliki kemampuan komunikasi melayani pelanggan secara tepat,” tambahnya.

Jika dua aspek dasar tersebut telah terpenuhi, perusahaan harus juga memenuhi beberapa persyaratan lagi agar kepuasan pelanggan yang diharapkan dapat tercapai.

Menurut pakar pemasaran, ada delapan hal lain selain regulasi dan komunikasi yang

dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga, kemudahan, pengalaman pribadi, pengalaman orang lain, dan iklan.

Salah satunya adalah Philip Kotler. Ia menegaskan, delapan aspek tersebut sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Jika pelanggan puas, pasti akan terjadi sesuatu yang lebih baik pada bisnis perusahaan di masa mendatang. Pelanggan akan menjadi loyal, pendapatan meningkat, kelangsungan bisnis terjamin, dan perusahaan menjadi lebih unggul di tengah persaingan.

Salah satu contoh rill adalah beralihnya konsumen BBM jenis Premium ke BBM berkualitas tinggi Pertamina dan Pertamina Turbo. Masyarakat beralih karena sosialisasi di berbagai kanal komunikasi sehingga akhirnya mereka mencoba, merasakan, dan menyadari manfaat penggunaan BBM Berkualitas untuk kendaraannya.

Hal itu terbukti ketika musim mudik. Menurut Vice President Corporate Communication Pertamina Adiatma Sardjito, pada puncak arus balik 19-20 Juni lalu, konsumsi Pertamina naik 18%-19% dari rata-rata normal harian. Adiatma meyakini meningkatnya konsumsi Pertamina selama liburan

PELAYANAN YANG BAIK

menurut Tulus Abadi Ketua Pengurus YLKI

FOTO : PRIYO WIDIYANTO

1. Pelayanan yang baik minimal mematuhi regulasi yang ada, karena dengan begitu akan mudah untuk mengendalikan perilaku *customer* dan apa yang mereka inginkan.
2. Tidak menyesatkan informasi kepada konsumen.



Customer satisfaction alias kepuasan pelanggan tidak melulu tentang pemberian *reward* atau diskon saja. Ibaratnya, itu bonus untuk pelanggan. Menurut Tulus, pelayanan yang dapat diberikan misalnya berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramah-tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada konsumen.

lebaran, menunjukkan gaya hidup masyarakat urban dan generasi milenial yang semakin menyadari pentingnya BBM berkualitas dan ramah lingkungan.

INOVASI PELAYANAN DI ERA DIGITAL

Kemajuan teknologi yang semakin pesat menjadi sebuah peluang bagi perusahaan untuk meningkatkan pelayanan. Pengembangan inovasi berbasis teknologi di era digital ini dapat meningkatkan keterikatan batin antara perusahaan dan pelanggan.

Contohnya adalah perusahaan ojek *online* semacam Go-Jek. Sebagai salah satu generasi milenial, Nadiem Makarim membaca peluang transportasi *online* yang sudah lebih dulu muncul di luar negeri diterapkan di Indonesia. Mengadopsi dari layanan Grab dan Uber yang sudah tersebar di seluruh dunia, Nadiem merintisnya melalui transportasi ojek motor konvensional menjadi *online*.

Seperti dikutip dari www.rappler.com, Nadiem menerapkan prinsip

terobsesi pada pelanggan. Prinsip yang satu ini ia dan timnya 'curi' dari Amazon. Menurut Nadiem agar sebuah bisnis bisa sukses, manajemennya harus menjadi terobsesi dengan pengalaman pelanggan saat menggunakan produk mereka.

"Apa yang pelanggan rasakan kita juga harus merasakan," ujarnya. Wajarlah jika sehari-hari ia menggunakan Go-Jek untuk bepergian. Menurutnya, dari situ biasanya ia dan timnya akan menemukan cara baru memuaskan pelanggan.

Satu hal yang sangat penting dalam era digital saat ini adalah pemanfaatan *big data* untuk mengenal lebih dekat mengenai pelanggan. Selain itu *big data* juga digunakan untuk memangkas waktu sehingga lebih efektif.

Nadiem pun melakukan hal tersebut untuk menentukan



Salah satu inovasi yang dilakukan Pertamina adalah pembayaran digital saat transaksi di SPBU dengan MyPertamina.

kebijakan demi kepuasan pelanggan. Menurutnya, setiap langkah dan kebijakan Go-Jek dirumuskan berdasarkan data. "Ini merupakan salah satu faktor yang memberikan keunggulan kompetitif bagi Go-Jek. Sering saya lihat di Indonesia, perusahaan memutuskan sesuatu tidak ada datanya," ujarnya menyayangkan.

Setali tiga uang, Vice President Fuel Retail Marketing Pertamina Jumali juga mengatakan, sebagai

perusahaan besar yang usahanya multi kompleks usaha, Pertamina juga tak ketinggalan berinovasi untuk memuaskan pelanggannya di era digital ini. Salah satunya dengan mengembangkan pembayaran digital di SPBU. Pertamina juga mulai memanfaatkan *big data* untuk memahami karakteristik pelanggannya sehingga dapat menentukan kebijakan yang dapat memuaskan pelanggan. BUMN ini pun melakukan penelitian dan riset terhadap

pelanggan.

"Bagi kami, survei atau riset konsumen merupakan hal yang penting. Dari survei, kebutuhan sebenarnya untuk perbaikan merupakan bersumber dari suara pelanggan. Perusahaan atau internal hanya memberikan improvisasi saja tetapi kebutuhan sebenarnya yang diinginkan pelanggan dari pelanggan itu sendiri," ujar Jumali.

Menurutnya, anak-anak perusahaan bahkan cucu perusahaan Pertamina pun bersama-sama terus membenahi diri meningkatkan pelayanan untuk pelanggan. Pertamina berkomitmen melakukan improvisasi dan perbaikan untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan, masyarakat Indonesia, dan negeri tercinta. ▀

Seperti yang diungkapkan Jumali, survei atau riset konsumen merupakan hal yang penting. Dari survei, kebutuhan sebenarnya untuk perbaikan merupakan bersumber dari suara pelanggan. Perusahaan atau internal hanya memberikan improvisasi saja tetapi kebutuhan sebenarnya yang diinginkan pelanggan dari pelanggan itu sendiri.

MELAYANI DENGAN HATI

DOKUMENTASI PERTAMINA

Pertamina terus berusaha untuk meningkatkan pelayanan dengan berbagai inovasi yang dilakukan. Peningkatan kualitas pelayanan dan produk Pertamina merupakan hal yang penting untuk dijaga agar seluruh pelanggan merasa puas sehingga lebih loyal terhadap Pertamina.

Sebagai perusahaan yang memiliki unit bisnis beragam dan bersentuhan langsung dengan masyarakat, Pertamina memang dituntut untuk selalu mengembangkan diri dan adaptif dengan melakukan inovasi yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Mulai dari pemasaran ritel BBM di SPBU, LPG, pelumas, hingga pelayanan kesehatan oleh RSPP dan layanan *hospitality* yang diusung Patra Jasa.

STASIUN PENGISIAN BAHAN BAKAR UNTUK UMUM (SPBU)

Peningkatan pelayanan di Stasiun Pengisian Bahan Bakar untuk Umum (SPBU) menjadi penting bagi konsumen karena selama ini penilaian masyarakat Indonesia kepada Pertamina selalu tertuju pada rantai terakhir dari penyaluran BBM ini. Apalagi persaingan bebas di bisnis retail BBM tanah air sudah dimulai 2006 ketika Shell masuk dalam lingkaran pemasaran BBM dengan beberapa SPBU yang ada di beberapa kota besar. Yang disusul dengan kompetitor lainnya.

Namun Pertamina tetap optimistis dapat merebut hati pelanggan Indonesia. Pertamina tak tinggal diam. Menghadapi

tantangan tersebut, mulai tahun 2006 juga, Pertamina mengembangkan dan mulai mengimplementasikan standar pelayanan baru terhadap semua SPBU yang berlabel Pertamina. Program tersebut bernama "*Pertamina Way*".

Standar tersebut memiliki lima elemen utama yang berfokus pada konsumen, yaitu: staf yang terlatih dan bermotivasi, jaminan kualitas dan kuantitas, peralatan yang terawat baik, format fisik yang konsisten, serta penawaran produk dan pelayanan bernilai tambah. Fokus utama perbaikan dilakukan pada konsistensi pelayanan operator dan jaminan kualitas dan kuantitas kepada

Pertamina Way

Standar tersebut memiliki lima elemen utama yang berfokus pada konsumen, yaitu:



1. Staf yang terlatih dan bermotivasi

2. Jaminan kualitas dan kuantitas,



3. Peralatan yang terawat baik,



4. Format fisik yang konsisten,



5. Penawaran produk dan pelayanan bernilai tambah.



konsumen.

Menurut Vice President Retail Fuel Marketing Pertamina Jumali, saat ini SPBU sudah mengalami peningkatan yang signifikan dibandingkan sebelumnya. Standarisasi pelayanan, produk, operator, hingga bangunan sudah menuju ke arah lebih baik dari tahun ke tahun. Peningkatan pelayanan ini dimulai saat Pertamina membuat survei kepuasan pelanggan.

“Survei itu yang membuat Pertamina akhirnya mengadakan perbaikan dari berbagai sektor. Kami bisa mengetahui kebutuhan konsumen dari hasil survei,” ujar Jumali.

Ia mengungkapkan, program Pertamina Way kemudian berubah menjadi program Pasti Pas sesuai dengan hasil survei pelanggan yang menuntut pelayanan lebih baik dari BUMN ini. Program tersebut antara

lain mencakup pelatihan ulang operator SPBU, pelaksanaan tera ulang unit dispenser SPBU, dan pelaksanaan audit secara berkala oleh auditor independen. SPBU yang lolos penilaian auditor independen telah dinyatakan memenuhi standar “Pertamina Way”, akan menyandang predikat SPBU “Pasti Pas”.

“Karena keinginan pelanggan itu selalu berubah, pada akhirnya kita menyesuaikan kembali program Pasti Pas supaya bisa selalu berada di level *satisfaction* yang sesuai kebutuhan pelanggan. Artinya, kita ingin pelanggan tetap puas dengan produk maupun dengan layanan SPBU. Akhirnya pada tahun lalu kami meningkatkan menjadi Pertamina Pasti Prima. Dengan program tersebut menandakan bahwa Pertamina selalu mengedepankan kepuasan pelanggan yang selalu berubah

“Karena keinginan pelanggan itu selalu berubah, pada akhirnya kita menyesuaikan kembali program Pasti Pas supaya bisa selalu berada di level *satisfaction* yang sesuai kebutuhan pelanggan. Artinya, kita ingin pelanggan tetap puas dengan produk maupun dengan layanan SPBU. Akhirnya pada tahun lalu kami meningkatkan menjadi Pertamina Pasti Prima. Dengan program tersebut menandakan bahwa Pertamina selalu mengedepankan kepuasan pelanggan yang selalu berubah dari tahun ke tahun,”

dari tahun ke tahun,” jelasnya.

Namun, tidak serta merta SPBU yang sudah mendapatkan predikat SPBU Pasti Pas bisa memperoleh predikat Pasti Prima. Karena menurut Jumali ada aturan sangat ketat yang harus dipenuhi SPBU jika ingin mengubahnya dari Pasti Pas ke Pasti Prima. Fasilitas yang diterima konsumen di SPBU Pasti Pas dan Pasti Prima tentu berbeda. Selain untuk mengisi



SPBU Pasti Prima konsumen akan lebih dimanjakan dengan fasilitas yang mendukung selama pengisian bahan bakar, seperti agen Bright Gas, Bright Store atau minimarket, tempat makan, pembelian oli serta pengisian nitrogen dan air.

bahan bakar, di SPBU Pasti Pas disediakan fasilitas lain seperti mushola, toilet, dan ATM Center. Sedangkan di SPBU Pasti Prima konsumen akan lebih dimanjakan dengan fasilitas yang mendukung selama pengisian bahan bakar, seperti agen Bright Gas, Bright Store atau minimarket, tempat makan, pembelian oli serta pengisian nitrogen dan air.

“Kami tidak sembarangan memberikan peringkat Pasti Prima kepada SPBU Pasti Pas. Jadi kalau SPBU tersebut lahannya sempit, terus terang kesulitan untuk jadi Pasti Prima karena memang Pasti Prima itu konsep besarnya menjadi bagian dari *lifestyle* konsumen. Di SPBU Pasti Prima, konsumen menemukan tempat makan jadi bisa nongkrong, kalau mau cuci mobil dia bisa di situ, jadi memang lebih lengkap. Dan tidak semua SPBU bisa memenuhi syarat itu,” jelasnya.

Selain itu, untuk menjaga loyalitas pelanggan, Pertamina juga selalu meluncurkan berbagai program di SPBU. Seperti program khusus Hari Kartini melalui program Beli Produk Gratis Produk, Hari Kemerdekaan RI melalui program Peralite Gratis 1 liter untuk

pelanggan yang hapal teks Proklamasi Kemerdekaan, 2 liter untuk pelanggan yang hapal pembukaan UUD 1945, dan 3 liter untuk yang hapal keduanya. Masih banyak lagi program sejenis yang diluncurkan di hari besar nasional dan keagamaan.

Belum lagi *promo* bersama yang digulirkan Pertamina bekerjasama dengan merchant lain, seperti diskon khusus untuk pengguna kartu kredit bank Panin, *cashback* untuk pemegang kartu BNI, dan lain-lain.

Ketika musim mudik tiba, Pertamina juga mengupayakan berbagai cara agar kebutuhan BBM masyarakat dapat terpenuhi selama dalam perjalanan mudik. Melalui program Pertamina Melayani, BUMN ini menyiagakan 2.692 SPBU di sepanjang Jawa – Madura baik jalur tol maupun arteri untuk memberikan layanan 24 jam kepada pemudik.

Pertamina juga telah menyiapkan layanan tambahan yakni Kiosk Pertamax di 72 titik untuk melayani BBM kemasan terutama pada jalur tol fungsional yang belum tersedia SPBU serta jalur arteri yang menjadi jalur utama mudik. Selain itu, Pertamina juga menyiapkan

Serambi Pertamax di 13 lokasi, Motoris Kemasan sebanyak 283 unit, Mobil Tangki Dispenser 31 titik serta Kantong BBM untuk *Buffer Stock* SPBU di 121 titik.

Untuk memudahkan pemudik mencari rute terdekat lokasi SPBU serta jalur alternatif agar terhindar dari kepadatan, Pertamina telah meluncurkan layanan melalui aplikasi Waze. Tercatat sebanyak 19,4 juta *impression* pemudik yang mencari SPBU Pertamina melalui layanan ini. Pertamina juga bekerja sama dengan T-Cash, memberikan layanan pembayaran BBM di SPBU tanpa uang tunai di 50 SPBU.

Bahkan sejak 9 Agustus 2018 lalu, Pertamina meluncurkan program Berkah Energi Pertamina. Dalam program ini, pelanggan akan diberikan kesempatan untuk mendapatkan undian yang berisi hadiah menarik. Program yang diundi setiap tiga bulan sekali ini memperebutkan 61 Pasang Paket Umroh serta 1 Mobil Mercy C300 Cabriolet, 6 Harley Davidson Softail, 16 Mobil Toyota Innova Diesel dan 61 Motor Yamaha Nmax ABS. *Reward* ini diberikan kepada konsumen yang menggunakan produk-produk

Download aplikasi **MyPertamina** dan tingkatkan terus transaksi Anda untuk memenangkan puluhan hadiah senilai total miliaran rupiah

Periode 9 Agustus 2018 - 31 Juli 2019

Info lebih lanjut kunjungi
www.mypertamina.id

BERKAH ENERGI PERTAMINA



61

PASANG*
PAKET UMROH

*atau paket wisata rohani untuk non-muslim



1

MERCEDES
C300
CABRIOLET



6

HARLEY DAVIDSON
SOFTAIL



16

TOYOTA INNOVA
DIESEL



61

YAMAHA NMAX
ABS

PERTALITE DEXLITE PERTAMAX PERTAMAX TURBO PERTAMINA DEX

PERTAMINA
Fastron
Synthetic Oil

PERTAMINA
Enduro
Synthetic Oil

ELPIJI

Bright GasTM

Yang teranyar, pada 31 Agustus 2018, Pertamina menggandeng Telkom Indonesia untuk melakukan digitalisasi SPBU di 5.518 SPBU Pertamina dengan 75.000 nozzle yang tersebar di seluruh tanah air.

unggulan Pertamina seperti Pertamina, Pertamina Turbo, Peralite, Dexlite, Pertamina Dex, Pelumas Fastron serta Bright Gas.

“Caranya setiap beli produk Pertaseries, pelanggan akan mendapatkan kupon. Kalau Peralite atau Dexlite 1 liter 1 kupon. Pertamina atau Pertamina Turbo 1 liter 2 kupon. Program ini berlaku hingga 31 Juli 2019. Struk yang sudah ada di-record ke aplikasi My Pertamina untuk diregistrasi. Jadi memang harus masuk sistem aplikasi My Pertamina. Struknya difoto disitu. Foto di upload nanti akan dibaca oleh sistem,” papar Jumali.

Yang teranyar, pada 31 Agustus 2018, Pertamina menggandeng Telkom Indonesia untuk melakukan digitalisasi SPBU di 5.518 SPBU Pertamina dengan 75.000 nozzle yang tersebar di seluruh tanah air.

Sebagai bukti terima kasih Pertamina kepada para pelanggan, Direktur Utama Pertamina Nicke Widyawati didampingi direksi lainnya pun turun langsung menyapa para pelanggan di SPBU COCO Kuningan, pada 3 September 2018. Tidak hanya itu, para General Manager setiap Unit Marketing Operation Region juga melakukan hal yang sama dalam memperingati Hari Pelanggan Nasional.

Dukungan dari top manajemen dan berbagai program yang digulirkan di SPBU tersebut menjadi sebuah bukti bahwa Pertamina tak hanya melayani konsumen SPBU, tapi melayani dengan sepenuh hati untuk kepuasan pelanggan.

BRIGHT GAS

Untuk memberikan pilihan produk LPG bagi masyarakat, pada akhir 2015 Pertamina meluncurkan produk LPG premium berlabel Bright Gas. Produk ini melengkapi produk LPG non subsidi tabung biru yang selama ini ada. Bright Gas 5.5 kg menjadi solusi yang cocok bagi keluarga konsumen yang membutuhkan kemasan lebih ringan dan praktis, serta dengan harga yang sangat terjangkau. Wanita karier, ibu rumah tangga yang dinamis atau keluarga kecil maupun penghuni apartemen yang

memiliki kebiasaan memasak dalam frekuensi yang lebih sedikit merupakan target konsumen Bright Gas 5,5 kg.

Wajarlah seiring bergulirnya waktu, kehadiran Bright Gas menjadi buah bibir para ibu zaman now. Hal ini disebabkan karena Bright Gas mampu memenuhi ekspektasi masyarakat yang mengharapkan produk gas yang berkualitas.

Dilengkapi teknologi *double spindle* dengan keamanan ganda, membuat Bright Gas menjadi lebih aman untuk digunakan. Selain itu, Bright Gas juga dilengkapi dengan *Seal Cap Barcode* yang bisa di-scan sehingga menjamin mutu dari isi produk dan tidak bisa dipalsukan, ditambah lagi dengan tampilan yang lebih *casual* dan estetik membuat Bright Gas menjadi Primadona baru para Ibu zaman now.



Keunggulan Bright Gas



Katup pengaman ganda (Double Spindle Valve System)



Segel Hologram dengan fitur OCS (Optical Color Switch)



Home Delivery Ekonomis, hemat dan terjangkau.

Contact Pertamina
1 500 000
atau email
pcc@pertamina.com



Bahkan menurut Sarah Azzahra selaku Jr Officer Marketing Communication & Customer Care Gas Domestic Pertamina, konsumen dapat memesan langsung Bright Gas 5,5 kg dengan home delivery melalui Contact Pertamina 1 500 000, email pcc@pertamina.com, serta aplikasi Bright Home Service yang sudah tersedia di 24 Kabupaten/Kota. Bagi konsumen yang ingin membeli langsung, Bright Gas tersedia di Agen LPG Pertamina, SPBU, *outlet-outlet* dan Indomaret terdekat. Aplikasi Bright Home

Untuk menjaga kepuasan pelanggan Bright Gas, Pertamina juga melakukan *Customer Satisfaction and Loyalty Survey* setiap tahun.

Service diluncurkan sebagai salah satu solusi di era digital seperti saat ini. Tujuannya ialah untuk memberikan kenyamanan bagi pengguna dan pembeli Gas LPG.

“Bright Home Service fokus untuk menyediakan produk dan pelayanan pengantaran Bright Gas. Tersedia tabung baru, isi ulang dan tukar tambah. Konsumen dapat membeli LPG dari rumah sendiri dan tidak perlu

pusing mencari agen yang memiliki stok yang di inginkan. Menjamin pengantaran tepat waktu dalam kurun waktu tidak lebih dari 3 jam. Dengan aplikasi ini, kami selalu berupaya memberikan nilai lebih bagi konsumen,” imbuh Sarah.

Untuk menjaga kepuasan pelanggan Bright Gas, Pertamina juga melakukan *Customer Satisfaction and Loyalty Survey* setiap tahun.



FOTO : RISKA AYU

Bright Home Service fokus untuk menyediakan produk dan pelayanan pengantaran Bright Gas.



Berikut menu yang ada di aplikasi tersebut:



PESAN GAS

Melalui aplikasi ini Anda dapat melakukan pemesanan bright gas dan akan dikirimkan dalam waktu kurang dari 3 jam ke alamat Anda.



CEK PESANAN

Anda dapat melakukan pengecekan terhadap pemesanan yang sudah Anda lakukan sebelumnya.



INFO PROMO

Menu ini menginformasikan promo-promo untuk produk bright gas yang sedang berlangsung.

PELUMAS PERTAMINA

Yang tak kalah penting dalam bisnis retail Pertamina adalah pelumas. Sejak tahun 1960-an, Pertamina sudah memberikan pelayanan pelumas kepada masyarakat Indonesia termasuk dunia balap otomotif nasional. Saat ini, berbagai varian baru pelumas sudah dipasarkan seiring dengan pemisahan fungsi Pelumas menjadi anak perusahaan menjadi PT Pertamina Lubricants sejak 2013.

Setelah menjadi anak perusahaan, manajemen produksi pelumas semakin inovatif. Berbagai terobosan bisnis terus dilakukan oleh PT Pertamina Lubricants termasuk juga mengelola pelanggan agar tetap loyal kepada produk pelumas Pertamina.

Untuk memenuhi kebutuhan para pelanggannya, pelumas Pertamina di produksi melalui tes laboratorium modern dan berteknologi tinggi serta berbagai pengujian seperti pengujian fisika kimia dan

pengujian mesin sebelum diluncurkan ke pasar.

Bebagai pengakuan Internasional telah juga diraih oleh PT Pertamina Lubricants seperti API (American Petroleum Institute), JASO, Volvo, Caterpillar, Komatsu, Mercedes Benz, Wartsila dan lain - lain. Ini sekaligus bukti nyata bahwa pelumas Pertamina diakui oleh dunia Internasional. Selain itu pelumas Pertamina juga dipakai untuk *factory field* atau *service field* oleh sebagian besar ATPM

(Agen Tunggal Pemegang Merk) Indonesia, seperti Toyota, Daihatsu, Hino, Suzuki, Honda, Mitsubishi dan lain-lain.

Wajarlah jika cakupan bisnis PT Pertamina Lubricants saat ini meliputi dalam dan luar negeri. Menurut Direktur Sales & Marketing Andria Nusa kepada *liputan6.com*, saat ini perusahaan sudah memiliki cabang lebih dari 26 negara. Terakhir pada Maret 2018 lalu, produk pelumas Pertamina sudah masuk pasar Australia.

Untuk memenuhi kebutuhan para pelanggannya, pelumas Pertamina di produksi melalui tes laboratorium modern dan berteknologi tinggi serta berbagai pengujian seperti pengujian fisika kimia dan pengujian mesin sebelum diluncurkan ke pasar. Berbagai pengakuan Internasional telah juga diraih oleh PT Pertamina Lubricants seperti API (American Petroleum Institute), JASO, Volvo, Caterpillar, Komatsu, Mercedes Benz, Wartsila dan lain - lain.



FOTO : PRIYO WIDIYANTO

Di dalam negeri, produk pelumas Pertamina juga masih menguasai pasar walaupun pelumas dari merek internasional terus melakukan penetrasi pasar domestik. Untuk menjaga loyalitas pelanggan, Pertamina Lubricants melakukan berbagai upaya. Salah satunya memberikan harga yang lebih terjangkau oleh pasar dalam negeri dengan kualitas yang tak kalah dengan produk pelumas luar negeri yang dijual lebih mahal. Strategi ini dinilai jitu oleh banyak kalangan. Hal tersebut terbukti dari persepsi pelanggan bahwa pelumas Pertamina berkualitas internasional namun dijual dengan harga nasional.

Selain itu, seperti juga retail BBM, Pertamina Lubricant sering meluncurkan program promo untuk meningkatkan *engagement* pelanggan. Misalnya, *Buy 3 Get 1 Free* pelumas Pertamina Fastron Series dan Meditran SX Bio bagi pelanggan yang membeli pelumas dengan menggunakan kartu kredit atau debit Mandiri di gerai Shop & Drive, promo khusus diberikan di Bright Olimart Oil Center dengan promo berupa diskon sebesar 25 persen plus merchandise, dan lain-lain.

Yang terbaru, menyambut peringatan Hari Kemerdekaan Indonesia yang ke-73, melalui produk unggulannya Fastron dan Enduro hadir dengan beragam promo menarik untuk para pelanggan setianya di 1.300 outlet di seluruh Indonesia. Setiap pembelian Fastron Series 4 Liter, pelanggan akan mendapatkan voucher belanja senilai Rp 100.000 dan voucher senilai Rp 10.000 untuk setiap pembelian Enduro Series di seluruh bengkel umum 2W dan 4W bertanda khusus.

RUMAH SAKIT PUSAT PERTAMINA (RSPP)

Rumah Sakit Pusat Pertamina (RSPP) berdiri sejak 6 Januari 1972 memiliki lokasi strategis di daerah Kebayoran Baru Jakarta Selatan. Fasilitas menarik di RSPP ialah dilengkapi dengan Helipad (lapangan tempat pendaratan pesawat helikopter) untuk akomodasi kasus darurat agar cepat ditangani, menginkat keadaan lalu lintas Jakarta yang padat. RSPP juga didukung oleh 1000 orang tenaga profesional, yang terdiri dari 77 dokter spesialis, 38 dokter umum, 569 staf perawat kesehatan terlatih, 143 tenaga penunjang medis, dan 304 personal non medis. RSPP selalu berusaha mengikuti kemajuan perkembangan peralatan kedokteran yang modern dan canggih, seperti Laser Lithotripsi, CT Scan Multislice, Gamma Camera, MRI 3 Tesla, Mammografi Linear Acelerator, Extracorporel Shock Wave Therapy (ESWT), dan Deep Penetrating Elektro Magnetic Therapy.

Memiliki motto *We Care, We Cure*, staf RSPP berusaha dapat memberikan pelayanan yang profesional, ikhlas, bermutu, dan penuh antusias. Hal tersebut dilakukan demi memberikan kepuasan bagi pelanggan atau pasien. Seperti yang diungkapkan oleh Direktur RSPP dr. Abdul Haris Prasetyo, Sp.PD, "Terdapat dua bagian yang memelihara pelanggan untuk menjaga kepuasan pelanggan. Pertama, bagian CRM istilahnya CRM itu *Customer Attention Management* satu, yang kedua bagian Mutu. Jadi dua bagian ini adalah orang yang berusaha agar

FOTO: TRISNO ARDI



DR. ABDUL HARIS PRASETYO, SP.PD
Direktur RSPP

Terdapat dua bagian yang memelihara pelanggan untuk menjaga kepuasan pelanggan. Pertama, bagian CRM istilahnya CRM itu *Customer Attention Management* satu, yang kedua bagian Mutu. Jadi dua bagian ini adalah orang yang berusaha agar pelanggan tetap setia memilih RSPP. Nah untuk mendapat masukan daripada pelanggan itu kita sediakan kotak saran baik secara manual ataupun secara elektronik.

.....

pelanggan tetap setia memilih RSPP. Nah untuk mendapat masukan daripada pelanggan itu kita sediakan kotak saran baik secara manual ataupun secara elektronik".



“Saat ada pasien yang masuk, kami beri tahu kewajiban dan hak pasien apa. Kami melakukan tugas sesuai dengan SOP yang sudah ditentukan. Saat ini adalah eranya *customer focus*, kepuasan pasien atau pelanggan sangat penting bagi kami. Salah satu bentuk pelayanan yang kami lakukan secara rutin ialah memberikan kejutan kepada pasien rawat inap yang berulang tahun. Selalu kita rayakan entah itu sekadar bingkisan sederhana ya pasien akan sangat senang. Bahwa RSPP memiliki perhatian kepada pasien”, tambahnya.

Di era digital saat ini, media sosial menjadi fokus tersendiri bagi RSPP. RSPP berusaha menjaga citra yang baik di dunia media sosial, misalnya responsive terhadap *feedback* yang diberikan oleh pelanggan atau hasil survei kepuasan

Menu di Aplikasi RSPP Mobile :

- Pendaftaran Rawat Jalan
- Perjanjian dengan Dokter

pelanggan. Selain itu, terdapat beberapa transformasi yang dilakukan RSPP seperti yang diutarakan oleh Haris berikut ini,

“Pelayanan yang kami tingkatkan di era digital ini ialah saat ulang tahun RSPP ke-46 tahun ini, kami meresmikan Halodoc yang berguna untuk antar resep pasien menggunakan pembayaran *cash*. Setelah pasien konsultasi ke dokter maka akan ditawarkan jika ingin obatnya dantar. Halodoc dantar menggunakan Gojek dengan gratis ongkos kirim maksimal 40 Km. Selain itu ada juga Zerulink agar pasien tidak bosan menunggu bisa sambil menonton video dan *music*. Kami juga memiliki aplikasi RSPP Mobile di dalamnya pasien dalam

melihat jadwal dokter sehingga pendaftaran rawat jalan lebih mudah dan praktis”, tutur Haris.

RSPP berkomitmen dalam upaya peningkatkan mutu layanannya dengan dibuktikan diraihnya ISO 9001:2008. RSPP juga mendapatkan Akreditasi Parpurna dari KARS dan terpilih sebagai RS Kepresidenan di era Presiden Joko Widodo.

PATRA JASA

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang *hospitality*, *property* dan *services*, saat ini Patra Jasa fokus mengembangkan Tiga Pilar Bisnis yaitu Patra Land (*Property Development*), Patra Hotels & Resorts (*Hospitality*) dan Patra Services (Multi Jasa melalui Patra *Facility Management*). Ketiga Pilar Bisnis tersebut akan saling terintegrasi untuk menopang bisnis Perusahaan secara berkelanjutan.

Untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan, beberapa tahun terakhir ini, Patra Jasa telah bertransformasi. Patra Land hadir dengan proyek-proyek prioritasnya



FOTO : TRISNO ARDI



DOKUMENTASI PATRA JASA

yang mengedepankan keunggulan produk dan investasi property bagi Pelanggannya.

Patra Hotels & Resorts diperbaharui dengan konsep yang lebih kekinian dan modern. Kemudian Patra Services hadir dengan pelayanan yang lebih unggul dan standarisasi yang lebih baik untuk menjaga kualitas pelayanan yang diberikan.

“Buat kami, Hari Pelanggan merupakan sebuah tanggung jawab, tanggung jawab untuk memberikan kepuasan yang menyeluruh. Bagaimana kita bisa membuat pelanggan nyaman, puas, dan senang melalui pelayanan yang kami berikan,” ujar Hari Tjahya Wibowo, PJ Direktur Utama PT Patra Jasa kepada tim Energia saat ditemui di Kantornya Gedung Patra Jasa Office Tower lantai 3A, Jalan Gatot Subroto, Jakarta.

“Hotel kita ke depannya adalah hotel yang modern karena Patra Jasa sekarang perusahaan yang punya *tag line transform now, transform now* artinya menuju sesuatu yang lebih baik yang lebih sempurna, lebih indah, lebih bagus dan lebih nyaman itulah Patra Jasa kedepannya sehingga selalu siap bersaing khususnya dengan hotel-hotel lain di Indonesia,” lanjut Hari.

Patra Hotels & Resort memiliki keunggulan yang tidak perlu diragukan, dengan klasifikasi tiga

“Buat kami, Hari Pelanggan merupakan sebuah tanggung jawab, tanggung jawab untuk memberikan kepuasan yang menyeluruh. Bagaimana kita bisa membuat pelanggan nyaman, puas, dan senang melalui pelayanan yang kami berikan,”

HARI TJAHYA WIBOWO

PJ Direktur Utama PT Patra Jasa

tipe kelas hotel berbintang yaitu The Patra untuk bintang 5, Patra untuk bintang 4, dan Patra Comfort untuk bintang 3, pelayanan dan fasilitas di setiap kelas hotel pun disesuaikan tergantung tingkatan bintangnya.

Patra Hotels & Resorts mengadaptasi pelayanan pada *service excellence* dengan standarisasi yang telah diterapkan di seluruh unit hotel seperti standarisasi menu, standarisasi amenities, dan *guess service*.

“*Service excellence* dalam standar *guess services* kami, dimulai dari cara menyapa tamu dengan penuh *hospitality* dan personal *approach* dengan penyebutan nama tamu sehingga engagement dengan tamu lebih terbangun melalui pelayanan yang kami berikan mulai dari proses *check in* sampai tamu *check out*.” jelasnya.

Hotel milik Patra Jasa, selain dibedakan dari kelas bintangnya juga dibedakan juga melalui tipe bisnisnya, ada yang bentuknya resort hotel seperti di Bali, Anyer, dan Parapat. Kemudian untuk Hotel Patra Jasa di Cirebon, Bandung dan Jakarta lebih mengarah ke hotel bisnis, dan yang diunggulkan dari Hotel Patra jasa di Semarang adalah bisnis MICE, khususnya *convention*, karena Patra Semarang Hotel and *Convention* memiliki Grand Rama Shinta Ballroom dengan kapasitas sampai dengan 3500 pax.

Di bidang Properti, Patra

Jasa melakukan pengembangan melalui Pilar bisnis Patra Land yang berperan sebagai *Property Developer*.

Saat ini telah dipasarkan dua apartemen yaitu Urbano di Bekasi dan Amarta di Yogyakarta. Selain itu dipasarkan juga Small Office Home Office (SOHO) di Kawasan Parta Park di Cirebon yang merupakan Kawasan *mixed use*, dan Landed House Puri Jayasri yang sekarang sudah tercatat *sold out*.

Menurut Hari, proyek selanjutnya adalah Arkananta, hunian dengan konsep Resort Condominium. Arkananta hadir sebagai ‘*Home of Nature*’ yang akan memberikan nuansa hunian nyaman dan rimbun dengan pepohonan di jantung Kota Jakarta.

Semua properti tersebut memiliki keunggulan, seperti apartemen Urbano dengan legalitas terjamin, terletak di pusat bisnis dan pemerintahan Kota Bekasi yang mengusung konsep *Transit Oriented Development* (TOD).

“Jadi lokasi apartemen Bekasi ini sangat dekat dengan stasiun kereta *commuterline*, kemudian untuk Amarta keunggulannya adalah apartemen ini mengusung konsep hunian yang dibangun dari inspirasi budaya lokal karena terletak di Yogja, maka semua



design dan interiornya mengusung konsep yang sangat Yogyakarta. Ditambah fasilitas modern yang lengkap, dan terletak di lokasi Premium Yogyakarta, tepatnya di Jalan Palagan.” Ujar Hari.

Bentuk pelayanan terhadap pelanggan yang dilakukan Patra Land, salah satunya adalah dengan memberikan harga terjangkau. Calon pembeli juga dimudahkan dan diberikan fleksibilitas cara membayar, bisa menggunakan fasilitas KPA (Kredit Pemilikan Apartemen) yang bisa sampai 15 atau bahkan 20 tahun, kemudian cara bayar yang kedua adalah angsuran *developer*.

“Kami juga punya program untuk karyawan Pertamina dan anak usaha Pertamina dengan harga khusus. Kemudian untuk angsuran bisa dicicil 70 kali. Fasilitas lainnya adalah kedua Apartemen unggulan kami (Amarta & Urbano -red) menyediakan kolam renang, *gym & fitness center*, bahkan fasilitas sky garden.”

Serah terima Urbano akan dilakukan pada akhir 2018, sedangkan Amarta pada akhir 2019. Bahkan di akhir September ini akan dilaksanakan *Ceremony Topping Off* Amarta Apartemen, yang tentunya menunjukkan komitmen Patra Jasa untuk memberikan pelayanan ‘tepat janji’ kepada Pelanggan.

Patra Services sebagai penyedia Multi Jasa, melalui *Patra Facility Management*, (PFM) juga turut serta meningkatkan kualitas pelayanan menambahkan tim yang Profesional dibidangnya, berpengalaman dalam pengelolaan Gedung, serta faham secara keseluruhan bagaimana Operasional Pengelolaan Gedung dilakukan sesuai dengan SOP.

Penerapan *system Integrated Facility*

Management System (IFMS-Patra Services) yang berfungsi untuk memonitoring serta mengontrol kegiatan operasional secara *live* (langsung) juga menjadi keunggulan dari Pelayanan yang diberikan PFM. *System* ini berbasis *Web Based* dan *Mobile* dan dirancang sedemikian rupa sebagai fasilitas yang memudahkan semua tim dalam mengontrol aktifitas Operasional dilapangan.

Patra Jasa sangat mengutamakan kepuasan pelanggan, salah satu caranya dengan meningkatkan kualitas pelayanan baik di Patra Hotels & Resorts maupun di Patra Land salah satunya dilakukan

dengan memberikan promo menarik untuk menjaga hubungan baik dengan konsumen.

Pada momen Hari Pelanggan, Patra Jasa melalui Patra Hotels & Resorts juga memberikan promo untuk konsumen. Contohnya di Hotel Patra Comfort Jakarta, tarif pada hari pelanggan mulai dari Rp 475.000 per kamar, di The Patra Bali Rp 850.000, di Patra Comfort Anyer Rp 673.000, Patra Semarang Rp 499.000, Patra Comfort Bandung Rp 1.150.000, dan Patra Comfort Parapat Rp 450.000.

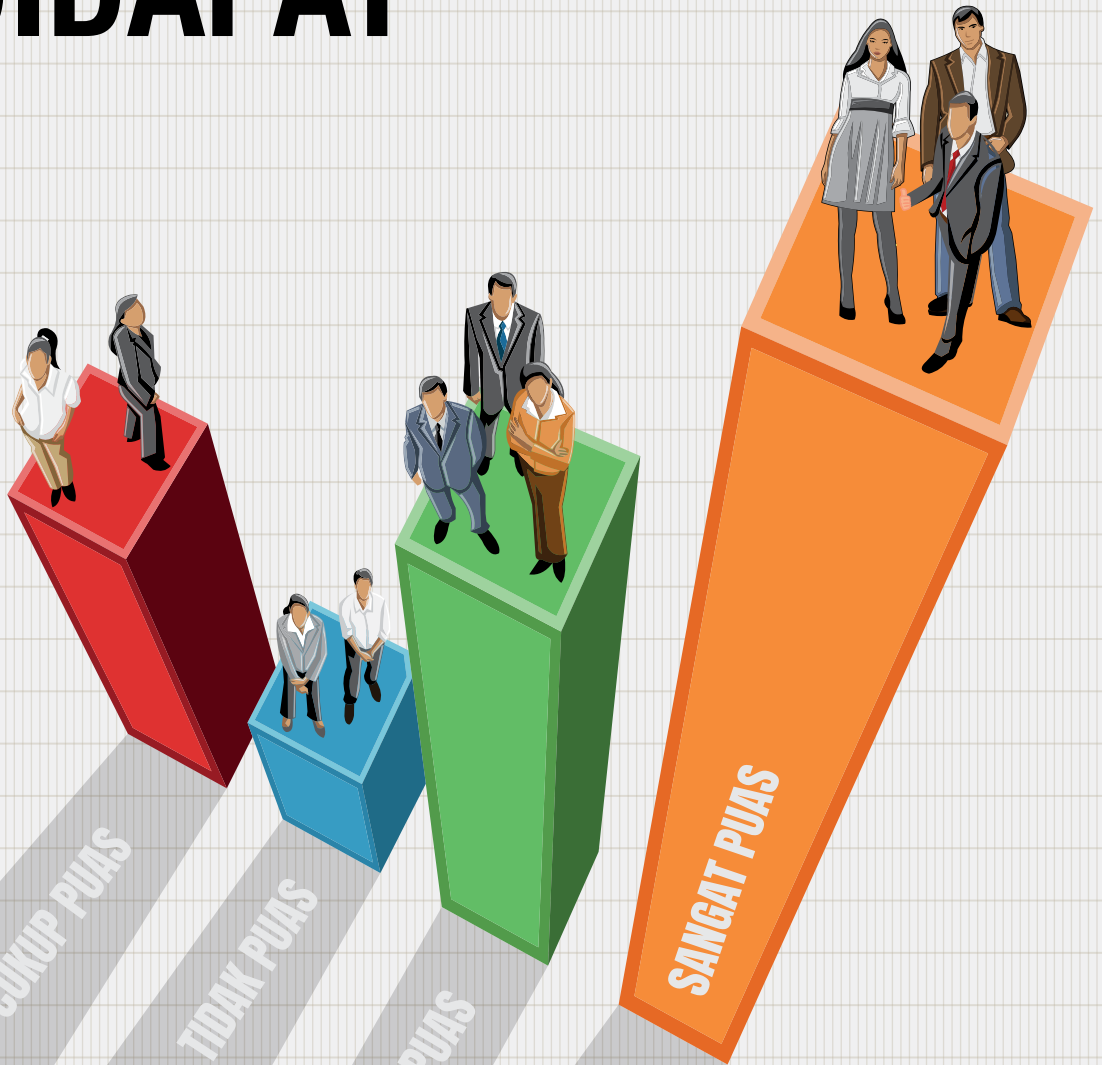
Untuk memastikan menjaga tingkat kepuasan pelanggan agar tetap baik, ketiga Pilar Bisnis Patra Jasa sudah melakukan riset mengenai kepuasan pelanggan.

Hasilnya produk dan pelayanan yang dihasilkan oleh Patra Jasa rata-rata diatas 60% sudah baik. Untuk Patra Hotels and Resorts riset kepuasan dilakukan oleh Konsultan Branding Ogilvy tahun 2018 sampai dengan bulan Juli mengatakan sebanyak 66% pelayanan dan produk sudah baik.

Sementara FMS melakukan audit secara internal untuk mengukur kepuasan konsumen dari segi kerapian, kebersihan, kesopanan, penanganan dan keahlian dalam menangani *trouble*. Dari 131 responden yang menggunakan jasa FMS, hasilnya 99,85% mengatakan baik, dan hanya 0,15% yang mengatakan pelayanannya cukup.

Sementara untuk bidang *property* pada pelanggan Urbano tahun 2018, dari 33 responden yang mengisi kepuasan pelanggan pada aplikasi milik Patra Land, menyebutkan lebih dari 81% pelanggan menyatakan kepuasan terhadap produk dan pelayanan yang diberikan oleh Patra Land. ▀

PELANGGAN PUAS, LOYALITAS DIDAPAT



Memperingati Hari Pelanggan Nasional yang jatuh pada 4 September membuat Pertamina dan anak-anak perusahaan sangat menjunjung tinggi rasa kepuasan pada pelanggan atau konsumen. Kepuasan pelanggan sangat penting bagi perusahaan baik swasta maupun Badan Usaha Milik Negara (BUMN) seperti Pertamina. *Feedback* dari pelanggan atau konsumen sangat dibutuhkan bagi perusahaan. Kritik atau saran dari pelanggan menjadi salah satu tolak ukur apakah perusahaan tersebut berhasil dalam menjual produk atau jasa dengan baik atau tidak.

Sebagai induk perusahaan, PT Pertamina (Persero) secara serius mengembangkan bisnis hingga membentuk anak perusahaan yang bergerak bukan hanya dalam bidang hulu dan hilir, namun juga bidang lain seperti kesehatan, properti, jasa, asuransi, transportasi udara, *human capital*, dan lain-lainnya. Kesempatan kali ini *Energia* akan mengupas testimoni atau pengakuan konsumen yang memakai yang telah setia

PATRA JASA MENURUT MEREKA...

Overall saya sangat puas dengan pembelian unit di Apartemen Urbano. Selain karena pertimbangan lokasinya yang strategis yaitu di prime area Bekasi, saya melihat desain dan berbagai kelebihan project inipun dapat tersampaikan kepada saya sebagai calon konsumen saat memutuskan mau membeli unit saat itu. Pengembang melalui marketingnya saya rasa juga sangat responsif untuk menginformasikan progres pembangunan unit apartemen saya. Sehingga saya sebagai konsumen terinformasikan dengan baik. Sejauh ini progres pembangunan sangat memuaskan dimana sesuai rencana unit saya sudah dapat diserahterimakan akhir tahun sehingga dapat digunakan.



DOKUMENTASI ISTIMEWA

Erick Rinaldo - Arsitek

menggunakan produk atau jasa Pertamina, seperti Patra Jasa, Bright Gas, Rumah Sakit Pusat Pertamina (RSPP) dan SPBU.

Salah satunya adalah Mardijono. Vice President Subsidiary & Joint Venture Pertamina ini sangat berterima kasih kepada Patra Hotels karena terus membantu Pertamina dalam mengakomodasi setiap kegiatan.

“Selama ini Patra Jasa sudah

sering membantu mengakomodir kegiatan Pertamina di beberapa unit usahanya di daerah. Perkembangan Patra Jasa melalui Sinergi BUMN dengan beberapa pembentukan JV juga begitu pesat dan positif. Sukses selalu untuk Patra Jasa, terus maju menjadi yang terdepan,” ujar Mardijono.

Kepuasan juga datang dari salah satu pembeli apartemen Urbano Patra Land Erick Rinaldo (28) yang memiliki profesi sebagai arsitek. Ia mengatakan lokasi yang strategis membuatnya tertarik untuk membeli unit di Apartemen Urbano. Pelayanan informasi yang memuaskan menjadikan konsumen terinformasikan dengan baik.

“*Overall* saya sangat puas dengan pembelian unit di Apartemen Urbano. Selain karena pertimbangan lokasinya yang strategis yaitu di *prime* area Bekasi, saya melihat desain dan berbagai kelebihan *project* inipun dapat tersampaikan kepada saya sebagai calon konsumen saat memutuskan mau membeli unit saat itu. Pengembang melalui marketingnya

FOTO : KUNTORO



RSPP MENURUT MEREKA...

Rumah sakit Pertamina kan rumah sakit rujukan, disamping itu saya senang karena di sini dirawat oleh orang-orang baik perawat maupun dokternya profesional, dan apa yang saya inginkan dapat disediakan di sini, jadi kepuasan saya maksimal sih. Banyak sekali fasilitas kemudahan-kemudahan dari mulai saya pendaftaran terus segala sesuatunya dilayani dengan baik, jadi saya merasa senang. Terima kasih kepada seluruh jajaran perawat dan dokter yang ada di Rumah Sakit Pusat Pertamina terutama pak direktornya yang telah memberikan pelayanan yang baik sekali.

Muhammad Ali
Pasien di Kamar Premium

BRIGHTGAS MENURUT MEREKA...

Awalnya saya beli langsung di SPBU, sekarang ada agen dekat rumah jadi tinggal telpon aja. Jadi *home delivery*. Secara itung-itungannya lebih ekonomis, kalau bikin kopi bisa 35 - 40 *cup* per hari. *Overall* per minggu hampir sampai 200 *cup*. Itu pemakaian satu tabung bisa sampai hampir dua bulan jadi lebih irit. Apinya lebih stabil, karena bisa *ngejaga* suhunya. Keluhannya kalau pas habis jadi harus nunggu besoknya.

Hendrik Siahaan - Pemilik Kedai Kopi "Kopimeter"



saya rasa juga sangat responsif untuk menginformasikan progres pembangunan unit apartemen saya. Sehingga saya sebagai konsumen terinformasikan dengan baik. Sejauh ini progres pembangunan sangat memuaskan dimana sesuai rencana unit saya sudah dapat diserahkan akhir tahun sehingga dapat digunakan," jelas pria yang sering disapa Erick.

Selanjutnya testimoni datang dari beberapa pasien RSPP yang dirawat, baik dari kamar VIP dan premium. Detty Afianty selaku sanak saudara yang sakit dan dirawat mengatakan kepuasannya terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSPP. Detty dan keluarga sangat mempercayai kesehatannya di RSPP meski ia tinggal cukup jauh dari rumah sakit tersebut.

"Kalau saya memang tinggal di Bintaro, sudah nyaman rumah sakit ini menurut saya, pelayanannya, dokternya, jadi saya walaupun jauh dari rumah, tetap saja mencari rumah sakit ini Pertamina. Terutama dokternya, kedua susternya mereka menganggap saya bukan pasien lagi seperti saudara, seperti keluarganya. Saya mengharapkan lebih pelayanannya karena saya senang ya, supaya bisa dilebihkan bagus lagi. Puas banget sih saya,

100% puas," jelas Detty.

Pasien lain yang dirawat di kamar Premium Muhammad Ali (55) mengatakan rasa puasanya terhadap pelayanan RSPP. Dokter dan perawat yang profesional membuatnya hingga merekomendasikan RSPP ke sanak famili dan teman-teman lain untuk berobat di rumah sakit salah satu anak perusahaan Pertamina ini. Selain itu, kemudahan akses juga fasilitas yang memadai menjadi pertimbangan Ali untuk berada di RSPP.

"Rumah sakit Pertamina kan rumah sakit rujukan, disamping itu saya senang karena di sini dirawat oleh orang-orang baik perawat maupun dokternya profesional, dan apa yang saya inginkan dapat disediakan di sini, jadi kepuasan saya maksimal sih. Banyak sekali fasilitas kemudahan-kemudahan dari mulai saya pendaftaran

terus segala sesuatunya dilayani dengan baik, jadi saya merasa senang. Terima kasih kepada seluruh jajaran perawat dan dokter yang ada di Rumah Sakit Pusat Pertamina terutama pak direkturnya yang telah memberikan pelayanan yang baik sekali," paparnya.

Selain testimoni untuk pengunjung Patra Jasa dan pasien RSPP, berikut disajikan terstimoni menurut pengguna produk Bright Gas 5,5 kg. Konsumen yang telah setia memakai produk Bright Gas salah satunya datang dari pemilik kedai kopi Kopimeter Hendrik Siahaan, ia menceritakan sejak pertama ia membuka kedai kurang lebih setahun lalu, ia sudah menggunakan Bright Gas untuk bahan bakar operasional di dapur tempatnya usaha. Ia mengatakan Bright Gas tidak sulit dicari karena ada di SPBU SPBU atau Bright Store. Selain itu memakai Bright Gas juga lebih ekonomis untuk masyarakat yang memiliki usaha.

"Awalnya saya beli langsung di SPBU, sekarang ada agen dekat rumah jadi tinggal telpon aja. Jadi *home delivery*. Secara itung-itungannya lebih ekonomis, kalau bikin kopi bisa 35 - 40 *cup* per hari. *Overall* per minggu hampir sampai 200 *cup*. Itu pemakaian satu tabung bisa sampai hampir dua bulan jadi

BRIGHTGAS MENURUT MEREKA...

Saya dirumah menggunakan Bright Gas karena lebih aman, apinya lebih biru dan mudah dipasang. Pesannya juga bisa via kontak Pertamina atau agen dekat rumah juga biasanya menyediakan. Yang pasti saya bangga karena menggunakan produk non subsidi.

Tia - Ibu Rumah tangga



lebih irit. Apinya lebih stabil, karena bisa ngejaga suhunya. Keluhannya kalau pas habis jadi harus nunggu besoknya,” imbuhnya.

Konsumen lainnya, Tia salah satu ibu rumah tangga mengatakan jika keluarganya memakai Bright Gas untuk memasak di rumah. Keunggulan yang ia dapat dari menggunakan Bright Gas lebih aman.

“Saya dirumah menggunakan Bright Gas karena lebih aman, apinya lebih biru dan mudah dipasang. Pesannya juga bisa via kontak Pertamina atau agen dekat rumah juga biasanya menyediakan. Yang pasti saya bangga karena menggunakan produk non subsidi,” singkatnya.

Produk Pertamina yang sering digunakan masyarakat lainnya adalah Bahan Bakar Minyak (SPBU) untuk kendaraan pribadi maupun angkutan umum. SPBU menjadi salah satu tempat yang dicari bukan hanya untuk mengisi BBM kendaraan namun dijadikan sebagai gaya hidup. Seperti yang disampaikan oleh VP Retail Fuel Marketing (RFM) Jumali, Pertamina telah menyiapkan fasilitas, dan menyiapkan produk yang lengkap seperti layanan non PSO dan NFR seperti *store*, *cafe*, otomotif yang

SPBU MENURUT MEREKA...

Sebagai pelanggan Pertamina, saya berkomentar untuk pelayanan SPBU milik Pertamina sudah baik. Begitu juga dengan petugasnya sangat ramah dan disiplin. Mereka juga tidak segan menegur pelanggan, yang misalnya mereka bermain hp di sekitar area SPBU. Fasilitasnya juga sangat lengkap, misalnya untuk toiletnya bersih dan ada petugas kebersihan yang standby. Musholanya juga sangat nyaman untuk sholat. Begitupun ATM centre-nya cukup lengkap banknya. Fasilitas tempat makan dan toko oleh-oleh pun juga ada di beberapa SPBU Pertamina

Tin Ana Susanti - Mahasiswa



memudahkan masyarakat untuk loyal pada Pertamina.

“Kami menyiapkan apa yang diinginkan pelanggan ada di SPBU Pertamina, produk mulai dari yang rendah sampai yang paling tinggi semuanya ada. Layanan *non* PSO, NFR ada mulai dari *store*, *cafe*, otomotif, ada semua. Pelayanan yang *supporting* musholla, toilet bagus-bagus,” papar Jumali.

Salah satu konsumen SPBU Pertamina, Tin Ana Susanti mengatakan kepuasannya terhadap layanan di SPBU. Selain layanan oleh petugas SPBU, fasilitas pendukungnya pun lengkap.

“Sebagai pelanggan Pertamina, saya berkomentar

untuk pelayanan SPBU milik Pertamina sudah baik. Begitu juga dengan petugasnya sangat ramah dan disiplin. Mereka juga tidak segan menegur pelanggan, yang misalnya mereka bermain hp di sekitar area SPBU. Fasilitasnya juga sangat lengkap, misalnya untuk toiletnya bersih dan ada petugas kebersihan yang *standby*. Musholanya juga sangat nyaman untuk sholat. Begitupun ATM *centre*-nya cukup lengkap banknya. Fasilitas tempat makan dan toko oleh-oleh pun juga ada di beberapa SPBU Pertamina,” jelas mahasiswa Universitas Sebelas Maret itu.

Selain Santi, mahasiswa lainnya Regita Lukita Putri pun tidak segan menjadikan SPBU sebagai tempat untuk nongkrong bersama teman-teman.

“SPBU Pertamina sangat mudah ditemukan di setiap kota dan wilayah di Indonesia. Setiap SBPU dilengkapi berbagai fasilitas yang dapat memudahkan konsumen seperti minimarket (*bright*), toilet, ATM Centre dan terdapat berapa tempat makannya atau restorannya. Jadi selagi isi bensin bisa beristirahat sejenak makan di restoran SPBU,” ungkap Regita. ▀

SPBU MENURUT MEREKA...

SPBU Pertamina sangat mudah ditemukan di setiap kota dan wilayah di Indonesia. Setiap SBPU dilengkapi berbagai fasilitas yang dapat memudahkan konsumen seperti minimarket (*bright*), toilet, ATM Centre dan terdapat berapa tempat makannya atau restorannya. Jadi selagi isi bensin bisa beristirahat sejenak makan di restoran SPBU

Regita Lukita Putri - Mahasiswa





Mungkin sebelumnya tidak pernah terfikir di benak kebanyakan orang bahwa suatu hari nanti manusia tidak perlu membawa uang dalam jumlah yang banyak untuk membeli sesuatu yang ia inginkan. Dimana seseorang hanya cukup menggunakan sebuah piranti tertentu sebagai pengganti uang tunai untuk melakukan pembayaran di berbagai tempat, kapanpun itu.

MY PERTAMINA SATU APLIKASI BERJUTA MANFAAT

Namun siapa sangka, memasuki era disruptif dimana perkembangan zaman terasa begitu pesat, sesuatu hal yang sebelumnya tidak pernah tergambarkan, kini justru menjadi kenyataan. Jika dahulu setiap orang dibuat repot karena harus membawa uang tunai, saat ini justru berubah drastis. Hanya cukup bermodalkan uang elektronik (*e-money*) anda bisa melakukan berbagai aktifitas pembayaran, kapanpun, dimanapun.

Ya, transaksi non tunai (*cashless*) memang berkembang pesat hampir diseluruh negara di dunia, tak terkecuali Indonesia. Sejalan dengan perkembangan era transaksi *cashless*, PT Pertamina (Persero) pun mengembangkan sebuah aplikasi bertajuk MyPertamina yang memudahkan setiap konsumen untuk menjangkau produk-produk dari Pertamina.

MyPertamina adalah *program loyalty* yang memberikan *user experiences* dari PT Pertamina (persero) dengan mudah untuk seluruh pelanggan Pertamina. MyPertamina juga sebagai sarana bagi pelanggan untuk mendapatkan *point* dan *reward*. Layanan ini sendiri, telah terdaftar dan diawasi oleh Bank Indonesia.

“MyPertamina adalah terobosan baru dari Pertamina untuk mengikuti perkembangan *fintech* zaman sekarang. Jadi intinya, kita bergerak ke arah *cashless payment* dan di dalamnya juga kita masukan *program loyalty*. Karena *program loyalty* sudah sebaiknya kita berikan kepada konsumen untuk mendapatkan

experience baru menggunakan produk Pertamina,” terang Assisten Manager Marketing Communication Pertamina Indriana Indra kepada Energia.

Rina, sapaan akrab Indriana menambahkan, konsumen akan semakin dimudahkan lewat berbagai layanan yang diberikan oleh MyPertamina. Program *cashless payment* ini bisa digunakan untuk pembelian produk-produk non-subsidi Pertamina, seperti Dexlite, Peralite, Pertamina, Pertamina Turbo, dan Pertamina Dex. Sedangkan untuk *loyalty point*-nya, saat ini bisa dinikmati oleh konsumen Pertamina Turbo dan Pertamina Dex. “Kelebihan MyPertamina bagi Pertamina sendiri selama ini Pertamina tidak memiliki *profile end customer* nya. Dengan adanya My Pertamina kita jadi mengetahui *profile customer* kita baik itu *customer* Pertamina Turbo, Pertamina Dex, Pertamina, Dexlite, Peralite.”

Banyak keunggulan yang akan konsumen dapatkan dengan menggunakan MyPertamina dibandingkan dengan layanan *cashless payment* lainnya. Dalam hal teknologi, seperti hadirnya fitur *Online Balance Security*. Melalui fitur ini, anda tidak perlu merasa takut ataupun cemas jika kehilangan kartu. Lantaran sisa saldo yang masih berada didalam kartu MyPertamina tidak akan hilang. Fitur ini tidak ada di layanan *cashless* lainnya yang beredar di Indonesia saat ini.

“Ketika kartu kita hilang, saldo kita tidak hilang. Karena saldo kita itu ada didalam *server*. Jadi ketika kartu hilang langsung saja minta kartu yang

FOTO : SEPTIAN TRI KUSUMA



INDRIANA INDRA

Assisten Manager Marketing
Communication Pertamina

MyPertamina adalah terobosan baru dari Pertamina untuk mengikuti perkembangan *fintech* zaman sekarang. Jadi intinya, kita bergerak ke arah *cashless payment* dan di dalamnya juga kita masukan *program loyalty*. Karena *program loyalty* sudah sebaiknya kita berikan kepada konsumen untuk mendapatkan *experience* baru menggunakan produk Pertamina.

baru di Bright Store di SPBU, *pairing* ulang di (mesin) EDC (*Electronic Data Capture*), kartu sudah bisa digunakan kembali,” kata Rina menjelaskan.

Bagi konsumen yang baru menggunakan MyPertamina juga tidak perlu repot-repot melakukan *pairing* antara kartu dengan aplikasi di mesin EDC. Karena MyPertamina menyediakan fitur *self pairing* kartu dengan aplikasi. Fitur ini memudahkan konsumen untuk bisa segera digunakan di SPBU maupun *merchant-merchant* yang sudah bekerja sama dengan MyPertamina. Konsumen juga bisa memonitor transaksi yang dilakukan secara berkala melalui aplikasi MyPertamina. Sehingga hal ini sangat membantu bagi pemilik mobil yang menggunakan jasa supir pribadi untuk bisa memonitor langsung pengisian produk BBM Pertamina di kendaraan miliknya.

Bagi Anda yang ingin melakukan *top up* saldo, teknologi MyPertamina sangat memudahkan dan begitu memanjakan anda. Selain bisa melalui bank-bank yang memiliki fasilitas pembayaran, pelanggan dapat dengan mudah melakukan *online top up* melalui aplikasi MyPertamina. Sehingga saldo akan langsung *ter-update* secara otomatis di *server* MyPertamina tanpa harus *tapping* kartu lagi di mesin ATM.

“MyPertamina menyediakan layanan *multiple bank top up*. Jadi bisa *top up* melalui hampir 80 bank. Sedangkan *cashless* lain *top up* spesifik hanya melalui bank penerbit. Kita juga bisa *top up* hingga Rp 10 juta untuk akun yang teregistrasi dan bisa transaksi hingga Rp 20 juta satu bulan selama sudah *upgrade*

KEUNGGULAN MYPERTAMINA

Online Balance Security



Ketika kartu kita hilang, saldo kita tidak hilang. Karena saldo kita itu ada didalam *server*. Jadi ketika kartu hilang langsung saja minta kartu yang baru di Bright Store di SPBU, *pairing* ulang di (mesin) EDC (*Electronic Data Capture*), kartu sudah bisa digunakan kembali.

Self Pairing

Bagi konsumen yang baru menggunakan MyPertamina juga tidak perlu repot-repot melakukan *pairing* antara kartu dengan aplikasi di mesin EDC. Karena MyPertamina menyediakan fitur *self pairing* kartu dengan aplikasi. Fitur ini memudahkan konsumen untuk bisa segera digunakan di SPBU maupun *merchant-merchant* yang sudah bekerja sama dengan MyPertamina.



Multiple Bank Top Up



Teknologi MyPertamina sangat memudahkan dan begitu memanjakan Anda. Selain bisa melalui bank-bank yang memiliki fasilitas pembayaran atau bekerja sama dengan Telkom, pelanggan juga dapat melakukan *online top up* melalui aplikasi MyPertamina. Sehingga saldo akan langsung *ter-update* secara otomatis di *server* MyPertamina.

SPBU Terdekat

Fitur SPBU Terdekat yang mendeteksi lokasi-lokasi SPBU terdekat beserta harga terkini dari produk yang dijual di masing-masing. *Customer* dapat melihat berbagai info terkait produk & layanan yang disediakan oleh Pertamina.



akun MyPertamina dengan foto KTP,” beber Rina.

Tak ketinggalan, masih menurut Rina, fitur yang tidak bisa anda dapatkan di layanan *cashless* lainnya adalah adanya pilihan layanan untuk mengetahui lokasi SPBU terdekat dari posisi anda berada lengkap dengan harga produk yang dijual. Dengan adanya layanan ini, anda tidak perlu merasa khawatir akan kehabisan bakar bakar sekalipun tersesat. Konsumen juga dimanjakan dengan berbagai promo khusus. Diantaranya setiap pembayaran untuk produk Pertamina Turbo dan Pertamina

Dex melalui MyPertamina, maka otomatis akan mendapatkan *loyalty point* yang dapat ditukarkan berbagai *merchandise* menarik.

“My Pertamina telah dilengkapi fitur-fitur yang mempermudah konsumen. Seperti fitur SPBU Terdekat yang mendeteksi lokasi-lokasi SPBU terdekat beserta harga terkini dari produk yang dijual di masing-masing. *Customer* dapat melihat berbagai info terkait produk & layanan yang disediakan oleh Pertamina,” ujarnya.

Dengan menggunakan kartu

“Pada saat *lauching* di 20 desember 2017, kita sudah hadir di 60 SPBU tersebar di Jabodetabek, Serang, Banten, Tasikmalaya dan Cirebon. Untuk saat ini sudah bertambah lagi mencapai 80 SPBU. Tidak hanya (SPBU) COCO (*Company Operation Company Owner*), tapi juga (SPBU) DODO (*Dealer Owned Dealer Operated*) sudah ada,”

sebagai perantara antara *mobile device* dan area pengisian bahan bakar, penggunaan MyPertamina aman dari aspek *Health, Safety, Security and Environment* (HSSE). Hal itu mengingat penggunaan telepon genggam (HP) di SPBU masih belum diizinkan. Namun, tidak menutup kemungkinan kedepannya Pertamina akan menerapkan metode QR code dalam aplikasi MyPertamina.

Penggunaan metode *cashless payment* membawa dampak positif bagi keselamatan para operator SPBU mengingat rawannya tindak kejahatan seperti perampokan yang terjadi di lingkungan SPBU.

Untuk mendapatkan aplikasi ini pun terbilang sangatlah mudah. Anda dapat langsung *download* aplikasi MyPertamina melalui Google Play untuk Android dan App Store untuk IOS. Sedangkan kartunya, bisa anda dapatkan melalui SPBU-SPBU milik Pertamina yang tersebar di Jabodetabek, Bandung, Purwakarta, Sukabumi, Cirebon, Tasikmalaya, Serang, Subang, Cianjur, Palembang, Batang, Surakarta, Yogyakarta, Magelang, Semarang dan Boyolali.

“Pada saat *lauching* di 20 desember 2017, kita sudah hadir di 60 SPBU tersebar di Jabodetabek, Serang, Banten, Tasikmalaya dan Cirebon. Untuk saat ini sudah bertambah lagi mencapai 80 SPBU. Tidak hanya (SPBU) COCO (*Company Operation Company Owner*), tapi juga (SPBU) DODO (*Dealer Owned Dealer Operated*) sudah ada,” papar Rina. ■

SUDAHKAH ANDA TAU APA ITU

My
PERTAMINA

MyPertamina adalah program *loyalty* dan *e-payment* yang memberikan user *experiences* dari PT Pertamina (persero) dengan mudah untuk seluruh pelanggan Pertamina. Dalam layanan *e-money* ini, telah terdaftar dan diawasi oleh Bank Indonesia. Kartu MyPertamina berlaku seumur hidup terhitung dari saat registrasi.

Langkah Aktivasi MyPertamina



1. UNDUH & REGISTRASI

Pelanggan dimudahkan dengan hanya mengunduh aplikasi MyPertamina dari Play Store (Android) atau App Store (IOS) kemudian memasukkan data untuk melakukan registrasi.



2. CARI SPBU/TOKO

Pelanggan dapat melihat list toko yang menyediakan layanan untuk mendapatkan kartu MyPertamina di aplikasi *smartphone*.



3. PAIRING KARTU

Pelanggan melakukan input nomor kartu melalui menu "Pair Kartu" pada halaman *profile* di aplikasi MyPertamina.



4. MYPERTAMINA SIAP DIGUNAKAN

Kartu MyPertamina *Loyalty* sudah siap digunakan dan pelanggan sudah otomatis menjadi bagian dari MyPertamina *Loyalty* Program.

MyPertamina Benefits



Info lebih lanjut, silahkan kunjungi:




Atau hubungi:




Sumber data: www.mypertamina.id

#TAPUPYOURDAY

Social Responsibility

 Hari Maulana

 Trisno Ardi



A photograph of a person sitting on a patterned cushion, reading an open book of the Quran. The person is wearing a light-colored long-sleeved shirt and a patterned headscarf. The background is dark, suggesting an indoor setting. The text is overlaid on the right side of the image.

RUMAH TAHFIDZ QURAN UNTUK MASYARAKAT SAMBOJA

Terlihat dari ujung gang berdiri sebuah bangunan yang belum sempurna yang di dalamnya terdengar alunan ayat-ayat suci Al-Quran yang terus berkumandang dengan syahdu. Mereka adalah para penghafal Al-Quran atau Tahfidz Quran.

Taman Pendidikan Quran (TPQ) Istiqomah Samboja ini merupakan rumah bagi para Tahfidz Quran. Sejak usia dini mereka sudah diperkenalkan dengan ayat-ayat Al-Quran, di bawah arahan Ustadz Ajib, LC. Walaupun belajar dengan metode yang sederhana, mereka berhasil menelurkan prestasi yang gemilang hingga tingkat Kabupaten Kota.

“*Alhamdulillah*, ini merupakan hasil kerja keras para pembimbing dan para santri, meskipun fasilitas yang kami miliki masih sangat terbatas,” ungkap Ustadz Ajib.

Berdiri pada tahun 2009, TPA Istiqomah dikelola oleh para pembimbing yang mempunyai tekad sama, yakni menjadi penerang bagi masyarakat di sekitarnya. Dengan segala keterbatasan, upaya mereka tersebut disambut dengan sangat baik oleh masyarakat.

Perjuangan Ajib menemukan titik terang ketika pada tahun 2011 TPA tersebut menjadi binaan Badan Dakwah Islam (BDI) Pertamina MOR VI Balikpapan.

SEBUAH JALAN

Sebelum bernama TPA Istiqomah, TPA tersebut bernama Hizbul Mubarak, sama dengan nama masjid yang terletak di KM 45 Samboja, Kutai Kartanegara, dengan santri sebanyak 30 orang dan 4 orang ustadz.



Pada tahun 2011, Ustadz Ajib, LC. selaku mengajukan permohonan bantuan kepada Badan Dakwah Islam (BDI) Pertamina MOR VI Balikpapan. Tanpa menunggu waktu lama, bantuan tersebut dikabulkan.

“*Alhamdulillah*, memang sudah jalan-NYA, kami menjadi binaan BDI Pertamina MOR VI Balikpapan dengan nilai tunjangan yang sangat cukup, sebesar Rp 1,5 juta per bulan untuk memberikan kesejahteraan pengurus masjid dan para

pengajar serta operasional TPA,” ungkapnya.

Seiring berjalannya waktu pada 2013, TPA Hizbul Mubarak bersama dengan BDI Pertamina MOR VI Balikpapan mulai merintis kelas Tahfidz Al-Quran.

“*Alhamdulillah*, apa yang kami cita-citakan menjadi kenyataan. Tahun 2013 kami merintis Tahfidznya. Saat ini, di atas bangunan 143 m2 kami membimbing 118 santri Tahfidz dengan 13 pengajar yang terdiri dari 8 utadzah dan 5 ustadz,”



paparnya.

NIAT BAIK

Perjalanan yang baik tentu diawali dengan niat yang baik. Berawal dari profesinya sebagai seorang jurnalis, Ustadz Ajib bersama dengan rekan di lingkungan tempat tinggalnya ingin memberikan yang terbaik bagi masyarakat sekitar. Ia pun mendirikan sebuah masjid kecil di wilayahnya sebagai langkah awal untuk membangun TPA.

Satu per satu sarana mulai terbangun. Dulu masjid tersebut menjadi media dakwah untuk masyarakat sekitar, mengingat di daerah tersebut TPA sangat jauh dari tempat tinggalnya. Saat ini, dengan bantuan yang terus diberikan oleh BDI serta

Bangunan seluas 143 m² persegi menjadi modal Ustadz Ajib memulai keinginannya. BDI serta CSR & SMEPP Pertamina MOR VI Balikpapan pun membantu bangunan tersebut sudah mulai dibenahi. Rencananya, bangunan itu akan dibagi menjadi 2 lantai, untuk memisahkan santri pria dan wanita sehingga semakin fokus menghafal Al Qur'an.

CSR & SMEPP Pertamina MOR VI Balikpapan, masjid sudah sangat layak dimanfaatkan bagi masyarakat.

Bangunan seluas 143 m² persegi menjadi modal Ustadz Ajib memulai keinginannya. BDI serta CSR & SMEPP Pertamina MOR VI Balikpapan pun membantu bangunan

tersebut sudah mulai dibenahi. Rencananya, bangunan itu akan dibagi menjadi 2 lantai, untuk memisahkan santri pria dan wanita sehingga semakin fokus menghafal Al Qur'an.

"Memang yang kami rencanakan adalah menghasilkan para penghafal Al-Quran yang berakhlak mulia dan berguna bagi



masyarakat nantinya. Hati yang bersih dan menjadi pemimpin yang baik di masa yang akan datang, serta dapat menjaga nama baik tempat dimana kita pernah diajarkan,” Ungkap Ajib.

TOREHAN PRESTASI

Musabaqah Tilawatil Quran (MTQ) merupakan sebuah festival pemuliaan kitab suci Al-Quran, yang dimana menjadi sebuah puncak acara membaca Al-Quran yang dilakukan secara berjenjang mulai dari tingkat RT/RW, Desa, Kecamatan, Kabupaten, Propinsi hingga tingkat Nasional.

Torehan prestasi tersebut, yaitu Juara 1 Tahfidz 10 Juz, Juara 1 Murotal Dewasa Qiroah Ibnu Katsir riwayat Qunbul, juara 1 Tilawah anak, juara 2 Tahfidz Quran juz 1, juara harapan Pildacil, juara Harapan tilawah anak, dan juara Harapan tahfidz Anak.

Santri-santri TPA Istiqomah pun ikut serta dalam perlombaan MTQ. Mereka berhasil mendapatkan juara dan nominasi pada MTQ tingkat Kecamatan Samboja. “Ini adalah awalan yang baik bagi kami,” ujar Ustadz Ajib.

Taman Pendidikan Al-Quran Istiqomah Samboja dalam acara

Lomba MTQ tingkat kecamatan Samboja, Kutai Kartanegara, mengirimkan 12 santri untuk berkompetisi. Hasilnya, tujuh santri masuk peringkat bergengsi. Di antaranya empat santri mendapatkan nomor juara dan tiga santri masuk kedalam nominasi juara.



Torehan prestasi tersebut, yaitu Juara 1 Tahfidz 10 Juz, Juara 1 Murotal Dewasa Qiroah Ibnu Katsir riwayat Qunbul, juara 1 Tilawah anak, juara 2 Tahfidz Quran juz 1, juara harapan Pildacil, juara Harapan tilawah anak, dan juara Harapan tahfidz Anak.

BERSAMA MASYARAKAT

Dengan semakin berkembangnya TPA Istiqomah Samboja, Ustadz Ajib, Lc. selaku pimpinan sangat yakin betul dengan langkahnya untuk berkembang bersama masyarakat. Dengan *support* yang diberikan oleh BDI Pertamina MOR VI Balikpapan, ia menjadi lebih percaya diri

“Ini adalah kerja bersama, membangun masyarakat madani melalui rumah Tahfidz Quran. Semoga apa yang diusahakan oleh kami dan Pertamina akan memberikan berkah dan penghidupan yang lebih baik bagi masyarakat,”

menlanjutkan apa yang sudah dirintisnya.

“Yang kita lakukan sebenarnya untuk membangun masyarakat yang madani. Kami menganggap bahwa ini adalah sebuah perpanjangan tangan dari BDI dan PKBL Pertamina MOR VI Balikpapan. Ini adalah bagian dari perjalanan religi semua pihak, termasuk kami yang mengelolanya hingga saat ini,” ujar Ajib.

Ajib menyadari, amanah

yang diberikan Pertamina dan masyarakat kepada TPA tersebut harus tetap dijaga dengan terus mengembangkan pendidikan Islam di wilayah Samboja. “Ini adalah kerja bersama, membangun masyarakat madani melalui rumah Tahfidz Quran. Semoga apa yang diusahakan oleh kami dan Pertamina akan memberikan berkah dan penghidupan yang lebih baik bagi masyarakat,” pungkasnya. ▀

Profil



Septian Tri Kusuma



Trisno Ardi





Lentera

DIBALIK TENDA PENGUNGSIAN

Kehadirannya seperti sebuah lentera yang menerangi kegelapan, menjadi sumber cahaya bagi orang lain yang membutuhkan walaupun dengan segala keterbatasan. Di tengah kesedihan yang tengah dirasakan oleh masyarakat Lombok Nusa Tenggara Barat, ia hadir memberikan semangat untuk segera bangkit dari keterpurukan. Sosok tersebut ialah A.R.S.R. Irene Sirait, seorang psikolog berpengalaman hingga puluhan tahun yang sudah terbiasa menangani para korban pengungsian akibat bencana alam maupun peristiwa politik. Baik yang terjadi didalam, maupun luar negeri.

PSIKO-SOSIAL UNTUK KORBAN GEMPA LOMBOK

Memang tak bisa dipungkiri, gempa skala besar hingga 7 skala richter yang mengguncang Lombok Minggu malam (5/8) meninggalkan rasa trauma serta duka mendalam bagi para korban. Banyak di antara mereka harus kehilangan sanak keluarga tercinta yang menjadi korban dari musibah tersebut, termasuk harta benda yang dimiliki. Namun hal itu tidak boleh terus berlanjut. Lombok harus bangkit, kembali menata kehidupan seluruh masyarakatnya guna menatap masa depan yang lebih baik lagi.

Itulah yang memotivasi Irene untuk berbagi dengan para korban gempa Lombok. Ia melakukan pendampingan kepada para pengungsi yang berada di posko pengungsian Pertamina Peduli di Dusun Terengan, Kecamatan Pemenang, Kabupaten Lombok Utara. Di bawah tenda berukuran 10 x 5

Di bawah tenda berukuran 10 x 5 meter, Irene terlihat begitu akrab dengan puluhan pengungsi yang menetap, mulai dari orang tua hingga anak-anak. Tak ada jarak di antara mereka, semua terlihat begitu akrab seakan sudah mengenal sejak lama.

meter, Irene terlihat begitu akrab dengan puluhan pengungsi yang menetap, mulai dari orang tua hingga anak-anak. Tak ada jarak di antara mereka, semua terlihat begitu akrab seakan sudah mengenal sejak lama.

Di tempat itulah Irene menebarkan kebaikan dan semangat positif kepada para pengungsi. Mulai dari memberikan semangat untuk bangkit dari musibah tersebut, hingga memberikan materi pelajaran ke anak-anak korban pengungsian yang dikemas dengan hal-hal menarik. Seperti menggambar, berhitung, games, dan berdongeng cerita-cerita nasional. Ia juga mengajarkan anak untuk menjaga kebersihan di posko pengungsian. Yakni dengan cara mengumpulkan sampah-sampah bekas untuk selanjutnya dijual ke pengepul dan uang hasil penjualan tersebut di belikan buku pelajaran. Irene menyebut metode yang ia terapkan tersebut Psiko-Sosial. Psiko-sosial sendiri sudah kerap ia terapkan di daerah-daerah dimana ia bertugas selama ini.

Ia menjelaskan, psikologi sosial merupakan proses bagian dari menghidupkan lagi aktivitas-aktivitas sosial yang biasa dilakukan sebelum terjadinya bencana. Sehingga dengan

mengulang kembali aktivitas sosial tersebut, akan menjadi bagian dari proses perbaikan trauma yang telah terjadi.

"Proses psiko-sosial ini mencakup seluruh aspek kehidupan, sosial dan pendidikan. Bukan hanya pendidikan akademis tapi juga pendidikan nilai-nilai luhur, juga berkaitan dengan nilai spiritual. Saya sangat percaya, bencana tidak akan menghentikan kehidupan manusia. Tapi bagaimana kita bisa membangkitkan kembali aktivitas yang biasa dilakukan sebelumnya. Ini tentu akan membantu korban bencana pulih dari trauma. Cara ini bisa dilakukan ke semua usia, dari anak-anak hingga orang tua," ujar Irene kepada *Energia* saat berada di sela-sela kegiatannya.

DIBERI, BUKAN MEMBERI

Menapaki karier selama kurang lebih 20 tahun sebagai seorang psikolog yang terjun langsung ke medan penuh resiko tinggi mulai dari daerah konflik maupun bencana alam seperti Tsunami Aceh pada 26 Desember 2004 silam bukanlah perkara mudah. Berbagai ancaman dan tantangan kerap ia hadapi. Namun hal tersebut tak menyurutkan tekadnya untuk



IRENE SIRAIT
Psikolog



dapat terus berbagi kepada sesama.

Setelah selesai melakukan pendampingan, Kak Irene, begitu dirinya ingin disapa, mulai bercerita tentang alasan mengapa dirinya begitu tertarik dengan profesi ini. Wanita yang sudah malang melintang bekerja di lembaga non pemerintah ini, khususnya bidang kemanusiaan dan sosial, mengatakan bahwa selain banyak mendapatkan pengalaman baru, ada kepuasan bathin tersendiri ketika dirinya bisa membantu masyarakat yang sedang memerlukan bantuan ataupun perhatian. Khususnya pengungsi yang berada di wilayah konflik maupun bencana alam.

“Tadinya saya berpikir, ketika datang ke suatu daerah bencana, saya akan memberikan bantuan dengan

Tadinya saya berpikir, ketika datang ke suatu daerah bencana, saya akan memberikan bantuan dengan keahlian saya. Tapi, setelah puluhan tahun mengabdikan, cara pandang saya berubah. Sayalah yang diberi. Saya diberi keluarga baru, saya diberi pengalaman baru.

keahlian saya. Tapi, setelah puluhan tahun mengabdikan, cara pandang saya berubah. Sayalah yang diberi. Saya diberi keluarga baru, saya diberi pengalaman baru,” ujarnya.

Tidak hanya itu, dari pengalamannya selama di lapangan, ia juga banyak belajar tentang arti keikhlasan dalam membantu dan berbagi seutuhnya. Tanpa mengenal adanya perbedaan, baik itu perbedaan warna kulit, suku maupun agama yang dianut. “Perbedaan itu ternyata membuat

indah, mengayakan. Dan itu membuat saya sangat berkesan,” aku Irene.

Dirinya juga menyatakan tidak ingin kehilangan kesempatan untuk dapat berbagi dengan para pengungsi yang sangat membutuhkan uluran bantuan, baik materi maupun dukungan moril. Baginya, keahlian, keterampilan dan pengetahuan yang ia miliki merupakan anugerah Tuhan yang harus bermanfaat tidak hanya bagi dirinya sendiri, tapi juga orang lain yang ada di sekitarnya.



“Saya sangat percaya itu cara Tuhan untuk memakai saya. Banyak yang diberi kesempatan, semua orang diberi kesempatan sebenarnya dengan punya kemampuan, pengetahuan dan keterampilan. Saya merasa sangat bersyukur,” ibunya.

DUKUNGAN KELUARGA

Beruntung, keluarganya tidak pernah melarang Irene untuk menekuni profesi yang sangat dicintainya ini. Ia mengaku dukungan terus mengalir dari seluruh keluarganya kepada Irene untuk dapat memberikan yang terbaik kepada seluruh pengungsi. Bahkansangayahtaksega-segan mengingatkan melalui sambungan telepon tentang bencana gempa bumi yang menimpa sebagian besar wilayah Lombok beberapa waktu lalu.

“Justu pada mereka bilang ‘kamu gak kesana? Kamu luangkan waktu kamu ya’. Saya sangat beruntung karena tidak banyak anak yang mendapat dukungan dari orangtua untuk melakukan ini. Ini kan pekerjaan yang tidak asik untuk banyak

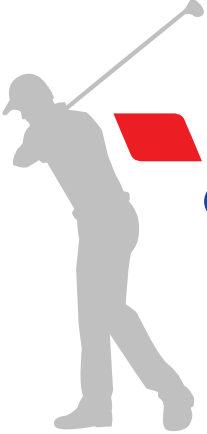


orang tetapi orangtua saya justru yang bertanya. Itu bukan suruhan buat saya, tetapi suatu dukungan,” bebernya.

Lebih lanjut Irene pun berpesan kepada seluruh masyarakat, khususnya bagi rekan-rekan seprofesinya, apapun profesi dan sesibuk apapun kegiatan di luar sana, jangan pernah berhenti menebarkan kebaikan di dunia ini.

Terlebih untuk mereka yang tertimpa musibah dan sangat membutuhkan uluran tangan.

“Saya sangat percaya, mau bekerja di manapun adalah pilihan. Tapi percayalah, satu hari saja kita memberikan waktu untuk saudara-saudara kita yang kurang beruntung karena terkena bencana, itu akan menjadi kenangan terindah mereka seumur hidup,” tutup Irene. ▀



OLAHRAGA YANG TEPAT BAGI PENDERITA ASMA



Siapa bilang penderita asma tidak boleh berolahraga. Asalkan bisa memilih jenis olahraga yang tepat, asma pasti tak akan datang menyerang.

Indra senang sekali olahraga. Semua jenis ekstrakurikuler olahraga, seperti futsal, voli, basket, dan renang ia ikuti. Walaupun setiap kali selesai olahraga ia terlihat letih dan malamnya terserang sesak napas, tapi anak laki-laki beranjak remaja tersebut tak pernah kapok.

Indra memang penderita asma atau istilah kerennya bronchial asthma. Menurut sang ibu, anaknya tersebut

mulai terkena serangan asma pada usia dua tahun. Sejak kecil, Indra dijaga sangat protektif oleh sang ibu. Ia tak membolehkan anaknya bergerak terlalu banyak, seperti olahraga. Karena, setiap kali kelelahan, Indra pasti anfal.

Namun, penjagaan ketat tersebut berubah seiring dengan bertambahnya usia Indra. Sang ayah sangat berperan penting mengubah kekhawatiran istrinya karena

setiap akhir pekan Indra diajak berenang atau sekadar jogging di sekitar tempat tinggalnya.

Apa yang dilakukan ayah Indra terhadap anaknya menurut dr. Dina Kusumawardhani pada situs *klikdokter.com*, sudah tepat. Agar penderita asma memiliki kualitas hidup yang baik, maka ia tetap harus melakukan aktivitas olahraga yang sesuai dengan kondisi fisiknya.



“Asma bukanlah alasan untuk menghindari olahraga. Dengan diagnosis dan penanganan yang tepat, penderita asma tetap dapat berolahraga dengan nyaman,” ujar dr. Dina Kusumawardhani.

“Pada beberapa orang, olahraga memang dapat memicu serangan asma. Kondisi ini disebut dengan *exercise-induced asthma*. Namun, hal tersebut tidak terjadi pada setiap penderita asma, karena masing-masing orang memiliki alergen asma atau pemicu yang berbeda-beda,” jelasnya.

BAGAIMANA OLAHRAGA DAPAT MEMICU SERANGAN ASMA?

Dr. Dina menjelaskan, olahraga yang tidak tepat memang bisa menjadi pemicu serangan asma. Apalagi jika olahraga yang dilakukan adalah olahraga berat.

“Ketika berolahraga atau melakukan aktivitas berat, tubuh akan menghirup udara lebih banyak dari biasanya dalam waktu singkat. Akibatnya, udara

yang masuk ke dalam saluran napas menjadi kering. Udara yang kering tersebut dapat memicu kontraksi otot saluran bronkial, sehingga menyebabkan terjadinya penyempitan saluran napas,” imbuhnya.

APA YANG HARUS DILAKUKAN?

Sejatinya, ada banyak olahraga yang bisa dilakukan oleh penderita asma. Asalkan ia mematuhi aturan-aturan berikut:

- Konsultasikan terlebih dahulu dengan dokter untuk menentukan olahraga yang terbaik sesuai dengan derajat asma.
- Bawa *inhaler* ke manapun Anda pergi.
- Jika Anda akan berolahraga saat udara dingin, sebaiknya tutup mulut/hidung dengan syal atau masker.

- Minum obat asma sebelum berolahraga.
- Lakukan pemanasan selama 5-10 menit sebelum berolahraga.
- Perhatikan status pernapasan Anda sebelum, saat, dan sesudah berolahraga.
- Hindari olahraga saat Anda sedang mengalami infeksi virus, seperti influenza atau *common cold*.

“Asma bukanlah alasan untuk menghindari olahraga. Dengan diagnosis dan penanganan yang tepat, penderita asma tetap dapat berolahraga dengan nyaman,” ujarnya. Yang pasti, ia mengingatkan, jika muncul gejala asma saat berolahraga, segera hentikan aktivitas untuk beristirahat dan semprotkan *inhaler* ke saluran napas.



OLAHRAGA TEPAT

Dilansir dari laman *liputan6.com* berikut olahraga yang dapat menjadi pilihan bagi penderita asma.

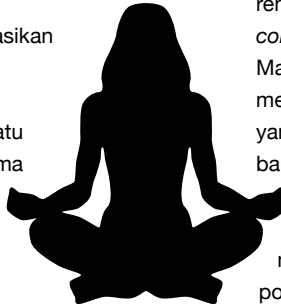
1. Berjalan kaki.

Studi menemukan orang dewasa yang berjalan kaki sebanyak tiga kali seminggu selama 12 minggu, dapat meningkatkan juga mengontrol kebugaran tubuh tanpa asma yang kambuh. Penulis studi, Profesor asosiat bidang biologi sel, pengembangan, dan integratif University of Alabama, Birmingham, Lisa M. Schwiebert,

PhD mengatakan jalan kaki adalah latihan terbaik untuk meningkatkan kesehatan tubuh penderita asma. Lianne Marks, MD, dokter internis dari Scott & White Healthcare di Round Rock, Texas, menyarankan untuk mengawali jalan kaki dengan pemanasan ringan, lalu berjalan kaki selama 30 menit dan akhiri dengan pendinginan.

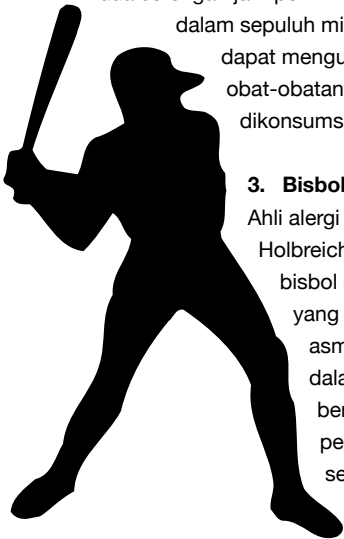
2. Yoga.

Aktivitas fisik ini sangat direkomendasikan bagi penderita asma. Sebab latihan pernapasan dalam yoga dapat mengaktifkan seluruh paru-paru. Suatu studi menemukan, orang dengan asma yang berlatih Hatha yoga selama dua setengah jam per minggu dalam sepuluh minggu, dapat mengurangi obat-obatan asma yang dikonsumsi.



3. Bisbol.

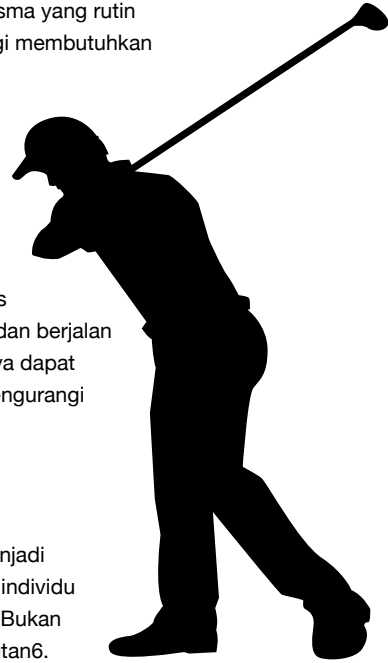
Ahli alergi dari Indiana, Mark Holbreich, MD, mengatakan, bisbol salah satu olahraga yang aman bagi penderita asma. Gerakan lari dalam bisbol dapat berfungsi untuk melatih pernapasan. Bahkan sebuah studi pernah menemukan 75



persen anak dengan asma yang rutin berlatih bisbol tidak lagi membutuhkan inhaler.

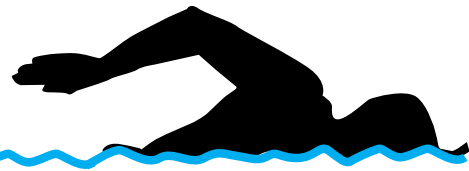
4. Golf.

Olahraga yang diklaim mewah ini rupanya bermanfaat bagi penderita asma. Menurut Mark, aktivitas mengayunkan tangan dan berjalan ke track golf selanjutnya dapat membantu individu mengurangi gejala asma.



5. Renang.

Aktivitas fisik air ini menjadi pilihan yang ideal bagi individu yang menderita asma. Bukan hanya portal berita *liputan6.com* saja yang mengatakan manfaat olahraga renang bagi penderita asma namun beberapa situs berita lain pun menyarankan untuk berolahraga renang, seperti *kompas.com* dan *vemale.com*. Penelitian yang dilakukan oleh Dr. Mark Holbreich, MD, dari Indianapolis menyatakan bahwa bernapas di tempat yang sangat lembab dan hangat sangat baik bagi penderita asma. Latihan pernapasan saat berenang juga bisa membantu penderita asma latihan mengatur napas. Berenang dalam posisi horizontal ternyata juga membantu mengeluarkan lendir yang ada dalam paru-paru. Pernapasan yang teratur sangat baik untuk paru-paru. Namun kamu juga harus berhati-hati dengan kadar klorin dalam air kolam. Kadar klorin yang terlalu tinggi dapat memicu kambuhnya asma. Jadi, sebaiknya pilihlah kolam renang yang menggunakan sumber air alami. ▀



MENCEGAH SERANGAN ASMA MENDADAK

Dikutip dari laman *kompas.com* cara terbaik guna mengendalikan asma adalah dengan pencegahan tersebut dahulu.

1. Menjaga lingkungan dari potensi alergi. Kenali faktor pemicu alergi dan singkirkan faktor tersebut dari jangkauan. Contohnya, debu maka rajinlah bersihkan lingkungan Anda.



2. Beri perhatian pada udara. Jika pemicu asma adalah polusi udara, maka segera ambil tindakan atas polusi yang ada di sekitar kita. Bersihkan ruangan, atau pindah ke tempat berbeda.

3. Hindari rokok. Jika kita perokok pasif, maka kita harus menghindari polusi asap berbahaya ini. Sebaliknya, jika kita adalah perokok aktif maka sebaiknya kebiasaan buruk itu segera dihentikan.



4. Jaga pola makan dan konsumsi beberapa makanan yang mengandung antibiotik, magnesium, vitamin D dan antiinflamasi. Misalnya, bawang dan bawang putih, sayuran hijau gelap dan juga kaya klorofil, seperempat cangkir biji labu, pisang, kacang mete dan dark chocolate, biji rami atau *flaxseed*, buah mangga, jambu, tomat, pepaya, jeruk, amla, akar manis dan kunyit.

5. Berolahraga. Langkah ini merupakan tips terbaik untuk menjaga tubuh dan pikiran yang sehat. Jadi, jika kita rentan terhadap aktivitas olahraga, segeralah berkonsultasi dengan dokter, untuk mengetahui cara mengelola gejala asma. Jika kita kambuh selama permainan atau olahraga, hentikan apa yang kita lakukan sampai benar-benar tenang. Atau, minum/gunakan obat sesegera mungkin.



MENERAPKAN TEKNIK BIOPORI DI LAHAN SEMPIT

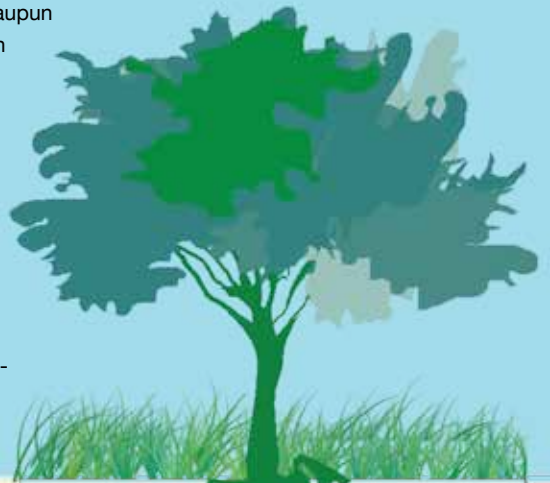
Dampak dari terjadinya perubahan iklim semakin dirasakan oleh kebanyakan manusia di seluruh belahan dunia, tidak hanya di Indonesia. Kemarau berkepanjangan, udara yang bertambah panas, hingga bencana alam seperti banjir dan tanah longsor merupakan salah satu akibat yang kita dapatkan akibat terjadinya perubahan iklim.

Kita tidak bisa sepenuhnya menyalahkan alam atas terjadinya bencana ini. Karena jika di telisik lebih dalam, secara tidak langsung, manusialah salah satu penyumbang utama terjadinya perubahan

iklim itu sendiri. Dilansir dari www.pedulibumi.com, sedikitnya ada tiga aktivitas manusia yang menyebabkan terjadinya perubahan iklim. Seperti penggunaan bahan bakar berbasis fosil dalam kegiatan sehari-hari, baik untuk keperluan pribadi maupun industri. Penggunaan bahan bakar fosil secara berlebihan menyebabkan gas rumah kaca yang terhempas ke atmosfer.

Tak cukup sampai disitu, pembakaran serta penggundulan hutan-hutan yang ada di bumi ini semakin

menambah parah terjadinya perubahan iklim. Hal itu lantaran mengubah hutan menjadi lahan pertanian dapat melepaskan karbon dioksida ke atmosfer. Hal ini semakin diperparah dengan adanya alih fungsi hutan.



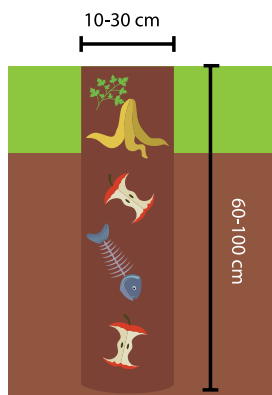
Hutan yang dahulu ditumbuhi pepohonan dimana berfungsi sebagai lahan serapan air ketika terjadi hujan, kini banyak berubah. Tak jarang bangunan semi hingga permanen berdiri diatas lahan yang semula berfungsi sebagai area serapan air tersebut.

Melihat kondisi demikian, apakah kita hanya cukup berdiam diri?. Jika kebiasaan buruk ini terus 'membudaya', maka jangan salahkan jika bencana alam seperti banjir ataupun tanah longsor ramai terjadi hingga menyebabkan jatuhnya korban jiwa.

Terlebih bagi Indonesia, sebagai negara dengan memiliki curah hujan yang terbilang tinggi, hal ini sepatutnya menjadi perhatian penting. Mulai dari masyarakat, hingga pihak-pihak terkait, dengan tujuan agar bencana tersebut tidak menimbulkan dampak negatif yang dapat merugikan banyak orang.

Banyak cara bisa dilakukan, secara individual maupun dalam konteks yang lebih besar. Sebagai contoh, mulai dari mengurangi penggunaan bahan bakar fosil hingga melakukan aksi penanaman kembali hutan ataupun lahan resapan yang sudah gundul. Upaya ini penting, mengingat hutan ataupun lahan resapan mampu mencegah terjadinya banjir ketika musim penghujan tiba.

Jika cara tersebut dianggap terlalu berat, Anda juga bisa memulai dengan cara yang lebih sederhana, yakni dari lingkungan rumah. Mulai dari menanam berbagai jenis tumbuhan, hingga menerapkan metode lubang resapan biopori. Apa itu lubang resapan biopori ?. Lubang



Lubang resapan biopori adalah lubang dengan diameter sekitar 10 – 30 cm yang memiliki kedalaman 60 – 100 cm yang ditujukan untuk mengatasi genangan air dengan cara meningkatkan daya resap air pada tanah.

resapan biopori adalah lubang dengan diameter sekitar 10 – 30 cm yang memiliki kedalaman 60 – 100 cm yang ditujukan untuk mengatasi genangan air dengan cara meningkatkan daya resap air pada tanah. Lubang resapan air sendiri dipelopori oleh Dr. Kamir Raziudin Brata, salah seorang peneliti dari Departemen Ilmu Tanah dan Sumber Daya Lahan, Fakultas Pertanian Institut Pertanian Bogor (IPB).

Banyak manfaat yang akan kita peroleh dengan menerapkan metode ini. Diantaranya :

1. Meningkatkan daya resap air

Pada dasarnya, lubang resapan biopori dibuat dengan tujuan untuk mengurangi risiko terjadinya genangan air. Dinding lubang biopori akan membentuk lubang-lubang kecil (pori-pori) yang mampu menyerap air. Lubang ini terbentuk dari hewan-hewan dalam tanah yang hidup alami setelah terbentuknya lubang resapan biopori itu sendiri.

Biopori juga memiliki manfaat untuk menjaga keberadaan air tanah dan kelestarian mata air. Biopori menjadi alternatif penyerapan air hujan di kawasan yang memiliki lahan terbuka yang sempit.



2. Penanganan limbah organik

Sampah-sampah organik, seperti sisa makanan, sayuran dan tumbuhan yang dimasukan kedalam lubang biopori lama kelamaan akan berubah menjadi kompos.

Pengomposan sampah organik mengurangi aktivitas pembakaran sampah yang dapat meningkatkan kandungan gas rumah kaca di atmosfer. Setelah proses pengomposan selesai, kompos ini dapat dimanfaatkan untuk diaplikasikan ke tanaman.



3. Menyuburkan tanah

Tanah yang sudah menerapkan metode biopori memiliki tingkat kesuburan yang lebih baik ketimbang yang tidak menerapkan. Biopori dapat meningkatkan aktivitas organisme dan mikroorganisme tanah sehingga meningkatkan kesehatan tanah dan perakaran tumbuhan sekitar. Organisme dan mikroorganisme tanah memiliki peran penting dalam ekologi diantaranya sebagai *detritivora* dan pengikat nitrogen dari atmosfer.



Melihat besarnya manfaat yang diberikan dengan menggunakan metode ini, tidak heran jika banyak pihak yang mulai menerapkan teknik biopori di halaman rumahnya. Cara ini dianggap sebagai solusi yang efektif untuk memperbaiki kualitas lingkungan hidup terutama untuk memperbaiki kualitas kadar air tanah.

Namun sayang, masih banyak orang yang berfikir bahwa metode biopori harus diterapkan di lahan yang luas dan dalam jumlah yang sangat banyak. Jika dilihat secara tujuan, tidak ada yang salah dengan cara berfikir tersebut. Namun, bukan berarti metode ini tidak bisa diterapkan di lahan yang sempit. Terlebih saat ini kesediaan lahan yang luas merupakan hal langka yang jarang ditemukan di lingkungan perumahan terlebih bagi mereka yang tinggal di kota-kota pada penduduk seperti di Jabodetabek.

Pada hal ini kenyataan dilapangan, pengaplikasian lubang resapan biopori ini dapat dilakukan di lahan yang minim, bahkan dapat dibuat di tempat yang tanahnya tertutup dengan semen. Sehingga penerapan 3R (*reduce, reuse, recycle*)


Pengaplikasian lubang resapan biopori ini dapat dilakukan di lahan yang minim, bahkan dapat dibuat di tempat yang tanahnya tertutup dengan semen. Sehingga penerapan 3R (*reduce, reuse, recycle*) dapat dilakukan di lingkungan rumah.

dapat dilakukan di lingkungan rumah. Bahan yang dibutuhkan pun sederhana. Anda cukup menyiapkan pipa berdiameter 10 cm dengan panjang pipa 80 – 100 cm, penutup pipa (*floodrain*) dan alat pelubang tanah.

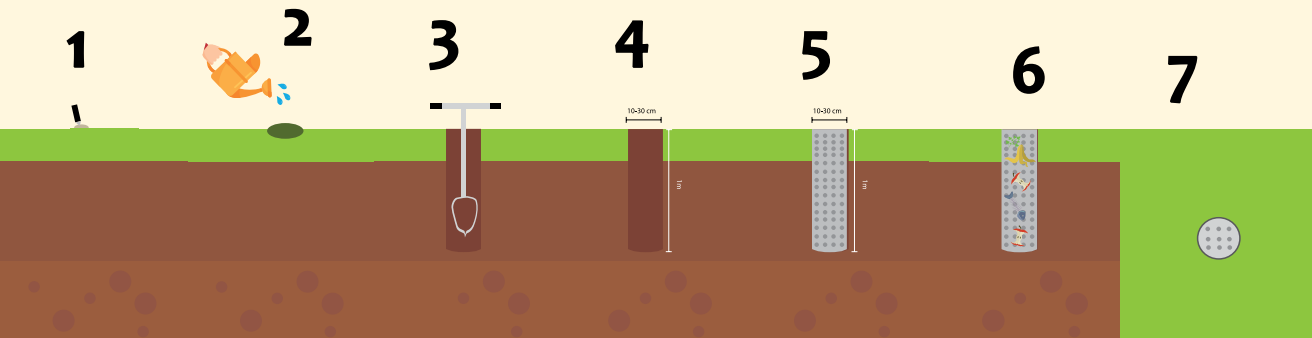
Untuk cara pembuatannya, Anda bisa mengikuti beberapa langkah berikut :

1. Sebelum mulai membuat biopori, terlebih dahulu tentukan lokasi yang akan dijadikan tempat pembuatan.
2. Setelah ditentukan tempatnya, siram tanah yang akan dijadikan sebagai tempat pembuatan biopori dengan air agar tanah menjadi lebih lunak dan mudah untuk dilubangi.
3. Lubangi tanah dengan menggunakan bor tanah, usahakan buat yang tegak lurus.
4. Buat lubang dengan kedalaman kurang lebih 1 meter dengan diameter 10-30 cm.
5. Setelah itu, lapisilah lubang menggunakan pipa PVC yang ukurannya sama dengan diameter lubang.
6. Kemudian, isi lubang dengan sampah organik seperti daun, rumput, kulit buah-buahan, dan sampah yang berasal dari tanaman lainnya.
7. Setelah itu tutup lubang menggunakan kawat besi, atau bisa juga memakai tutup pipa PVC yang sudah dilubangi terlebih dahulu.

Bagaimana, sangat mudah bukan ? Dengan membuat lubang resapan biopori kita telah membantu memberikan manfaat yang baik untuk menjaga lingkungan. Lingkungan yang lestari tentunya harus bisa dijaga oleh semua pihak.

Jika Anda sudah tau manfaatnya, yuk buat lubang resapan biopori di lingkungan tempat tinggal Anda untuk menjaga lingkungan agar tetap lestari. 

CARA PEMBUATAN BIOPORI



SINERGI ***DI BALIK*** ***KEMENANGAN***

*Di balik setiap prestasi selalu ada energi yang disalurkan tanpa batas.
Mari satukan energi dukung Indonesia di Asian Games 2018.*



KITA *SUPERTEAM* BUKAN SUPERMAN

Fachrizal merupakan salah satu insan Pertamina yang mendapat tugas di garda terdepan.

Sebagai Sales Executive Retail IV, ia bertanggung jawab terhadap terjaminnya penyaluran BBM di perbatasan Jawa Barat sampai dengan Pekalongan.

“Saya bertanggung jawab mengawai 100 SPBU di jalur tersebut,” ujar pria kelahiran 1987 tersebut.

Menurutnya, pengalaman yang paling berkesan selama ia mengemban tugas tersebut adalah ketika ia terlibat dalam Satgas Ramadhan & Idul Fitri (RAFI).

“Lebaran kemarin merupakan kali kedua saya menjadi tim Satgas. Alhamdulillah semua berjalan lancar,” tukasnya bangga.

Menurutnya, event setahun sekali tersebut menjadi salah satu pembuktian insan Pertamina dalam memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat Indonesia, khususnya para pemudik. “Mudik Lebaran adalah hajat besar yang harus disukseskan oleh seluruh insan Pertamina. Kerja tim yang solid sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Kerja itu adalah ibadah, dengan totalitas dan jangan kerja sendirian. Artinya kita kerja sukses bukan karena kita Superman tapi kita adalah Supertim. Selain itu, komunikasikan dengan keluarga bahwa kita bekerja juga untuk mereka,” pungkasnya. ▀

TEBARKAN ENERGI POSITIF UNTUK *HEALTHY LIFE STYLE*

Bagi seorang Maria Selena Nurcahya, olahraga adalah hidupnya. Puteri Indonesia tahun 2011 ini mengaku sejak kecil sangat menyukai hal-hal yang berkaitan dengan olahraga. “Semua jenis olahraga aku coba. Sekarang, aku lagi mencoba olahraga air, seperti *jet ski*, *snorkling*, dan *diving*. Tapi yang paling aku suka sejak kecil tetap basket,” ujarnya.

Wajarlah jika sebelum mendapat gelar Puteri Indonesia ia lebih dikenal sebagai pemain basket profesional yang berlaga di National Basketball League Indonesia. Ia memperkuat tim Merah Putih Predators Jakarta sebelum akhirnya memutuskan menggeluti bidang entertainment sebagai profesi barunya.

Walaupun berganti profesi, ia tetap menjaga kebugaran tubuhnya. “Sehat dan bugar itu wajib. Karena kesehatan merupakan bagian dari keseimbangan hidup,” tukas wanita kelahiran Palembang, 27 tahun lalu.

Ia pun memberikan tips jitu agar tidak jenuh berolahraga. “Buatlah diri kita nyaman. Jangan dipaksakan dengan olahraga yang tidak kita sukai. Yang terpenting kita konsisten gerak tubuh walaupun hanya 20-30 menit setiap hari,” imbuhnya. Ia juga mengingatkan, untuk sehat, makanan juga wajib diperhatikan dan tentunya harus ada waktu untuk stress *release* agar *healthy life style* bisa dicapai.

“Stress *release* juga penting agar mental kita juga sehat. Tekuni satu hal yang menjadi hobi kita yang bisa menumbuhkan dan menebarkan energi positif dalam hidup,” pungkasnya. ▀





TEKS & FOTO : SEPTIAN TRI KUSUMA

RANGKUL MASYARAKAT UNTUK HILANGKAN TRAUMA

Edi Mangun sudah menginjakkan kaki di Lombok, ketika gempa yang mengguncang bumi Lombok Utara terjadi pada Minggu malam, (5/8/2018). Niatnya melanjutkan perjalanan ke Lombok Timur terhenti karena kondisi listrik padam dan gempa susulan terus terjadi.

“Keadaan gelap gulita. Orang-orang berhamburan ke jalan. Semua crowded,” ujarnya mengenang kejadian yang masih membekas di benaknya.

Pria asli Papua itu sejatinya mendapat tugas menggantikan partner kerjanya yang lebih dulu bertugas membantu korban gempa di Lombok Timur yang terjadi seminggu sebelumnya. Namun setelah melaporkan kondisi di lokasi tersebut, akhirnya Edi mendapatkan penugasan membantu korban di Desa Pemenang Timur, Kecamatan Pemenang, Kabupaten Lombok Utara.

“Masyarakat sini sangat trauma karena bencana gempa. Kami harus sabar merangkul mereka untuk pelan-pelan membangkitkan semangatnya. Sekarang, semuanya lebih baik. Anak-anak hingga orangtua di sini sudah berangsur menerima keadaan,” jelas pekerja Pertamina yang bertugas di Communication & CSR MOR V Surabaya.

Ia berharap, jika status tanggap darurat selesai, masyarakat desa tersebut tetap semangat menjalani hidupnya. “Saya pikir pemerintah di sini pun harus menjaga apa yang sudah mulai membaik. Jangan sampai kemudian salah melakukan penanganan pengelolaan yang membuat masyarakat menjadi drop lagi,” tukasnya yang belum bisa memastikan kapan ia kembali ke Surabaya. ▀

Siapa yang tak kenal dengan sebutan Kota Udang atau Kota Wali? Kota ini memiliki wisata heritage yang sangat kaya. Bayangkan dalam satu kota terdapat lebih dari satu keraton, dimana keraton menjadi saksi episentrum kebudayaan yang ada sampai sekarang. Ada Keraton Kasepuhan, Keraton Kanoman, dan Keraton Kacirebonan. Selain keraton masih banyak sekali situs-situs cagar budaya yang dapat dikunjungi, salah satunya ialah Taman Air Goa Sunyaragi.





*Menikmati Wisata Heritage
Kota Uldang:*

**TAMAN SARI
GOA SUNYARAGI
DAN KERATON
KASEPUHAN**



KERATON KASEPUHAN

Keraton Kasepuhan menjadi keraton pertama yang berdiri di Cirebon. Keraton ini didirikan pada tahun 1529 oleh Pangeran Mas Mochammad Arifin II yang menggantikan tahta dari Sunan Gunung Jati pada tahun 1506. Keraton Kasepuhan merupakan keraton terbesar dan tertua di kota ini. Keraton tersebut memiliki arsitektur gabungan dari elemen kebudayaan Islam, Cina, dan Belanda. Pada umumnya, ciri khas bangunan keraton ialah selalu menghadap ke utara dan terdapat sebuah masjid di dekatnya.

Keraton Kasepuhan berada di Jl. Kasepuhan No. 43, wilayah Kampung Mandalangan, Kelurahan Kasepuhan, Kecamatan Lemahwungkuk, Cirebon, Jawa Barat. Letak situs *heritage* tersebut dapat dikatakan strategis karena dekat dengan Stasiun Cirebon yang jaraknya

sekitar 3,4 km atau 3,9 km dari Terminal Harjamukti. Akses yang dapat ditempuh untuk menuju Keraton Kasepuhan Cirebon sangat beragam. Beragam moda transportasi berada di sekitar Keraton Kasepuhan, seperti becak, ojek, taxi, dan angkutan umum. Sekitar 20 menit waktu yang dibutuhkan dengan naik becak menuju Keraton Kasepuhan dari terminal Harjamukti ke timur laut sedangkan dari Stasiun Kejaksaan ke arah selatan membutuhkan waktu 30 menit. Keraton Kasepuhan buka setiap hari yaitu pukul 08.00-18.00 WIB dengan tiket masuk sebesar Rp 10.000 untuk pelajar, Rp 15.000 untuk umum, dan Rp 20.000 untuk turis mancanegara

Selain itu, setiap keraton di Cirebon mempunyai alun-alun sebagai tempat berkumpul, pasar, dan patung macan di taman atau halaman sebagai

perlambang dari Prabu Siliwangi, tokoh sentral terbentuknya Kerajaan Cirebon. Keraton Kasepuhan juga memiliki museum yang cukup lengkap dan berisi benda pusaka dan lukisan koleksi kerajaan. Salah satu koleksi yang dikeramatkan yaitu Kereta Singa Barong. Keraton Kasepuhan dikelilingi oleh tembok bata berwarna merah dengan bangunan utamanya yang berwarna putih.

Abdi Dalem Iman Sugiman sebagai Kepala Bidang Pemandu dan Informasi di Keraton Kasepuhan mengungkapkan bahwa bangunan-bangunan sisa Kerajaan Cirebon menjadi daya tarik wisata di Keraton Kasepuhan. "Bangunan seperti Bangsal Panembahan, Bangsal Parabayaksa, Bangsal Pringgadani, Gajah Nguling, Jinem Pangrawit, Jinem Arum, Langgar Alit, Bunderan Dewan Daru, Museum Kereta Barong,



Gapura Gledegan, Langgar Agung, Gapura Loncenga, Siti Inggil, Lapangan Giyanti, Jembatan Pangruwit, dan Pancaratna semua dijadikan objek wisata yang banyak dilirik wisatawan lokal maupun asing”, tutur Iman.

Selain itu, banyak juga fasilitas yang ada di Keraton Kasepuhan seperti Bangsal Pagelaran sebagai tempat aula diadakan acara-acara, pemandian sumur, sarana ibadah, sarana kebersihan, museum, pendampingan petugas, toilet, aula, lapangan parkir. Terdapat fasilitas baru yaitu Kasepuhan Gallery & Cullinary. Di restoran ini terdapat menu makanan khas Cirebon seperti nasi jambang, nasi lengko, mie kocok, empal gentong, docang, tahu gejrot,

aneka jus, kopi, dan teh poci. Sementara souvenir yang dijual terdiri dari batik, kerajinan, aksesoris.

Wisatawan bukan hanya dapat menikmati pemandangan cagar budaya secara fisik. Di Keraton Kasepuhan, setiap pemandu akan menceritakan sejarah, makna, dan pesan dari setiap peninggalan kepada pengunjung. Menurut Iman, wasiat Syekh Syarif Hidayatullah yang berbunyi “Ingsun titip tajug lan fakir miskin” menjadi visi besar Keraton Kasepuhan. Jika diartikan secara kalimat, ialah “saya titip tajug dan fakir miskin”. Sebuah wasiat yang halus, tanpa memakai kata atau unsur pemaksaan, perintah. Jika ditelisik lebih jauh lagi makna dari wasiat tersebut tidak sebatas

dua subyek tajug dan fakir miskin. Pesan ini mengandung pengertian yang lebih luas. Pesan ini mengandung makna bahwa sebagai manusia, kita diajak untuk menjaga keseimbangan dalam hubungan antara “*hablum minallah* (hubungan dengan Allah) dan *hablum minannas* (hubungan dengan sesama manusia)”.

“Dalam hal ini Keraton Kasepuhan, selain sebagai tempat wisata ya harus bisa mengedukasi supaya visi Syekh Syarif Hidayatullah dapat terwujud”, jelas Iman. Selain pemandangan cagar budaya yang eksotis, banyak sekali pesan dan ilmu yang didapatkan. Ditambah lagi terdapat pemandu atau abdi dalem yang akan menjelaskan.

TAMAN AIR GOA SUNYARAGI

Wisata yang tak kalah menarik ialah Taman Air Goa Sunyaragi. Destinasi wisata ini masih wewengkon Keraton Kasepuhan. Taman Sunyaragi terletak di Kelurahan Sunyaragi, Kesambi, Kota Cirebon, Jawa Barat. Rute untuk menuju wisata yang satu ini tidaklah sulit. Jika dari Cirebon Kota, pilih jalan menuju Kesambi selanjutnya lurus terus sampai di JL. Dr Cipto Mangunkusumo. Kemudian belok kiri menuju Jalan Sunyaragi, dekat dari situ sudah terlihat papan petunjuk menuju taman. Untuk harga tiket sendiri cukup terjangkau, wisatawan perlu membayar Rp 10.000 untuk tiket masuk per orang dan Rp 5.000 untuk biaya parkir. Goa Sunyaragi beroperasi mulai pukul 08.00-17.00 WIB. Akan tetapi jika sedang ada festival atau acara, taman ini buka sampai malam. Wisatawan dapat menikmati indahnya lampu-lampu di taman batu ini.

Taman dengan luas 15 hektar ini terdiri dari dua bagian yaitu pesanggrahan dan goa. Pesanggrahan terdiri dari kamar tidur, serambi, ruang rias, dan ruang ibadah. Bagian pesanggrahan dikelilingi oleh taman dan kolam meskipun airnya tidak ada. Terdapat beberapa goa yang ada di taman ini yaitu Goa Peteng, Goa Pawon, Goa Pengawal, Goa Jumut, Goa Langse, Goa Arga Junub, Goa Pandekemasang, dan Goa Kelanggengan. Di taman ini, wisatawan dapat berkeliling ditemani dengan pemandu. Pengunjung juga diberikan payung, mengingat cuaca di Kota Cirebon yang terik.

Memasuki taman, terlihat




pemandangan bangunan mirip candi yang tersusun dari batu dan karang. Menurut pengelola Taman Air Goa Sunyaragi, Jajat Sudrajat dulu ketika taman ini masih dialiri air, taman sari dihiasi air terjun buatan serta bunga teratai warna merah yang indah. Walaupun airnya sudah kering, Taman Sari Goa Sunyaragi masih sangat eksotis untuk dikunjungi karena laksa makna dari setiap bangunan yang terdapat di situs ini. Setiap patung dan bangunan memiliki makna tersendiri mulai dari relief dan namanya. Jajat menjelaskan asal usul dari penamaan Goa Sunyaragi. "Sunya" berarti sepi dan "ragi" yang memiliki arti raga. Hal ini dikarenakan pada zaman dahulu

goa ini difungsikan sebagai tempat beristirahat dan meditasi para Sultan," paparnya. Untuk memasuki goa pun harus dalam keadaan suci dengan berwudhu menggunakan air yang mengalir di sekitar goa. Selain kekayaan bangunan fisik di taman ini, terdapat acara pagelaran kesenian dan kebudayaan gostrasawala yang menjadi atraksi wisata di taman ini.

Fasilitas yang ada di Taman Air Goa Sunyaragi cukup lengkap, mulai dari toilet, tempat penjual makanan khas Cirebon, sampai toko cinderamata khas Cirebon. Panggung kesenian juga ada, biasanya ketika hari libur terdapat penampilan tari topeng atau tari sintren kesenian



Cirebon.

Selain itu, di wisata heritage satu ini juga memiliki mitos yang tak kalah menarik. Terdapat sebuah mitos jika seorang perempuan yang masih gadis atau perawan menyentuh Patung Perawan Sunti yang ada di kawasan Goa Peteng, konon nantinya akan sulit mendapatkan jodoh. Namun tenang saja, menurut Jajat jika memang tak sengaja menyentuh, mitos efek sulit mendapatkan jodoh dapat ditangkal dengan masuk ke dalam Goa Kelanggengan. Percaya atau tidak mitos-mitos tersebut menjadi tambahan daya tarik dari wisata ini. Penasaran bukan? 





Soto Daging dan Soto Buntut

ALA CAK CHOIRUL

Jam makan siang, alarm perut sudah mulai meneror. Perjalanan menuju Bojonegoro masih tiga jam lagi dari Surabaya. Dalam perjalanan ke sana, di jalan Ir. H. Juanda, Delta Mandala No. 5, Semabung, Sidoarjo, Jawa Timur, tim Energia singgah di sebuah warung makan sederhana.

Dari jalan, terlihat jelas warung tersebut menyajikan beberapa menu soto. Karena tertulis di depan warung, “Soto Choirul” dengan rincian menu soto daging, soto daging istimewa, soto buntut, soto buntut goreng, soto iga, dan soto iga goreng.

Masuk ke dalam, terlihat kursi kayu dan meja berderet panjang. Walaupun sederhana, banyak orang yang mengantri untuk makan di sana. Panji, salah satu pengunjung yang sudah beberapa kali mampir di warung Choirul mengaku ketagihan dengan soto yang disajikan. “Kalau mau coba soto daging dan soto buntut rasa Madura yang maknysu ya di warung ini,” ujarnya.

Ternyata, pemilik warung tersebut asli Madura yang biasa dipanggil Cak Choirul. Pada jam sibuk pagi atau istirahat kerja Choirul akan berkuat dengan sibuknya di balik dandang besar yang berisi kuah dan daging soto.



Jalan Ir. H. Juanda, Delta Mandala No. 5,
Semabung, Sidoarjo, Jawa Timur



Menurut Panji, soto buntut adalah menu favorit para pengunjung di tempat tersebut. Namun, soto lainnya juga tak kalah nikmatnya.

“Di sini, soto daging mempunyai dua pilihan, biasa dan istimewa. Yang biasa dicampur menggunakan lemak, sedangkan soto daging istimewa tanpa dicampur lemak dan potongan dagingnya lebih banyak. Sedangkan soto buntutnya juga memiliki turunan, yakni soto buntut goreng,” imbuh Panji.

Tanpa menunggu lama pesanan soto pun datang, daging yang berlimpah dengan aroma yang lezat membuat mulut ini tak sabar ingin mencicipi.

Untuk seporsi soto daging biasa ia membandrol seharga Rp 15 ribu, untuk soto daging istimewa dihargai Rp 20 ribu, sedang untuk soto buntut ia mematok harga Rp 30 ribu. Meskipun beda isi, tapi kuah soto daging ini sama tak mengurangi rasa sedap dan sensasi soto Madura.

Rasa kuah kaldunya cukup kuat terasa nikmat dan segar, Biasanya soto ditabur dengan bawang merah goreng tapi soto buntut di sini diberi taburan bawang putih goreng yang menambah cita rasa gurih sotonya. Sedangkan Minumannya hanya tersedia teh hangat, es teh manis, wedhang jeruk dan es jeruk.

Untuk seporsi soto daging biasa ia membandrol seharga Rp 15 ribu, untuk soto daging istimewa dihargai Rp 20 ribu, sedang untuk soto buntut ia mematok harga Rp 30 ribu. Meskipun beda isi, tapi kuah soto daging ini sama tak mengurangi rasa sedap dan sensasi soto Madura.

Karena itu gurih dan



sedapnya soto buntut Cak Choirul ini tak kalah lezatnya dengan sop buntut.

Meski berada di kawasan pinggir, soto daging dan buntut Madura Cak Choirul tetap membuat siapa saja yang pernah mencobanya akan kembali ketagihan.

Yang menariknya lagi, nasi yang disajikan dengan bungkus daun pisang berbentuk kerucut, serta juga tersedia lontong, nasi dan lontong tersebut dapat diambil sepuasnya. Hanya saja untuk porsi laki-laki dapat menghabiskan 2-3 bungkus karena porsinya yang memang sedikit.

Bukan hanya warga Surabaya atau Sidoarjo saja yang kerap datang ke warung soto ini, tapi pelanggannya juga banyak dari kalangan



pramugari dan pilot pesawat, maklum kebetulan memang warung soto ini berada di akses jalan menuju Bandara Juanda.

Selain itu pelanggannya juga banyak yang berasal dari luar Jawa seperti Jakarta, Kalimantan dan daerah lainnya.

Jangan khawatir untuk

kehabisankarenaChoirulsudah menyiapkan menu soto ini untuk satu hari penuh, warung ini buka mulai pukul 06.00 hingga tutup pukul 22.00.

Tak heran dalam sehari soto daging dan buntut cak Choirul bisa menghabiskan sekitar 100 kilogram buntut dan 40 kilogram daging. ▀



Semangat kemerdekaan
anak-anak pengungsi
Lombok. Merdeka !



Lombok Bangkit

SEPTEMBER 2018

energia

73





Upacara 17 Agustus yang diikuti oleh para pengungsi dan relawan Pertamina di posko pengungsian Pertamina Peduli Gempa Lombok.



Syamsul dan Rizki mengikuti lomba tarik tambang di posko pengungsian Pertamina Peduli Gempa Lombok.

Tidak ada yang pernah tahu kapan sebuah bencana akan tiba. Begitu pula yang terjadi di Lombok.


Seketika gempa mengguncang Lombok dengan kekuatan hingga 7 skala richter sejak akhir Juli 2018. Masyarakat pun diungsikan ke tempat yang lebih aman sampai waktu yang tidak dapat ditentukan.

Dalam keterpurukan, masyarakat Lombok perlahan bangkit. Bersama para relawan dari seluruh Indonesia, termasuk relawan Pertamina, mereka bangkit menata kehidupannya. Setahap demi setahap.

Seperti kobaran semangat yang terlihat di pengungsian ketika masyarakat Lombok menyambut hari Kemerdekaan Republik Indonesia. Khidmat mengikuti upacara bendera, meskipun dengan peralatan seadanya.

Semangat makin tersulut dengan berbagai lomba yang diadakan para relawan. Raut duka berganti ceria.

Demikian pula ketika Idul Adha tiba. Kekhusyuan beribadah seperti menambah kekuatan untuk semakin tegak menatap masa depan.

Bersama bahu membahu memenuhi kebutuhan hidup di pengungsian. Mengabdikan diri di dapur umum, di posko kesehatan, dan membuat sarana umum lainnya. Pengungsi dan relawan sinergi bersama. 



Suasana dapur umum saat menyiapkan masakan untuk pengungsi diposko Pertamina Peduli Gempa Lombok.





Beberapa pengungsi tetap menunaikan ibadah shalat di Posko Pertamina Peduli Gempa Lombok.



Tetap melayani meskipun sempat diguncang gempa berkekuatan 7 SR. SPBU tersebut menjadi satu-satunya yang beroperasi di wilayah terdampak gempa yakni Kecamatan Kahayangan, Kabupaten Lombok Utara. Beroperasinya pom bensin tersebut dilakukan guna memenuhi kebutuhan bahan bakar untuk mobitas masyarakat daerah tersebut.



Tim relawan Pertamina Peduli Gempa Lombok bersama dengan warga pengungsi membangun tempat mandi dan toilet di dusun Terengan, Desa Pemenang Timur, Pemenang, Lombok.



Pengungsi mengisi waktu membaca al qur'an pada malam takbiran menjelang Idul Adha di Posko 1 Pertamina Peduli Gempa Lombok.



Warga pengungsi gempa Lombok melakukan sholat Idul Adha berjamaah di Posko 1 Pertamina Peduli Gempa Lombok.



Satu Keluarga pengungsi dari Desa Pemenang berdiri disamping rumah percontohan yang dibangun oleh Bank Mandiri di Pos 3 Perta mina Peduli Gempa Lombok Desa Pemenang, langkah ini sebagai salah satu bentuk sinergi sekaligus kepedulian BUMN, minggu (26/8).





Menteri BUMN Rini Soemarno didampingi Plt Dirut Pertamina Nicke Widyawati saat menjabat menyapa sekaligus foto bersama dengan para ibu dan anak-anak Kamp Pengungsi Pertamina Peduli Gempa Lombok di pos 1 dan 3, pada minggu (26/8) di Desa Pemenang Lombok Utara.






OFFICIAL ENERGY PARTNER

SINERGI DI BALIK KEMENANGAN

Di balik setiap prestasi selalu ada energi yang dialirkan tanpa batas. Mari satukan energi dukung Indonesia di Asian Games 2018.

www.pertamina.com





 @pertamina





HIGH-GRADE FUEL FOR PERFECTION IN PERFORMANCE



OKTAN 98

Pertamax Turbo dengan oktan 98 disesuaikan untuk kendaraan berteknologi supercharger atau turbocharger.



AKSELERASI SEMPURNA

Pembakaran yang sempurna membuat torsi kendaraan lebih tinggi.



KECEPATAN MAKSIMAL

Teknologi IBF (Ignition Boost Formula) membuat bahan bakar lebih responsif terhadap proses pembakaran.



DRIVEABILITY

Kendaraan menjadi lebih responsif sehingga lincah bermanuver.

SINERGI DI BALIK KEMENANGAN

*Di balik setiap prestasi selalu ada energi yang disalurkan tanpa batas.
Mari satukan energi dukung Indonesia di Asian Games 2018.*

