

www.pertamina.com

Energizing Asia 

# energia

EDISI MARET 2018



**1 500 000**  
**AT YOUR SERVICE**

**12** UTAMA  
Call Center vs Contact  
Center, Apa Bedanya?

**38** SOCIAL  
RESPONSIBILITY  
Sebuah Harapan Untuk Syafa

**70** Galeri Foto  
Terjang Riam Demi  
Masyarakat Long Apari

**PERTAMINA**  
**Vi-Gas**

# SAATNYA BERALIH DARI KEBIASAAN LAMA



**Pertamina Vi-Gas** adalah merek dagang PT Pertamina untuk bahan bakar LGV (Liquefied Gas for Vehicle) yang diformulasikan untuk kendaraan bermotor.

**Vi-Gas** terdiri dari campuran Propane (C3) dan Butane (C4) dengan keunggulan lebih ekonomis, menghasilkan pembakaran mesin yang optimal, memiliki Octane Number >98, serta bebas sulphur dan timbal sehingga lebih ramah lingkungan.

Dengan menggunakan **Vi-Gas** Anda pun turut berkontribusi menjadikan lingkungan Indonesia yang lebih bersih.



**PERTAMINA**  
**Vi-Gas**

**PERTAMINA**  
Semangat Terbarukan

[www.pertamina.com](http://www.pertamina.com)

# Dari Redaksi

Digitalisasi sistem di era digital memang tidak terbendung dan ini berdampak pada kesuksesan sebuah perusahaan dalam memasarkan produk atau jasanya. Pengembangan bisnis tidak lagi terletak pada seberapa banyak perusahaan dapat menjual produk atau jasanya, melainkan membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Beberapa cara dapat dilakukan untuk terus terhubung dengan pelanggan. Salah satunya dengan menyediakan layanan call center atau contact center.

Sebagai BUMN yang melayani kebutuhan energi untuk bangsa, Pertamina pun menyadari bahwa mempersembahkan pelayanan terbaiknya kepada konsumen harus maksimal. Apalagi setelah perusahaan ini berubah bentuk menjadi perseroan terbatas. Pembentukan Pertamina Contact Center yang kemudian bertransformasi menjadi Contact Pertamina 1 500 000 merupakan sebuah bukti komitmen dalam memuaskan pelanggan.

Di edisi Maret ini, redaksi mengupas tentang lika liku contact center, termasuk kiprah Contact Pertamina 1 500 000 sebagai salah satu *channel* komunikasi untuk meningkatkan *engagement* konsumen Pertamina. Tentu dengan *benchmark* dari contact center lain yang memang telah diakui eksistensinya dapat memberikan nilai tambah bagi pengembangan bisnis perusahaannya.

Semoga pembahasan kali ini dapat memberikan tambahan wawasan bagi para pembaca. 



## Cover Story

# 1 500 000 AT YOUR SERVICE

Agen Contact Pertamina yang bertugas di Gedung Pelita Air Services Jl. Abdul Muis kav. 52-56 lantai 3.

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** : Iri Karmila, Hari Maulana, Septian Tri Kusuma, Indah Nurbaeti  
**TATA LETAK** : Dwi Jafrihanti | **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](mailto: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



## ➤ Call Center vs Contact Center Apa Bedanya ?

Call center atau contact center menjadi salah satu solusi perusahaan dalam memberikan pelayanan untuk pelanggannya.

### ➤ 6 - 11 HIGHLIGHT

- PRESIDEN JOKO WIDODO TINJAU POLIKLINIK KARTU INDONESIA SEHAT RSPP
- PERTAMINA - REPSOL PERERAT KERJA SAMA
- PERTAMINA DAN DITJEN PAJAK INTEGRASIKAN DATA PERPAJAKAN



- BLOK MAHAKAM:  
ANTARA HARAPAN  
DAN TANTANGAN



## SEBUAH HARAPAN UNTUK SYAFA

### GALERI FOTO

70-84



➤ TERJANG RIAM DEMI MASYARAKAT LONG APARI

➤ **46 - 51** TEKNOLOGI  
10 PENEMUAN  
TEKNOLOGI  
MUTAKHIR ASAL  
INDONESIA

➤ **54 - 57** RESENSI  
BENYAMIN ZAMAN  
NOW : ABSURD

➤ **58 - 63** KESEHATAN  
KALISTENIK :  
GRATIS, MUDAH  
DAN SEDERHANA

➤ **64 - 65** LAKON

➤ **66 - 69** KULINER  
KUE KERANJANG  
PUNYA CERITA

# Presiden Joko Widodo Tinjau Poliklinik Kartu Indonesia Sehat RSPP

**JAKARTA** - Rumah Sakit Pusat Pertamina (RSPP) menghadirkan layanan baru untuk masyarakat pemegang Kartu Indonesia Sehat (KIS) berupa poliklinik. Untuk memantau jalannya poliklinik, Presiden RI Joko Widodo bersama

Direktur IMF Christine Lagarde meninjau layanan kesehatan yang berada satu kompleks dengan RSPP tersebut, pada Senin (26/2/2018). Turut mendampingi Menteri Kesehatan RI Nila Moeloek, Menteri Keuangan RI Sri Mulyani, Gubernur

FOTO : ADITYO





FOTO : ADITYO

DKI Jakarta Anies Baswedan, Direktur Utama Healthcare Corporation Dany Amrul Ichdan, dan Direktur RSPP Haris Tri Prasetyo.

Dalam kesempatan tersebut Presiden Joko Widodo sempat berdialog dengan salah satu pasien rawat jalan. Ia berharap Kartu Indonesia Sehat dapat digunakan sebaik-baiknya sehingga meringankan beban pasien dan keluarganya. Ia juga meninjau aktivitas di beberapa layanan di poliklinik yang telah beroperasi

sejak 1 November 2017.

Poliklinik Kartu Indonesia Sehat (Poli KIS) RSPP merupakan unit rawat jalan yang menjadi unit layanan rujukan tingkat lanjut BPJS Kesehatan. Poli KIS menerima rujukan dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Puskesmas dan klinik swasta di area sekitar RSPP (Jakarta Selatan, red) dan menerima rujukan dari Rumah Sakit lain di area Jakarta sesuai dengan *profiling* yang ditetapkan. 

# Pertamina - Repsol Pererat Kerja Sama

**JAKARTA** - PT Pertamina (Persero) melakukan kesepakatan kerja sama dengan perusahaan migas asal Spanyol, Repsol, di Kantor Pusat Pertamina, Jakarta (21/02/2018). Kesepakatan terkait proyek *Treated Distillate Aromatic Extract (TDAE)* Plant Indonesia ini ditandatangani

oleh Direktur PIMR Pertamina Gigih Prakoso dan Director of Lubricants & Specialized Product Repsol Lucas Francisco Angelini, disaksikan oleh Direktur Pengolahan Pertamina Toharso dan Executive Director of Refinery Repsol Jose Francisco Vasquez Gonzales.



FOTO : PRIYO



FOTO : PRIYO

Seperti diketahui, pada 2014 kedua pihak juga pernah melakukan kerja sama terkait pengembangan pabrik *Treated Distillate Aromatic Extracted* (TDAE), penandatanganan MoU pada September 2015 dan penandatanganan *Head of Agreement* pada September 2016. Minarex sebagai bahan baku TDAE memiliki keistimewaan yang memenuhi unsur ramah lingkungan. Pertamina memanfaatkannya

sebagai peluang pengembangan energi terbarukan.

Rencananya, bersama Repsol, Pertamina juga akan membangun proyek penelitian bersama. Tujuannya untuk mengembangkan produk biogasoline melalui teknologi bernama *Biomass Pyrolysis Technology*. *Bio Crude Pyrolysis Oil* ini digunakan sebagai komponen pencampur bahan bakar minyak industri atau *Industrial Fuel Oil* (IFO).  INDAH

# Pertamina dan Ditjen Pajak Integrasikan Data Perpajakan

**JAKARTA** - PT Pertamina (Persero) berkolaborasi dengan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) Kementerian Keuangan melakukan pengintegrasian data perpajakan. Peresmian integrasi data perpajakan tersebut dilakukan

oleh Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati, Menteri BUMN Rini M. Soemarno, Direktur Jenderal Pajak Robert Pakpahan dan Direktur Utama Pertamina Massa Manik, di Gedung Djuanda I Kementerian Keuangan, Rabu (21/2/2018).



FOTO: PRIYO

## Penandatanganan MoU e-Bupot

DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

(PENERIMAAN PERSEKUTUAN)

EBSE

FOTO : PRIYO

Dengan integrasi data perpajakan ini, Pertamina akan memberikan akses kepada DJP terhadap data sistem informasi perusahaan, termasuk data pembelian dan penjualan, pembayaran gaji dan transaksi dengan pihak ketiga. Selain itu, otomatisasi pelaksanaan kewajiban perpajakan melalui fasilitas elektronik seperti *e-faktur* (faktur pajak), *e-bupotput* (bukti potong/pungut), *e-billing* (pembayaran), dan *e-filling* (pelaporan SPT).

Sebagai bentuk komitmen

pelaksanaan program integrasi data, Direktur Utama Pertamina Massa Manik dan Dirjen Pajak Robert Pakpahan juga melakukan penandatanganan Nota Kesepahaman tentang Kerja Sama dalam rangka Pengembangan Aplikasi Bukti Pemotongan/Pemungutan (*e-Bupot*) Pajak Penghasilan Melalui Program *Joint Development* Pengembangan Aplikasi *e-Bupotput*.

Pertamina menjadi pelopor program integrasi data yang selanjutnya akan diikuti oleh BUMN lainnya. 



SUMBER : FREEPIK.COM

# CALL CENTER VS CONTACT CENTER APA BEDANYA ?

Di era digital, interaksi produsen dan konsumen tidak hanya terjalin ketika terjadi transaksi jual beli produk atau jasa. Call center atau contact center menjadi salah satu solusi perusahaan dalam memberikan pelayanan untuk pelanggannya.



**S**arah sudah sampai di depan rumah ketika ia tersadar kartu ATM-nya tertinggal di gerai ATM yang berjarak sekitar 3 km dari rumahnya. Bergegas ia kembali ke sana untuk memastikan apakah ATM-nya masih ada. Tanpa pikir panjang ia langsung menghubungi call center bank penerbit ATM tersebut untuk melakukan pemblokiran.

Lain lagi cerita Bayu. Ia menghubungi contact center provider telepon genggamnya karena kaget melihat tagihannya melonjak tajam. Ia membutuhkan penjelasan rinci terkait tagihan tersebut karena merasa frekuensi pemakaian teleponnya tidak berbeda jauh seperti bulan-bulan sebelumnya.

**Call center dioperasikan oleh sejumlah agen call center yang dilengkapi dengan sebuah *work station* berupa komputer bagi setiap agen, sebuah telepon set/*headset* yang terhubung ke jaringan telekomunikasi, dan sebuah atau lebih stasiun pengawas.**

Dua cerita di atas adalah sedikit gambaran bahwa call center atau contact center sangat berperan dalam interaksi produsen dan konsumen di era digital ini. Dulu, sebelum call center atau contact center ada, interaksi produsen konsumen membutuhkan waktu lama. Jika tidak mendatangi kantor

produsen tersebut pada jam kerja, dipastikan pelayanan purna jual untuk konsumen sulit terpenuhi.

#### **CALL CENTER VS CONTACT CENTER, APA BEDANYA?**

Apa sebenarnya yang dimaksud dengan call center? Dikutip dari [www.wikipedia](http://www.wikipedia).

org, call center adalah suatu kantor informasi yang terpusat yang digunakan untuk tujuan menerima dan mengirimkan sejumlah besar permintaan melalui telepon. Call center dioperasikan oleh sebuah perusahaan sebagai pengadministrasi layanan yang mendukung produk *incoming* dan menyelidiki informasi tentang konsumen.

Call center dioperasikan oleh sejumlah agen call center yang dilengkapi dengan sebuah *work station* berupa komputer bagi setiap agen, sebuah telepon set/*headset* yang terhubung ke jaringan telekomunikasi, dan sebuah atau lebih stasiun pengawas. Tidak hanya menerima panggilan telepon, terdapat juga agen yang bertugas melakukan panggilan keluar dengan tujuan untuk menawarkan produk barang ataupun jasa,

## **Transformasi inilah menjadi cikal bakal call center menjadi contact center. Dibekali teknologi yang semakin canggih ditambah kemampuan multitasking agen call center yang mumpuni, maka bergeserlah sebutan itu menjadi agen contact center.**

bagian ini biasa disebut sebagai agen telemarketing.

Namun, lama kelamaan profesi ini pun tergerus oleh kemajuan teknologi informasi yang begitu drastis setiap harinya. Dari yang semula hanya melayani pertanyaan maupun komplain melalui sambungan telepon, call center “zaman *now*” justru tampil lebih segar dan kekinian dengan disajikannya

berbagai inovasi baru.

Satu di antaranya mampu menanggapi segala keluhan kesah maupun pertanyaan melalui fitur lain, seperti surat elektronik (email), chatting berbasis daring hingga media sosial.

Transformasi inilah menjadi cikal bakal call center menjadi contact center. Dibekali teknologi yang semakin canggih ditambah



SUMBER : GCN.COM



## Persamaan Call Center & Contact Center

1. Dua-duanya adalah bagian dari *customer service*.
2. Tujuannya memberikan pelayanan dan pengalaman terbaik bagi nasabah.
3. Sebagai penyambung kebijakan dan keputusan perusahaan yang berhubungan dengan keinginan nasabah.
4. Bagian dari *brand* ambasadornya perusahaan. Banyak *customer* yang menilai bagusya sebuah perusahaan adalah bagaimana bagusya seorang *customer service*.

## Perbedaan Call Center & Contact Center



Call Center hanya menggunakan telepon dalam berinteraksi dengan nasabah baik itu *inbound* ataupun *outbound*.



Sedangkan contact center memiliki cakupan media dan channel yang lebih luas, seperti email, online messenger, SMS, social media, bahkan *face to face*.



kemampuan multitasking agen call center yang mumpuni, maka bergeserlah sebutan itu menjadi agen contact center.

Agan contact center menjadi garda terdepan dalam suatu perusahaan dalam hal pelayanan pelanggan dalam kelancaran

bisnis tersebut. Ia berperan memberi pelayanan informasi terkait produk/ jasa perusahaan yang dibutuhkan oleh konsumen. Ia merupakan perpanjangan tangan dari perusahaan untuk memberi pelayanan kepada konsumen. Ia juga berfungsi sebagai tempat mengatasi

keluhan atau masalah yang dialami oleh *customer* setelah menggunakan produk perusahaan. Terjadi komunikasi secara terbuka, dimana konsumen dapat menyampaikan pertanyaan, keluhan, kritik, dan saran kepada perusahaan. Konsumen dapat melakukan



FOTO : PRIYO

transaksi dengan lebih efektif dan efisien. Hemat kata, agen contact center menjadi salah satu cara efektif bagi perusahaan dalam melayani pelanggannya.

### **SEJARAH TRANSFORMASI CALL CENTER KE CONTACT CENTER, DARI EROPA KE ASIA**

Dilansir dari [www.tirto.id](http://www.tirto.id), disebutkan bahwa call center bukanlah pendatang baru dalam hiruk pikuk dunia bisnis. Tercatat, layanan call center muncul di Amerika Serikat (AS) medio 1970-an. Pada 1973, perusahaan Rockwell Galaxy membuat

sebuah sistem Automatic Call Distributor (ACD) yang dipakai oleh maskapai penerbangan dunia dalam melayani pemesanan tiket penerbangan via telepon. Sementara di daratan Inggris, sistem ACD ternyata sudah dimulai sejak 1950-an. Selanjutnya, ada era 1960-an sudah dikembangkan sebuah sistem GEC PABX 4 ACD.

Call center di Inggris termasuk yang berkembang sejalan perkembangan teknologi hingga berlanjut pada era 1980-an dan seterusnya. Pertumbuhan bisnis call center di negara ini berkembang dan tumbuh

250% selama periode 1995 hingga 2003. Sedikitnya ada 5.320 perusahaan jasa layanan call center yang menaungi 800.000 tenaga kerja.

Bahkan majalah Fortune memperkirakan pasar perangkat bisnis contact center terus berkembang, tahun ini diperkirakan nilainya mencapai 22 miliar dolar AS. Dalam studi Frost & Sullivan, tren bisnis contact center (termasuk call center) Asia Pasifik diperkirakan mengalami tren pertumbuhan pendapatan sebesar 9,6% per tahun selama periode 2010-2017. ▀

# CONTACT CENTER DARI MASA KE MASA



Sistem Automatic Call Distributor (ACD) yang merupakan cikal bakal contact center lahir di daratan Inggris.

1957

Di World's Fair 1962, Bell Telephone memperkenalkan telepon yang bisa mengeluarkan suara sebagai ganti model telepon putar. Penemuan Dual Tone Multi-Frequency (DTMF) menjadi jalan pembuka untuk menemukan mesin penjawab telepon otomatis (*Interactive Voice Response*) di kemudian hari.

1960

1962

Private Automated Business Exchanges (PABX) ditemukan dan dikembangkan di daratan Inggris, tepatnya digunakan oleh Birmingham Press and Mail.

Sistem *Computer-Telephony Integration* (CTI) mengubah gaya telepon yang sebelumnya manual menjadi otomatis, dan Automatic Call Distribution (ACD) menjadi bagian dari sistem ini. Sistem mesin penjawab telepon otomatis dikembangkan. Pada mulanya mesin ini sangat rumit, mahal dan kosakatanya terbatas.

Era 1970

Mesin penjawab telepon otomatis mulai dikenal dan digunakan secara luas. Mesin ini memungkinkan konsumen mendengar suara rekaman. Penemuan mesin ini sangat berharga bagi perkembangan industri saat itu, karena memungkinkan sebuah perusahaan mengumpulkan data pelanggan.

Era 1980

Era 1990

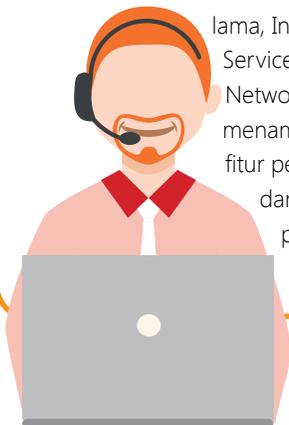
Penemuan internet mengubah metode telekomunikasi secara dramatis. Perusahaan mulai menggunakan situs untuk berinteraksi dengan pelanggan. Contact center dibutuhkan untuk mengatasi keluhan pelanggan dan isu teknis.

1995-1996

Para periset voice over internet protocol menemukan cara untuk mengirimkan audio dan visual melalui internet. Tak lama, Integrated Services Digital Network (ISDN) menambahkan fitur pemanggil dan identitas penelepon ke dalam sistem.

Masa Kini

Call center berubah format menjadi penyedia ragam komunikasi, seperti jejaring sosial, pesan teks, online chat, selain jasa layanan pelanggan. Tahun ini diperkirakan nilai bisnis contact center mencapai USD 22 M. Asia Pasifik diperkirakan mengalami tren pertumbuhan pendapatan sebesar 9,6 persen per tahun selama periode 2010-2017.



Sumber : majalah Fortune, Frost & Sullivan, SAS



SUMBER : FREEPIK.COM

# EKSISTENSI LAYANAN KONSUMEN DI ERA DIGITAL

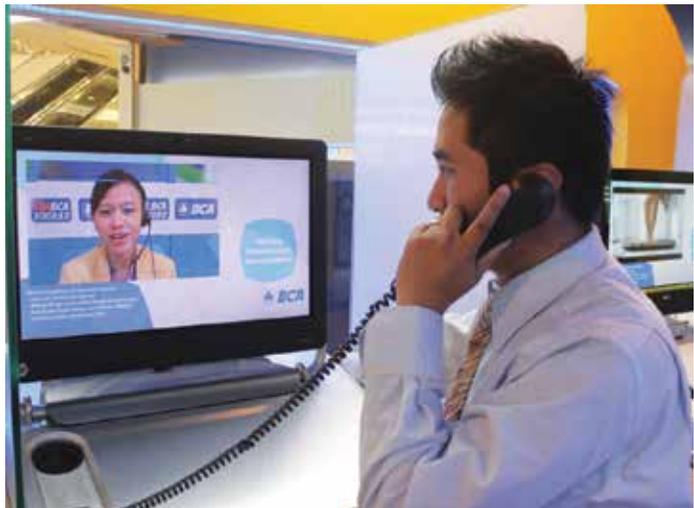
Di era revolusi digital atau revolusi industri keempat seperti saat ini seluruh sendi kehidupan sudah terhubung dengan layanan digital, termasuk layanan konsumen yang ikut terpengaruh. Peran contact center sebagai salah satu layanan konsumen sebagai garda terdepan dari sebuah perusahaan pun mengalami perubahan menyesuaikan dengan perkembangan zaman.

Fungsi contact center yang awalnya sekadar membentuk profiling konsumen serta melakukan *enchancement* terhadap perbaikan layanan konsumen bertransformasi menjadi sebuah wadah yang dapat dibisniskan atau menghasilkan profit untuk perusahaan. Teresa Cottam dalam tulisannya yang berjudul *Contact Center 2025: Trends, Opportunities, Strategies* menjelaskan, di masa lalu contact center dipandang sebagai sebuah *cost* dalam perusahaan dan pada tahun 2025 contact center akan berevolusi menuju tujuan bisnis atau dilihat sebagai peluang.

Tranformasi tersebut juga dilakukan oleh contact center yang ada di Indonesia. Berbagai terobosan dilakukan agar contact center tetap eksis di era digital bahkan menghasilkan profit bagi perusahaan. Contohnya, seperti yang dilakukan oleh BCA. Menurut Head of Digital Center BCA Wani Sabu, saat ini BCA berupaya membisniskan apa yang mereka punya. Salah satunya, melalui call center Halo BCA.

“Kami sangat memanfaatkan *big data* yang dihasilkan dari HaloBCA. Data-data tersebut dijadikan dasar strategi bisnis kami. Kami mengenal siapa konsumen kami, dan dapat menawarkan sesuatu yang konsumen butuhkan,” ujar Wani.

SUMBER : MISBACH138.WORDPRESS.COM



Salah satu inovasi yang ditawarkan BCA adalah layanan video banking untuk memenuhi kebutuhan para konsumen.

Ia menyontohkan, saat ini orang sudah malas ke cabang, lebih sering ke ATM. Akhirnya BCA memberikan layanan video banking. Nasabah tidak perlu ke cabang, lewat video banking saja. Nasabah hanya cukup ke mall untuk melakukan transaksi seperti buka rekening. “Jadi tren ini membuka peluang bisnis. Kami tahu selera konsumen dari data-data tersebut. Dari sinilah HaloBCA dapat menyumbangkan keuntungan pada perusahaan,” tukasnya.

Selain itu, BCA juga menyiapkan inovasi komunikasi layanan konsumen bentuk chat, video banking, *booth* yang tersedia di mall, serta inovasi *safe block* yang dapat digunakan secara mandiri oleh konsumen. “Khusus untuk *Safe Block*, ini berdasarkan banyaknya konsumen BCA yang menelepon untuk

memblokir kartu atau nomor rekening,” jelasnya.

Lain halnya yang dilakukan Telkomsel. Perusahaan dengan visi ‘menjadi penyedia layanan dan solusi *mobile digital lifestyle* kelas dunia yang terpercaya ini menyediakan beberapa pilihan saluran layanan pelanggan. Pelanggan dapat mengunjungi GraPARI, GraPARIkios, dan Plasa Telkom yang tersebar di banyak titik di Indonesia untuk mendapat layanan *on site* atau mengunjungi website resmi telkomsel dan surel ke [cs@telkomsel.co.id](mailto:cs@telkomsel.co.id) untuk layanan *online*. T-Care juga dapat dimanfaatkan oleh pelanggan sebagai alternatif lain layanan *online* untuk mendapatkan informasi, transaksi, penawaran spesial, PUK, *billing*, dan lain-lain. Jika jenis-jenis layanan di atas masih belum cukup

memuaskan, pelanggan dapat pula menghubungi call center Telkomsel, atau biasa disebut Caroline.

*Caroline (Customer Care On-Line)* adalah salah satu akses pelayanan *call center* yang dibangun Telkomsel untuk memfasilitasi pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan melalui telepon. Layanan ini aktif selama 24 jam, sebagai wujud pelayanan tanpa henti Telkomsel kepada pelanggan untuk segala kebutuhan dan permasalahan pelanggan. Melalui *call center* ini, petugas layanan akan menindaklanjuti semua pertanyaan, masukan, keluhan, dan permintaan yang diterima.

Dengan menggunakan kode akses 133 dan 188, pelanggan bisa menghubungi Caroline. Bahkan para mitra *recharge* (Mkios, dealer, dan bank) dapat menghubungi Caroline Telkomsel di 357. Di sinilah peran Caroline ikut berkontribusi pada pendapatan perusahaan.

Menurut Vice President Customer Care Management Telkomsel Andri Wibawanto,

## **Caroline (Customer Care On-Line) adalah salah satu akses pelayanan *call center* yang dibangun Telkomsel untuk memfasilitasi pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan melalui telepon.**

saat ini setiap bulannya Caroline menerima sekitar 1,4 juta panggilan tiap bulannya. Berdasarkan data, 98,6% dari panggilan tersebut berhasil tersambung langsung dengan petugas Caroline di bawah 15 detik. Tentu saja, petugas Caroline pun sebelumnya sudah dibekali dengan budaya lokal sehingga tidak merasa kaget saat melayani pelanggan yang memiliki latar budaya berbeda-beda dan pelanggan tetap dapat terlayani dengan baik.

Bagaimana dengan PT Kereta Api Indonesia (KAI)? BUMN yang bergerak di bidang transportasi juga terus berkembang di era digital ini. PT KAI menyediakan layanan

konsumen atau *costumer care* di beberapa saluran. Tidak hanya menggunakan sambungan telepon 121 atau 021-121, akan tetapi juga menggunakan media sosial seperti facebook (*kai121*), twitter (*@kai121*) maupun e-mail (*kontak\_pelanggan@kereta-api.co.id*).

Penggunaan berbagai saluran komunikasi tersebut ditujukan untuk memudahkan komunikasi antara konsumen (dalam hal ini penumpang) dengan pihak PT Kereta Api selaku penyedia jasa transportasi. Selain itu, komunikasi dua arah dengan menggunakan media sosial memungkinkan arus komunikasi terbaru lebih mudah diterima oleh konsumen, contohnya seperti info lowongan kerja PT KAI.

Untuk berkontribusi pada peningkatan pendapatan perusahaan, salah satu manfaat *call center* 121 atau 021-121 dari *handphone* adalah melakukan reservasi tiket kereta api *online*.

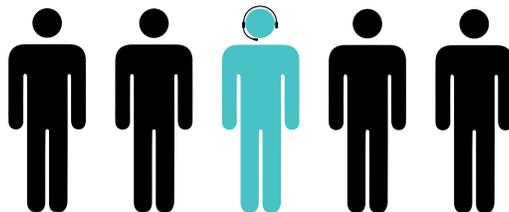
**Untuk berkontribusi pada peningkatan pendapatan perusahaan, salah satu manfaat *call center* 121 atau 021-121 dari *handphone* adalah melakukan reservasi tiket kereta api *online*.**

## TIPS EKSIS CONTACT CENTER

Agar contact center tetap eksis di era digital saat ini, ada beberapa tips yang bisa dilakukan.

**1. Customer Focus.** Bagi perusahaan, sukses itu kalau *customer happy*. Ada pepatah *happy customer came from happy team*. Jadi, timnya juga harus *happy* sampai taraf *nation* harus *happy*. Cara membuat *customer happy is knowing your customer behaviour*, mengikuti selera konsumen saat ini. Tren saat ini orang lebih senang *chat* dibandingkan telepon, orang lebih senang melakukannya di rumah lewat *gadget*. Untuk menyesuaikan hal tersebut, dibuat banyak inovasi. Intinya perusahaan harus dapat meriset apa keinginan konsumen sehingga inovasi yang dilakukan sesuai keinginan mereka.

**2. Always by your side.** Ini berarti pelayanan prima 24 jam untuk konsumen. Tak hanya melalui *call center*, namun melalui berbagai media seperti *web chat*, *email*, *video banking*, dan *social media*. Salah satu caranya dengan *contact center* yang menggunakan nomor cantik agar konsumen mudah menghafal *contact center* perusahaan. Selain itu, tak dapat dipungkiri saat ini *contact center* tak hanya terpaku pada telepon saja, hampir seluruhnya melebarkan sayap sampai pada media sosial seperti twitter, facebook, Instagram, website, atau email.



**Cara-cara yang sudah dilakukan ialah *hire for behaviour, train for skill, talent pool program nine boxes***

**3. End to end fast service.** Untuk menghasilkan pelayanan yang maksimal, harus didukung oleh tim yang berkualitas dan bahagia. Termasuk jaminan manajemen mutu bersertifikasi standar internasional ISO.

**4. High Quality People.** Merekrut agen *contact center* bukanlah sekadarnya. Pengelola *contact center* berusaha merekrut dan menempatkan agen sesuai dengan kebutuhan. Cara-cara yang sudah dilakukan ialah *hire for behaviour, train for skill, talent pool program nine boxes*. *Strengths Finder*-nya yang dilatih bukan kekurangannya.

**5. Appreciate Your Team dan Balance Life.** Perusahaan seharusnya tidak hanya meriset konsumen tapi juga meriset apa yang diinginkan pegawainya. Menurut *internal & external survey*, karyawan lebih memilih kejelasan *career path* dan apresiasi dibandingkan *remuneration*.

*Reward* bisa berupa liburan sehingga tercipta *balance life*.



SUMBER : FREEPIK.COM

**6. The Power of Big Data.** Saat ini banyak perusahaan sangat mengandalkan big data yang dihasilkan *contact center*-nya. Data-data tersebut dijadikan dasar strategi bisnis perusahaan untuk mengenai konsumen dan menawarkan apa yang dibutuhkan konsumen.

**7. Business Strategic.** Sejalan dengan modal data yang dimanfaatkan dari big data, seperti data *competitor, advertisement, lifestyle, complaint, favourite, souvenir, product, trending, sales, topic, customer, dan choice*, perusahaan jadi tahu langkah-langkah apa saja yang akan dilakukan ke depannya.

#### PERAN BIG DATA

Revolusi digital memang berdampak signifikan bagi

**Keunggulan big data ialah analisa data dapat dilakukan dengan cepat karena informasi yang diperlukan bergerak secara *real time* dan akurat. Hal tersebut membuat big data dapat menjadi alat untuk mengidentifikasi berbagai masalah dalam setiap lini bisnis.**



SUMBER : FREEPIK.COM

**Sejalan dengan modal data yang dimanfaatkan dari *big data* maka perusahaan jadi tahu langkah-langkah yang akan dilakukan ke depannya.**

perkembangan bisnis perusahaan. Kemudahan berkomunikasi dan mendapatkan informasi membuat pelaku bisnis dapat melakukan berbagai analisis untuk mengetahui kebutuhan konsumennya. Salah satunya melalui kumpulan data yang berjumlah sangat besar

(*high-volume*), bervariasi (*high-variety*), dihasilkan secara cepat dan *real time* (*high-velocity*) dari informasi yang diperoleh dari berbagai *channel* layanan konsumen yang disediakan perusahaan. Kumpulan data ini biasa disebut *Big Data*.

Dengan *big data*, perusahaan dapat mengetahui profil konsumen, barang apa saja yang mereka sukai, perilaku konsumen yang dapat dijadikan dasar sebuah strategi pemasaran atau *marketing*. Keunggulan big data ialah analisa data dapat dilakukan dengan cepat karena informasi yang diperlukan bergerak secara *real*

*time* dan akurat. Hal tersebut membuat *big data* dapat menjadi alat untuk mengidentifikasi berbagai masalah dalam setiap lini bisnis.

Saat ini, *contact center* bukan hanya menjadi wadah perusahaan untuk berinteraksi dengan konsumen sebagai sumber *insight* mengenai kebutuhan konsumen. Melainkan menjadi salah satu wadah perusahaan untuk mengenalkan atau menawarkan produk baru perusahaan kepada konsumen. Tentu, jika konsumen *deal* dengan penawaran tersebut otomatis menambah profit atau keuntungan bagi perusahaan.

*Big data* memang membawa dampak pada bidang bisnis, baik bisnis yang bergerak di ranah digital maupun konvensional. Dalam dunia *contact center big data* memiliki peran tersendiri dalam proses transformasi fungsi *contact center*. Melalui data-data yang berasal dari proses komunikasi konsumen lewat *contact center*, perusahaan dapat mengetahui beragam jenis data milik

SUMBER : I-811.COM



**Saryana Sudirapradja**  
Direktur Marketing i-811

***Big Data* bukanlah sebuah istilah teknologi, melainkan istilah bisnis. Dengan memanfaatkan *analytics tools* performa tinggi, *Big Data* telah mentransformasi bisnis para pelanggan kami**

konsumen yang dapat dimanfaatkan dalam telemarketing dan bisnis.

Seperti dikatakan salah satu penyelenggara *Big Data*, Direktur Marketing i-811, Saryana Sudirapradja, informasi dan wawasan yang diperoleh dari analisa *Big Data* akan menjadi faktor penentu dalam kompetisi yang semakin ketat. “*Big Data* bukanlah sebuah istilah teknologi, melainkan istilah bisnis. Dengan memanfaatkan *analytics tools* performa tinggi, *Big Data* telah mentransformasi bisnis para pelanggan kami,” tambahnya.

Meskipun demikian, menggarap data-data konsumen yang diperoleh dari komunikasi konsumen dengan *contact center* bukanlah hal yang mudah. Dibutuhkan keseriusan perusahaan untuk menganalisis data-data tersebut sehingga data yang dihasilkan dari *contact center* dapat bermanfaat bagi perkembangan bisnis perusahaan. Di sinilah diperlukan penyesuaian *skill* sumber daya manusianya. ■

# CONTACT PERTAMINA, MELAYANI NEGERI DENGAN SPIRIT KEKINIAN

Sejak menjadi perseroan terbatas pada tahun 2003, Pertamina sangat menyadari bahwa konsumen adalah segalanya bagi sebuah entitas bisnis murni. Karena itu, untuk meningkatkan pelayanan dibentuklah Pertamina Contact Center yang kemudian berubah menjadi Contact Pertamina.

**H**idup dan berkembang di era serba digital ditambah kemajuan zaman yang terus melesat seperti saat ini menjadikan manusia suka atau tidak suka dituntut untuk cepat beradaptasi dengan segala perubahan yang terjadi. Begitu pula halnya dengan sebuah perusahaan, persaingan bisnis yang begitu ketat mewajibkan setiap perusahaan baik yang bergerak di sektor produk maupun jasa agar semakin

kompetitif dan inovatif jika tidak ingin tertinggal oleh para kompetitor atau konsumennya sendiri.

Karena itu, wajarlah jika hampir seluruh perusahaan di dunia saat ini memiliki layanan kontak pelanggan. Langkah tersebut ditempuh dengan maksud agar memudahkan para pelanggan dalam mendapatkan informasi atau memberikan saran dan keluhan terkait produk ataupun jasa yang ditawarkan.

Begitu pula dengan Pertamina, lewat layanan kontak pelanggan Pertamina Contact Center (PCC) yang hadir di tengah masyarakat medio 2006. BUMN ini berkomitmen mempersembahkan pelayanan terbaiknya kepada seluruh masyarakat di tanah air. Pembentukan PCC 12 tahun lalu telah melalui perjalanan panjang.

Pada awal berdiri, PCC dikelola oleh pihak ketiga serta 21 agen *contact*





center dengan jam layanan terbatas. PCC menerima segala keluhan konsumen dan menyampaikan informasi melalui layanan *voice* 7917 300, *email*, *fax*, dan *sms*.

Tepat pada tahun 2009, PCC berubah nama menjadi Contact Pertamina dengan menampilkan nomor akses baru yakni 500 000. Perubahan nama dan nomor dimaksudkan untuk memberikan kemudahan bagi konsumen dalam mengingat dan mengikuti

tren kebutuhan penanganan layanan *contact center* yang canggih, terintegrasi, dan fokus pada kepuasan pelanggan. Di tahun inilah, Contact Pertamina mulai beroperasi selama 24/7 (24 jam/7 hari) untuk mengimbangi meningkatnya jumlah telepon yang masuk.

Puncaknya di tahun 2015, dengan adanya peraturan Kominfo No. 520 tahun 2014 Tentang Penetapan Kode Akses Pusat Layanan Informasi (*Call Center*), semua

layanan *Contact Center* yg memakai 500-XYZ harus berubah menjadi 1500-XYZ, Contact Pertamina pun mengalami perubahan nomor akses menjadi 1-500-000. Pada tahun ini pula dimulainya kebijakan “*Single Contact Center*” untuk seluruh unit bisnis Pertamina dan anak perusahaan.

Saat ini, Contact Pertamina diperkuat oleh 37 personelnya yang siap menyapa konsumen selama 24 jam, dan dibagi ke masing-

masing tugas dan fungsinya. Di antaranya 14 Customer Relationship officer (CRO) untuk melayani *Voice* dan SMS dengan layanan yang ditangani adalah Informasi, dan Keluhan baik dalam bahasa Indonesia maupun dalam Bahasa Inggris, 5 CRO untuk melayani Panel Bright Gas termasuk *Delivery Order Bright Gas*, 5 CRO untuk melayani Email dengan alamat [pcc@pertamina.com](mailto:pcc@pertamina.com), 6 CRO untuk melayani Sosial Media yang terdiri dari: Facebook, Twitter, Instagram, dan Youtube dengan alamat account @pertamina, 6 orang diantaranya adalah tim leader (Coordinator, Supervisor, Quality Assurance, Business Analyst dan Content Management) dan back office, Contact Pertamina semakin menunjukkan kualitasnya. Dengan jumlah SDM yang memadai, secara rata-rata, per hari Contact Pertamina mampu meng-*handle* hingga 250 panggilan telepon, 1.500 sms, 200 email dan 100 pertanyaan seputar produk Pertamina melalui media sosial.

Junior Officer Contact Pertamina, Ika Sulvianny Rachman menuturkan Contact Pertamina selalu mengikuti dinamisme perkembangan dalam dunia *contact center*, baik yang ada di dalam maupun luar negeri. Hal itu dilakukan agar Contact Pertamina bisa tetap menjadi saluran yang dipercaya bagi pelanggan Pertamina untuk



segala jenis pengaduan. Tidak hanya dari sisi teknologi atau sistem yang digunakan dalam menunjang pekerjaan, para agent Contact Pertamina juga terus melakukan peningkatan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen yang tidak hanya berasal dari lingkungan Pertamina, tapi juga tersebar lintas batas dan Negara. Para agen Contact

Pertamina juga dengan sigap melayani kebutuhan konsumen melalui beragam akses yang digunakan. Salah satunya melalui sosial media yang butuh kecepatan dalam merespon sehingga merubah pakem pola kerja yang selama ini diberlakukan.

Ika mengakui, untuk melayani konsumen, Contact Pertamina tidak boleh cepat berpuas diri. Kecanggihan



Para agen Contact Pertamina juga dengan sigap melayani kebutuhan konsumen melalui beragam akses yang digunakan. Salah satunya melalui sosial media yang butuh kecepatan dalam merespon sehingga merubah pakem pola kerja yang selama ini diberlakukan.

teknologi harus berbanding lurus dengan kualitas pelayanan dari para agen Contact Pertamina. “Dalam setiap interaksi dengan konsumen, kami berusaha memberikan layanan terbaik. Contohnya, jika terjadi keluhan terhadap salah satu produk Pertamina, kami langsung mem-*follow up* ke fungsi yang bersangkutan agar ditindaklanjuti. Setelah

ada tindaklanjutnya, kami juga memastikan kembali ke konsumen. Ini kami lakukan agar tercipta loyalitas untuk tetap menggunakan produk Pertamina,” jelas Ika.

Tidak hanya itu, sejak tahun 2013, Contact Pertamina juga berkontribusi sebagai penyumbang *revenue* bagi perusahaan melalui kegiatan *Delivery Order* Bright Gas ataupun penjualan

langsung produk milik Pertamina. Lewat fitur ini, konsumen tinggal menelepon 1 500 000 untuk membeli ataupun mengisi ulang Bright Gas. “Sejak layanan ini dibuka, pemesanan melalui Contact Pertamina menunjukkan kenaikan dari tahun ke tahun,” ujar Ika. Tercatat angka penjualan rata-rata pertahun adalah sekitar 5.000 tabung, dengan

titik tertinggi penjualan adalah pada 2016 dimana Bright Gas mulai diminati serius oleh masyarakat. Pada 2017, tercatat penjualan rata-rata per bulan 600 tabung.

Semangat Contact Pertamina untuk terus berkembang dan memperbaiki kualitas dan kuantitas pelayanannya, tak kalah dengan contact center yang sudah besar ada terlebih dahulu sebelum Contact Pertamina terbentuk. Semangat dan keinginan kuat Contact Pertamina untuk terus maju dan memberikan pelayanan terbaiknya kepada perusahaan juga sejalan dengan salah satu Tata Nilai 6C Pertamina yaitu *Customer Focus*, dengan tujuan tidak lain adalah memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Ke depannya beberapa upaya pun dilakukan Contact Pertamina dalam meningkatkan kualitas pelayanannya, baik itu kepada konsumen Pertamina maupun masyarakat umum. Di antaranya:

### 1. Membangun sistem layanan yang terintegrasi.

Contact Pertamina akan membangun sistem (CRM) yang terintegrasi dengan fungsi dan unit bisnis maupun Anak Perusahaan yang ada di lingkungan Pertamina. Dengan sistem

# CONTACT PERTAMINA SAAT INI

## 37 AGEN CONTACT PERTAMINA

dibagi ke masing-masing tugas dan fungsinya.



### 14 CRO

untuk melayani voice dan SMS dengan layanan yang ditangani adalah informasi dan keluhan, baik dalam bahasa Indonesia maupun dalam Bahasa Inggris.



### 5 CRO

untuk melayani panel Bright Gas termasuk Delivery Order Bright Gas.



### 5 CRO

untuk melayani Email dengan alamat [pcc@pertamina.com](mailto:pcc@pertamina.com)



### 5 CRO

untuk melayani Sosial Media yang terdiri dari: Facebook, Twitter, Instagram, dan Youtube dengan alamat account [@pertamina](https://www.instagram.com/pertamina)



### 7 TIM LEADER

Tim Leader yang terdiri dari Coordinator, Supervisor, Quality Assurance, Business Analyst dan Content Management) dan back office.

\*CRO : Customer Relationship Officer

ini, para pihak yang terkait dapat memonitor secara langsung kecepatan dalam merespon setiap eskalasi laporan yang disampaikan oleh Contact Pertamina. Sehingga diharapkan dengan adanya sistem ini layanan dapat berjalan sesuai dengan *Service Excellence Commitment* yang sudah disepakati bersama.

### 2. Pengembangan Layanan

Contact Pertamina terus berupaya melakukan pengembangan layanan baik *Inbound* (Delivery Order), *Outbound* (Telesales), maupun layanan *live chat*. Rencana pengembangan ini meliputi penambahan channel dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan mengikuti perkembangan teknologi informasi yang ada.

# CONTACT PERTAMINA MASA DEPAN

Beberapa upaya pun dilakukan Contact Pertamina dalam meningkatkan kualitas pelayanannya, baik itu kepada konsumen Pertamina maupun masyarakat umum. Di antaranya:

## 1. MEMBANGUN SISTEM LAYANAN YANG TERINTEGRASI

Contact Pertamina akan membangun sistem *Customer Relationship Management (CRM)* yang terintegrasi dengan fungsi dan unit bisnis maupun Anak Perusahaan yang ada di lingkungan Pertamina. Dengan sistem ini, para pihak yang terkait dapat memonitor secara langsung kecepatan dalam merespon setiap eskalasi laporan yang disampaikan oleh Contact Pertamina. Sehingga diharapkan dengan adanya sistem ini layanan dapat berjalan sesuai dengan *Service Excellence Commitment* yang sudah disepakati bersama.



## 2. PENGEMBANGAN LAYANAN

Contact Pertamina terus berupaya melakukan pengembangan layanan baik *Inbound (Delivery Order)*, *Outbound (Telesales)*, maupun layanan *live chat*. Rencana pengembangan ini meliputi penambahan *channel* dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan mengikuti perkembangan teknologi informasi yang ada.

## 3. PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (SDM)

Tidak hanya sebatas layanan, sebagai bentuk komitmen untuk meningkatkan kualitas layanan, Contact Pertamina juga akan melakukan sertifikasi personil yang ada di Contact Pertamina. Dengan adanya upaya tersebut, diharapkan setiap agent Contact Pertamina memiliki standar baku pelayanan dalam menghadapi keinginan konsumen. Dengan sertifikasi, agen Contact Pertamina memiliki kualitas yang terjaga menurut standar layanan.

## 4. REVENUE

Contact Pertamina terus membuka peluang kerja sama dengan semua unit bisnis Pertamina untuk memanfaatkan layanannya. Dengan demikian, Contact Pertamina semakin menunjukkan kontribusinya dalam memberikan keuntungan bagi bisnis perusahaan.



### 3. Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)

Tidak hanya sebatas layanan, sebagai bentuk komitmen untuk meningkatkan kualitas layanan, Contact Pertamina juga akan melakukan sertifikasi personil yang ada di Contact Pertamina. Dengan adanya upaya tersebut, diharapkan setiap agent Contact Pertamina memiliki standar baku pelayanan dalam menghadapi keinginan konsumen. Dengan sertifikasi, agen Contact Pertamina memiliki kualitas yang terjaga menurut standar layanan.

### 4. Revenue

Contact Pertamina terus membuka peluang kerja sama dengan semua unit bisnis Pertamina untuk

**Dalam rangka mendukung semangat “One Pertamina One Number”, Contact Pertamina juga menyambut dengan tangan terbuka semua unit usaha Pertamina untuk bekerja sama dengan Contact Pertamina memanfaatkan layanan yang ada sehingga tercipta *Integrated Contact Center***

memanfaatkan layanannya. Dengan demikian, Contact Pertamina semakin menunjukkan kontribusinya dalam memberikan keuntungan bagi bisnis perusahaan.

Seiring dengan berkembangnya perusahaan, Contact Pertamina berharap dapat menjadi saluran yang terpercaya untuk segala jenis keluhan dan kebutuhan informasi pelanggan. Dalam rangka mendukung semangat “One Pertamina One Number”, Contact Pertamina

juga menyambut dengan tangan terbuka semua unit usaha Pertamina untuk bekerja sama dengan Contact Pertamina memanfaatkan layanan yang ada sehingga tercipta *Integrated Contact Center*. “Ke depannya tidak menutup kemungkinan Contact Pertamina juga dapat membuka layanan *outbound voice* dan menyentuh layanan pelanggan untuk produk non energi yang juga jadi bagian dari unit usaha Pertamina, seperti misalnya asuransi dan rumah sakit,” tutup Ika. ▀

Inilah wujud **komitmen** kami  
untuk **melayani** dengan **sepenuh hati.**



[pcc@pertamina.com](mailto:pcc@pertamina.com)

Hubungi Contact Pertamina 1 500 000  
untuk informasi atau keluhan seputar produk,  
pelayanan dan bisnis. Hadir 24 jam setiap hari.

**Suara Anda sangat berharga bagi kami.**

# Bright Gas <sup>5,5</sup> Kg

Ceritakan Kehangatan Keluarga

**Teknologi Double Spindle Valve System (DSVS)** untuk menjaga tabung LPG tetap aman dari kebocoran.

**Sticker petunjuk penggunaan tabung LPG** yang aman.

**Kualitas LPG** sesuai dengan Standar dan Mutu (Spesifikasi) Bahan Bakar Gas di dalam negeri.

**Seal Cap Hologram & feature Optical Color Switch (OCS)** dan **Laser Marking Code Pertamina** yang tidak dapat dipalsukan sehingga ketepatan isi LPG lebih terjamin.

**Kemasan yang lebih ringan dan praktis** dengan berat isi 5,5 Kg dan berat tabung kosong 7,1 Kg. Sesuai untuk dapur Apartemen dan Rumah minimalis.



# Bright Gas

Cerikan Kehangatan Keluarga



**Home Delivery**

Contact Pertamina

**1 500 000**

atau email

**pcc@pertamina.com**

#BrightGas





Suharyono Soemarwoto  
PT Pertamina Hulu Energi

Siapa pun operatornya, tanpa melibatkan pekerja yang sekarang ini ada, maka akan menemui kesulitan besar bahkan mungkin kegagalan. Karena SDM yang berkualitas dan berjiwa nasionalis menjadi pilar utama suksesnya alih kelola ini.

# BLOK MAHAKAM : ANTARA HARAPAN DAN TANTANGAN

**H**iruk pikuk, tarik ulur kembalinya blok migas yang satu ini sungguh menguras pikiran, tenaga, waktu serta penuh dinamika yang menghadang. Tidak luput, sinergitas peran ditunjukkan oleh para pekerja dan serikatnya sebagai pilar utama Blok Mahakam di Kabupaten Kutai Kartanegara, Kalimantan Timur. Para pekerja telah bergerak sejak beberapa tahun silam, mulai dari Resolusi Plaju, Balikpapan, Bali hingga Jakarta yang menggelorakan semangat nasionalisme hingga akhirnya 1 Januari 2018 lalu kembali ke pangkuan pertiwi,

Penetapan Pertamina menjadi pengelola Blok Mahakam merupakan sebuah kelulusan bagi para pengambil keputusan di negeri ini. Mereka sungguh diuji seberapa besar keberpihakannya pada rakyat, bangsa dan negara. Walau banyak pihak yang skeptis dengan kemampuan bangsa sendiri, namun sejatinya di sana telah bersiap pekerja dan serikatnya untuk bersinergi dalam mempertahankan kedaulatan energi migas nasional. Siapa pun operatornya, tanpa melibatkan pekerja yang sekarang ini ada, maka akan menemui kesulitan besar bahkan mungkin kegagalan. Karena SDM yang berkualitas dan berjiwa nasionalis menjadi pilar utama suksesnya alih kelola ini.

## **INVESTASI DEMI SUSTAINABILITY DEVELOPMENT**

Pengelolaan Blok Mahakam oleh Pertamina Hulu Mahakam merupakan bagian dari investasi pembangunan



FOTO : ADITYO PRATOMO

berkelanjutan (*sustainable development*). Menurut Prof. Wan Usman, Guru Besar FEB Universitas Indonesia dan Trisakri Jakarta, investasi itu memiliki *multiplier effect* yang sangat besar sehingga diperlukan situasi yang kondusif, terutama menyangkut kepastian hukum dan jaminan stabilitas politik dan keamanan suatu negara. Dalam kaitan ini, Pertamina sebagai operator baru diharapkan mampu menangkap aspirasi dalam membangun sinergitas bersama pemangku kepentingan. Termasuk memberikan nilai tambah (*added value*) bagi masyarakat di sekitar wilayah kerjanya.

Prinsip pembangunan berkelanjutan (*sustainable development*) inilah yang harus dijadikan motor penggerak. Bukan hanya untuk memenuhi kebutuhan generasi masa kini tetapi juga harus mempersiapkan kebutuhan bagi generasi yang akan datang. Diperlukan keterampilan, unjuk kinerja baru yang benar-benar membumi yang mampu meningkatkan kesejahteraan bagi lingkungannya sehingga terpupuk rasa *handarbeni* (memiliki) dan *hangrungkebi* (membela).

**Diperlukan keterampilan, unjuk kinerja baru yang benar-benar membumi yang mampu meningkatkan kesejahteraan bagi lingkungannya sehingga terpupuk rasa *handarbeni* (memiliki) dan *hangrungkebi* (membela).**

#### **HARAPAN BARU = TRANSFORMASI**

Setidaknya ada enam hal yang menjadi harapan baru yang merupakan bukti adanya transformasi pengelolaan Blok Mahakam.

*Pertama*, urgensi alih kelola ini merupakan komitmen negara dalam pembangunan berkelanjutan (*sustainable development*) demi terwujudnya kedaulatan energi nasional; sehingga harus



FOTO : PRIYO WIDIYANTO

diikuti oleh pengalihkelolaan wilayah kerja migas lainnya kepada Pertamina sebagai BUMN. Ini sejalan dengan tujuan nasional dan amanat UUD 1945.

*Kedua*, masa transisi dua tahun telah dilalui dengan lancar dan produktif. Terbukti Pertamina memulai investasinya lebih awal melalui pengeboran puluhan sumur di tahun 2017, penandatanganan kontrak ketenagakerjaan maupun melanjutkan

ratusan kontrak-kontrak lainnya.

*Ketiga*, penggunaan Tenaga Kerja Asing (TKA) akan sangat berkurang. Kalau pun nantinya ada, harus benar-benar sesuai kebutuhan riil operasional dan demi keberlanjutan bisnis global semata. Tujuannya tentu hanya untuk alih teknologi baru seiring dengan ketentuan peng-Indonesia-an tenaga kerja atas TKA, bukan padat karya, mengingat anggaran



untuk TKA sangat besar menyedot anggaran sumber daya manusia (SDM).

*Keempat*, tidak terjadi kekosongan hubungan industrial karena jauh hari sebelumnya para pihak telah bersiap dan berkomitmen melanjutkannya hubungan industrial yang setara, dinamis dan progresif. Para pekerja dan serikat pekerja sebelumnya (SPNTI) pun telah melakukan transformasi organisasi agar saat alih kelola

## Model alih kelola di Blok migas Mahakam diharapkan menjadi *role model* bagi peralihan wilayah kerja migas selanjutnya karena persiapannya dan pelaksanaannya berjalan lancar dan aman.

---

tetap terjaga kesinambungannya sesuai ketentuan UU ketenagakerjaan No 13/2003 maupun UU Serikat Buruh/Pekerja No 21/2000. Bahkan Serikat Pekerja Pertamina Hulu Mahakam (SP-PHM) dideklarasikan pada 1 Januari 2018 bersamaan dengan dimulainya operatorship PHM di Blok Mahakam.

*Kelima*, model alih kelola di Blok migas Mahakam diharapkan menjadi *role model* bagi peralihan wilayah kerja migas selanjutnya karena persiapannya dan pelaksanaannya berjalan lancar dan aman.

*Keenam*, rakyat dan bangsa Indonesia menaruh harapan besar kepada Pertamina sebagai BUMN untuk mengelola blok migas ini maupun blok-blok lainnya demi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat, bangsa dan NKRI sesuai pasal 33 UUD 1945. ▀

# Social Responsibility



Indah Nurbaeti



Priyo Widiyanto





# SEBUAH HARAPAN UNTUK SYAFA

**“Saya percaya harapan itu masih ada, Syafa bisa sembuh,” ujar Sri dengan mata berbinar di salah satu sudut ruangan Rumah Sakit Pusat Pertamina (RSPP) Jakarta. Lengkung senyum Syafa yang sedang terbaring di kasur seolah mengaminkan harapan ibunya.**

**H**idayatus Syafa Alfahchzy nama lengkap anak perempuan tersebut. Anak berusia tujuh tahun yang berbaring di kamar 703 lantai 4 Rumah Sakit Pertamina Pusat (RSPP) ini sedang berjuang menghadapi penyakit Hidrosefalus yang dideritanya. Hidrosefalus merupakan penumpukan cairan pada rongga otak atau ventrikel yang mengakibatkan pembesaran ukuran kepala dan penekanan pada struktur jaringan otak di sekitarnya. Hal tersebut dapat menyebabkan kerusakan dan melemahkan fungsi otak jika tidak segera ditangani.

Sri berkisah, Syafa lahir memang dalam kondisi tersebut. Ia tidak tahu apa penyebabnya. Menurut Dokter Spesialis Bedah Syaraf RSPP Rahim Purba, Syafa mengalami Hidrosefalus jenis *kongenital* atau bawaan. Kondisi ini terjadi sejak Syafa dalam kandungan dan dilahirkan. Ukuran kepalanya terlihat lebih besar dari bayi normal pada umumnya. “Berdasarkan gejala penyakitnya, Hidrosefalus terbagi menjadi tiga. Yaitu, kongenital atau bawaan dari lahir, Hidrosefalus yang didapat atau *acquired*, biasanya diderita oleh anak-anak dan orang dewasa, serta Hidrosefalus dengan tekanan normal, umumnya



Dokter Rahim Purba salah satu dokter spesialis bedah syaraf yang menangani operasi Syafa.



Berdasarkan gejala penyakitnya, Hidrosefalus terbagi menjadi tiga. Yaitu, kongenital atau bawaan dari lahir, Hidrosefalus yang didapat atau *acquired*, biasanya diderita oleh anak-anak dan orang dewasa, serta Hidrosefalus dengan tekanan normal, umumnya dialami oleh lansia di atas 60 tahun. Nah, Syafa masuk dalam kategori pertama.

dialami oleh lansia di atas 60 tahun. Nah, Syafa masuk dalam kategori pertama,” jelasnya.

Sri dan suaminya, Fahrurrozi, tidak dapat

berbuat banyak karena kondisi ekonomi keluarga tidak memungkinkannya mengeluarkan dana besar untuk melakukan operasi bagi kesembuhan Syafa.

Sembari berusaha mencari dana untuk operasi, Syafa diurus oleh nenek dan kakeknya di Batang, Jawa Tengah. “Iya karena saya dan suami bekerja, Syafa saya titipkan ke Mbo’e (nenek) di kampung. Melihat kondisi Syafa tak memungkinkan jika tinggal di Jakarta karena akan sering ditinggal. Kakak laki-lakinya pun masih kecil, tidak bisa mengurus. Di kampung juga suasananya lebih tenteram,” jelas Sri.

Sri dan suaminya adalah mitra kerja Pertamina. Sri mengabdikan diri di salah satu anak perusahaan Pertamina, PGE, sedangkan sang suami di fungsi SCM. Mereka tinggal di Jakarta bersama anak pertama yang masih duduk di bangku kelas tiga sekolah dasar.

Mereka berdua mengajukan permohonan bantuan dana operasi Syafa dari RSPP. “Tahun 2011 Syafa menjalani operasi pertamanya di RSPP. *Alhamdulillah* Syafa tumbuh seperti anak-anak lainnya, cairan di kepalanya berkurang. Syafa juga sempat sekolah dan lulus di TK besar,” kenangnyanya.

### **KOLAPS**

Namun ketika Syafa akan memasuki kelas 1 SD sekitar bulan Juni 2017, tiba-tiba gejala Hidrosafelus muncul kembali. Syafa mengalami kejang-kejang kemudian dilarikan ke RSUD



Pekalongan, rumah sakit paling dekat dari kampung dan dilaksanakan operasi kedua. “Kami menggunakan asuransi Jamsostek, jadi bayarnya setengah,” tutur Sri.

Sudah puluhan juta biaya yang dikeluarkan Sri dan Fahrurrozi demi mengusahakan kesembuhan Syafa. Operasi pun sudah dilakukan sebanyak tiga kali. “Sebulan pasca operasi, selang yang ada di perut Syafa keluar dan bernanah. Saya panik, kemudian saya bawa kembali ke rumah sakit tersebut dan dilakukan operasi. Saya kurang tahu operasi di bagian mana, sepertinya di perut,” tambahnya. Dari cerita Sri, kondisi Syafa setelah operasi ketiganya belum juga membaik. Selang yang ada di perut Syafa masih mengeluarkan cairan.

Akhirnya, ia dan suami mengupayakan kembali

permohonan bantuan kepada Pertamina dan membawa Syafa ke Jakarta. Kali ini, mereka mendapatkan bantuan dari fungsi CSR Pertamina.

### **HARAPAN UNTUK SYAFA**

Dokter Rahim mendiagnosa, Syafa mengalami infeksi. “Kemungkinan penyebab infeksi bisa banyak, seperti daya tahan tubuh yang kurang, atau kualitas alat yang dimasukkan atau selang kurang bagus. Menurut ibu pasien, satu bulan setelah operasi, keluar selangnya, sempat diperbaiki lagi, dioperasi, kemudian keluar lagi. Lantas kami memeriksa cairan otak yang keluar tersebut. Hasilnya ada infeksi otak. Leukositnya tinggi sekali. Kemungkinan infeksi dari perut dan keluar di otak,” jelas Dokter Rahim.



Dokter berkacamata tersebut bercerita, sebelumnya ia pernah punya satu kasus seperti yang dialami Syafa. “Anaknya pemulung, sudah sembuh, sudah bagus anaknya. Kita doakan saja Syafa juga bisa kembali sehat nantinya,” ujarnya.



Operasi Syafa pagi ini ditangani oleh Dokter Rahim Purba dan Dokter Ali Umar spesialis bedah anak. Tindakan operasi dilakukan selama dua jam.

#### **OPERASI & PEMULIHAN**

Hari itu pun datang. Pada 15 Januari 2018, Syafa menjalani operasi sekitar pukul sembilan pagi. Terlihat raut tegang bercampur syukur

dari wajah Sri yang menatap anaknya. Operasi Syafa pagi ini ditangani oleh Dokter Rahim Purba dan Dokter Ali Umar spesialis bedah anak. Tindakan operasi dilakukan

selama dua jam. “Kasus seperti ini memang sulit karena sudah terjadi infeksi. Kita doakan saja semoga infeksiya cepat sembuh,” ujar Dokter Rahim Purba usai operasi.





“

Kini hanya tinggal berdoa demi kesembuhan Syafa, saya juga bersyukur Allah mengabulkan doa-doa saya dengan dioperasinya Syafa. Seperti menemukan secercah harapan, saya bertemu jalan keluar dengan adanya CSR Pertamina.

Sampai saat ini, Syafa masih dalam proses pemulihan. *Mbo'e* dan Sri biasanya akan menguatkan Syafa agar tetap semangat menghadapi penyakitnya. Selama dirawat Syafa juga ditemani perawat-perawat di RSPP yang peduli dengannya. Biasanya perawat menyalakan kartun di televisi agar Syafa tidak jenuh dan sakitnya teralihkan dengan menonton. Komunikasi Syafa secara verbal dan reaksinya sudah bagus seperti biasa. Sri menuturkan, jika perkembangan Syafa membaik dan infeksiya sembuh akan dipasang kembali alatnya. Untuk saat ini masih memakai selang sementara di belakang kuping, untuk mengeluarkan cairan infeksiya.

“Kini hanya tinggal berdoa demi

kesembuhan Syafa, saya juga bersyukur Allah mengabulkan doa-doa saya dengan dioperasinya Syafa. Seperti menemukan secercah harapan, saya menemukan jalan keluar dengan adanya CSR Pertamina,” tutur Sri.

Hal senada juga disampaikan *Mbo'e* yang terus mengusap kepala cucu yang ia sayangi. *Mbo'e* sangat berharap cucunya segera sembuh agar dapat melihat Syafa bernyanyi dan ceria kembali. “Teman-teman Syafa di kampung banyak, kalau ke rumah selalu mengajak Syafa sekolah, teriak dari depan rumah. *Mba Syafa ayuk sekolah*, kita belajar. Mbak Syafa semangat ya....,” bisik *Mbo'e* sembari mencium kening Syafa. ▀

# 10 PENEMUAN TEKNOLOGI MUTAKHIR ASAL INDONESIA

Siapa sangka, bangsa Indonesia memiliki andil tersendiri dalam perkembangan teknologi di berbagai bidang seperti teknologi informasi, kesehatan, militer, dan transportasi. Tidak semua penemuan mutakhir tersebut berasal dari orang asing. Banyak hasil penemuan orang Indonesia yang diakui secara internasional. Dari sekian banyak penemuan yang dihasilkan, ternyata masih jarang diapresiasi dan belum banyak diketahui. Berikut ini merupakan sepuluh penemuan teknologi mutakhir karya anak bangsa:

## 1. Sistem Telekomunikasi 4G Berbasis OFDM (2010)

SUMBER : [INDONESIAPROUD.WORDPRESS.COM](http://INDONESIAPROUD.WORDPRESS.COM)



Teknologi 4G LTE merupakan teknologi yang digunakan produsen *smartphone* di seluruh dunia. Keunggulan dari teknologi jaringan internet ini ialah proses transfer data yang lebih cepat dan stabil dibandingkan teknologi 3G yang selama ini dipakai banyak orang. Tokoh dibalik penemuan tersebut ialah Khoiril Anwar yang berhasil merombak efisiensi pakem komunikasi tersebut. Khoiril Anwar merupakan penemu sekaligus pemegang hak paten teknologi berbasis *Orthogonal Frequency Division Multiplexing* (OFDM). Penemuan teknologi 4G berbasis OFDM diawali dengan mengurangi daya transmisi untuk meningkatkan kecepatan transmisi data. Penurunan daya dilakukan hingga 5dB saja ( $100.000 = 10$  pangkat 5 kali lebih kecil dari teknologi sebelumnya) dan hasilnya kecepatan transmisi meningkat. Selain itu dilansir dari *merdeka.com* teknologi ini tengah dijajaki oleh raksasa telekomunikasi asal Tiongkok, Huawei Technology.



## 2. Pemindai 4 Dimensi ECVT (2006)



SUMBER : [WWW.SERAMBINANG.COM](http://WWW.SERAMBINANG.COM)

*Electrical Capacitance Volume Tomography* (ECVT) merupakan temuan dari Dr. Warsito Purwo Taruno dan telah dipatenkan secara internasional. ECVT adalah teknologi yang menggunakan sensor medan listrik statis yang dapat menampilkan gambar 4 dimensi dari tingkah laku gas dan partikel di dalam *reactor* tertutup. Teknologi ECVT diperkirakan dapat mengubah drastis perkembangan riset dan teknologi di berbagai bidang seperti energi, proses kimia, kedokteran, hingga nano-teknologi.



SUMBER : [TEKNO.TEMPO.CO](http://TEKNO.TEMPO.CO)

### 3. Persamaan Matematika Helmholtz (2005)



SUMBER : WWW.GOODNEWSFROMINDONESIA.ID

Persamaan matematika ini berhasil dipecahkan oleh Yogi Ahmad Erlangga, dosen ITB asal Tasikmalaya. Yogi memecahkan rumus tersebut saat sedang menempuh Pendidikan program Ph.D di Delf University of Technology, Belanda. Dengan dipecahkannya rumus tersebut diaplikasikan di berbagai bidang seperti industry radar, penerbangan, kapal selam, serta mempercepat menemukan sumber minyak di perut bumi.



SUMBER : WWW.MAXMANROE.COM



SUMBER : WWW.GENTAANDALAS.COM

### 4. Kromatografi Tercepat (1998)

Dilansir dari *sindonews.com* di bawah bimbingan Profesor Toyohide Takeuchi di Universitas Gifu, Jepang, pada tahun 1998, Prof Dr Rahmiana Zein, yang saat itu sedang melakukan penelitian untuk disertasi doktor bidang kimia menemukan teknik kromatografi tercepat di dunia. Jika sebelum ini peneliti membutuhkan waktu antara 1.000 dan 100 menit untuk membedah senyawa kimia, teknik yang digunakan Rahmiana Zein mampu mendiagnosis senyawa kimia dalam waktu kurang dari 10 menit.

SUMBER : NEUTRONBYTES.COM

### 5. Kontainer Limbah Nuklir (1991)

Kontainer Limbah Nuklir ditemukan oleh Yudi Utomo Imardjoko seorang Peneliti dan Ketua Jurusan Teknik Nuklir, Fakultas Teknik, UGM. Dilansir dari *goodnewsfromindonesia.com* kontainer tersebut berbentuk silinder berbahan titanium dan memiliki diameter 1,6 meter dengan panjang 4 meter, sedangkan dindingnya memiliki tebal 24 sentimeter. Dasar pemikiran Yudi didasari dari kemungkinan penanganan limbah radioaktif nuklir dari uraian uranium dan plutonium. Latar belakang dari penemuan tersebut ialah hasil limbah sebanyak 797 ton dari Pembangkit Listrik Tenaga Nuklir dengan kapasitas 1000 megawatt. Untuk mendaur-ulangnya dibutuhkan wadah penyimpanan



yang memadai. Kontainer limbah nuklir yang dibuat Yudi dibangun berdasarkan fungsi untuk menimbun limbah tersebut. Limbah tersebut harus dibiarkan molekulnya meluruh sendiri dalam tenggang waktu yang panjang. Jika sudah stabil barulah bisa dipindahkan ke tempat yang terisolasi dari lingkungan. Kontainer tersebut mampu menyimpan limbah nuklir sampai 10 ribu tahun. Sayangnya penemuan tersebut belum terpakai di negeri sendiri, karena Indonesia belum memiliki Pembangkit Listrik Tenaga Nuklir (PLTN) meski sudah memperoleh hak paten di Indonesia dan Amerika Serikat.

SUMBER : WWW.KOMPASIANA.COM/MARIAHARDAYANTO



Ilustrasi kontainer limbah nuklir.

## 6. Konstruksi Beton Penyangga Jalan Layang (1989)

SUMBER : HISTORI.ID



Tjokorda Raka Sukawati tokoh dibalik penemu Teknik pembangunan jalan layang tanpa mengganggu arus lalu lintas mengingat bahu jalan kota besar yang sempit. Dilansir dari *biologimediacentre.com* bahu tiang jalan layang yang kerap disebut Sosrobahu (artinya seribu pundak) tersebut bisa memutar beton seberat 480 ton sebesar 90 derajat. Berdasarkan kalkulasi eksak, konstruksi Sosrobahu mampu bertahan hingga satu abad lamanya. Teknik Sosrobahu digunakan saat pembangunan jalan layang tol Cawang-Tanjung Priok (16,5 kilometer) awal November 1989 silam.

Namun enam tahun setelahnya Direktur Jenderal Hak Cipta Paten dan Merek Indonesia baru mengeluarkan hak paten. Hal tersebut tergolong lambat sebab tahun 1992 Jepang, Malaysia, dan Filipina sudah terlebih dahulu menerbitkan hak paten. Hasil temuan Tjokorda yang dijuluki putra ASEAN ini sudah diekspor ke Filipina, Malaysia, Thailand, dan Singapura.



SUMBER : ABULYATAMA.AC.ID

## 7. Ketela Pemadam Api (1979)

Randall Hartolaksono asal Indonesia menemukan teknologi baru dalam memadamkan api di Queen Mary College London University, Inggris. Teknologi tersebut merupakan cairan pelumas berbahan kulit ketela pohon yang dapat memadamkan api secara efektif dan ramah lingkungan. Pada saat itu, cairan buaatannya tidak sengaja tumpah dan memadamkan api yang sedang menyala. Kemudian Randall meneliti lebih lanjut dan



SUMBER : DREAMINDONESIA.ME

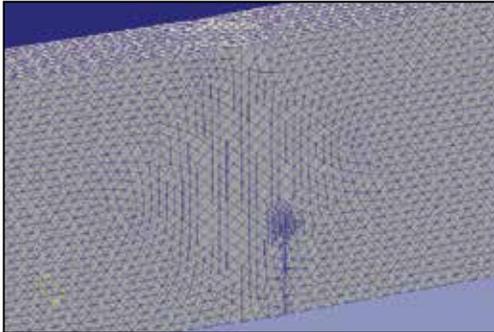
hasilnya diketahui bahwa cairan tersebut jika terkena panas akan mengeluarkan uap yang dapat menyerang api. Saat ini temuannya digunakan di berbagai perusahaan pertambangan di penjuru dunia sebagai solusi mengatasi kebakaran.



SUMBER : DREAMINDONESIA.ME

## 8. Teori *Crack Progression* (1968)

Teori ini ditemukan oleh mantan Presiden RI Dr. Ing. Bacharuddin Jusuf Habibie. Habibi menemukan bagaimana rambatan titik *crack* itu bekerja. Habibie memperhitungkannya dengan rinci sampai pada hitungan atom. Dalam dunia penerbangan, teori Habibie dinamakan *crack progression* dan Habibie mendapat julukan sebagai Mr. Crack. Aplikasi dari teori ini membuat pesawat lebih aman karena menghindari resiko pesawat jatuh, serta



SUMBER : PENGAGAS.COM

pemeliharaannya lebih mudah dan murah.

Selain itu melalui Industri Pesawat Terbang Nusantara (IPTN) (sekarang PT Dirgantara Indonesia), Habibie menjadi komando dalam membuat rancangan pesawat regional komuter turboprop yaitu Pesawat N-250 atau Gatotkaca pada tahun 1995.

SUMBER : FACEBOOK/ THE HABIBIE CENTER



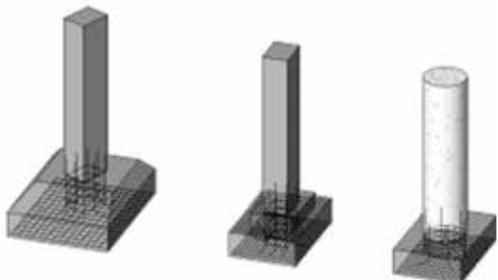
SUMBER : ID.WIKIPEDIA.ORG



Habibie menjadi komando dalam membuat rancangan pesawat regional komuter turboprop yaitu pesawat N-250 atau Gatotkaca pada tahun 1995.

### 9. Pondasi Cakar Ayam (1961)

Teknologi pondasi cakar ayam ditemukan oleh Prof. Dr. Ir. Sedijatmo dan sudah dipatenkan. Dilansir dari *sindonews.com* pondasi tersebut dapat mampu mengurangi hingga 75% tekanan pada permukaan tanah di bawahnya dibandingkan dengan pondasi biasa. Pondasi cakar ayam ini sudah digunakan untuk mendirikan 7 menara listrik tegangan tinggi di daerah rawa-rawa Ancol Jakarta, Bandara Soekarno-Hatta, dan Juanda Surabaya, sehingga, landasan bandara



SUMBER : DUNIA TEKNIK SIPIL.WEB.ID

mampu menahan beban hingga 2000 ton. Selain di Indonesia, teknologi ini sudah diterapkan di Sembilan negara lainnya yaitu Jerman, Inggris, Jerman, Perancis, Italia, Belgia, Kanda, AS, dan Belanda.

SUMBER : ID.WIKIPEDIA.ORG



SUMBER : ID.WIKIPEDIA.ORG

Bandara Soekarno-Hatta salah satu bangunan yang dibangun dengan pondasi cakar ayam.

### 10. Teori 23 Kromosom (1955)

Seorang ahli Cytogenetics Indonesia yaitu Dr. Joe Hin Tjio menemukan fakta bahwa jumlah kromosom manusia adalah 23 buah. Penemuan ini berhasil mematahkan keyakinan para ahli genetika bahwa jumlah kromosom adalah 24 buah. Ia berhasil menghitung jumlah kromosom dengan tepat setelah menyempurnakan teknik pemisahan kromosom manusia pada preparat gelas yang dikembangkan Dr TC Hsu di Texas University, AS.  DARI BERBAGAI SUMBER



SUMBER : ID.PINTEREST.COM/NIHHISTORY

# MUSICOOL

Hematnya Energi, Hijaunya Bumi

HEMAT  
20%



HEMAT ENERGI



HEMAT BIAYA  
LISTRIK



RAMAH LINGKUNGAN



# Keunggulan MUSICOOL



**30%**  
Lebih hemat energi

## Hemat Energi

Sifat termodinamika yang lebih baik sehingga menghemat pemakaian energi hingga 30%



## Hemat Biaya Listrik



## Memenuhi Persyaratan Internasional (SNI)



**MC 22**  
Pengganti Refrigeran R-22



**MC 134**  
Pengganti Refrigeran R-134



## Umur mesin/AC lebih panjang



## Ramah Lingkungan

Tidak mengandung Bahan Perusak Ozon (BPO) dan efek gas rumah kaca (GRK)



## Produk Dalam Negeri



Kompatibel

## Kompatibel Pada Semua Mesin Pendingin



SUMBER : WWW.YOUTUBE.COM/FALCON

# BENYAMIN ZAMAN *NOW* : ABSURD

Film *remake* saat ini menjadi tren di industri perfilman Indonesia. Sebut saja film Pengabdian Setan dan Warkop DKI Reborn yang sukses menyita perhatian masyarakat. Bahkan film Warkop DKI *Reborn*

berhasil menjadi film paling laris di Indonesia sepanjang masa.

Kesuksesan dari film *remake* tersebut menjadi dasar banyaknya film yang dibuat kembali. Salah satunya Falcon Pictures yang



antusias mengarap sosok Benyamin Sueb untuk dimunculkan kembali pada layar lebar zaman *now*. Falcon merilis salah satu sekuel Benyamin Sueb yang memang melegenda, terlebih dengan karya-karyanya sebagai aktor yang multitalenta.

Tahun ini, sekuel Benyamin Biang Kerok yang pernah mendulang sukses pada tahun 1972 muncul lagi dengan Reza Rahadian yang berperan sebagai Benyamin. Film ini juga ditaburi bintang, seperti Meriam Bellina, Lydia Kandou, Rano Karno, Delia Husein, Komar, Melaney Ricardo, Adjis Doaibu, dan masih banyak lagi.

### BEDA CERITA

Bukan seperti film *remake* lainnya yang memiliki jalan cerita sama dengan film sebelumnya, film yang tayang perdana pada

1 Maret 2018 tersebut sama sekali tidak memiliki alur cerita yang persis sama dengan film produksi pertama 46 tahun lalu.

Dulu sosok Benyamin sebagai Pengki adalah seorang supir yang selalu mengerjai majikannya, Johan, istrinya dan mertuanya. Benyamin zaman *old* digambarkan sebagai pesuruh yang berlagak jadi tuan besar dengan mobil tuannya dan merayu gadis-gadis cantik. Selalu ada perbuatan licik yang merugikan orang lain, namun ia selalu berhasil mengelabui majikannya.

Namun sepak terjangnya Pengki terhenti saat dua gadis cantik yang dikencananya sama-sama datang ke rumah majikan yang diaku sebagai rumahnya sendiri. Walaupun dipecat, ia masih tetap mengejek-ejek.

Sementara versi 2018 ini, Pengki (Reza Rahadian) tidak berprofesi sebagai sopir.

Ia adalah seorang anak yang tinggal bersama ibunya (Meriam Bellina) yang dikisahkan sebagai pengusaha IT kaya raya. Sementara ayahnya (Rano Karno) memilih tinggal di rumah sederhana mengurus oplet dan kambing, karena sudah bercerai dari Meriam Bellina.

Pengki dianggap sebagai anak manja yang hanya menghamburkan uang orangtuanya. Sebagai anak betawi kaya raya, ia jatuh cinta pada Aida. Namun, cinta Pengki tidaklah mudah, karena ia harus berhadapan dengan Said seorang mafia terkenal yang juga menginginkan Aida menjadi istrinya. Hidup Pengki semakin rumit, karena emaknya menginginkan dia untuk meneruskan perusahaan IT miliknya.

Suatu ketika markas tempatnya *kongkow* sekaligus tempat pemukiman warga Betawi pinggiran akan digusur secara sepihak. Pengki, Somad (Adjis Doa Ibu) dan Achie (Aci Resti), memutuskan untuk menyabotase tempat kasino ilegal di pusat Kota Jakarta.

Sebetulnya rencana mereka sederhana, bermodalkan segala peralatan canggih yang diciptakan sendiri, mereka bermaksud untuk menguras seluruh uang taruhan. Rencana mereka berhasil.

Uang kasino berhasil mereka rampok untuk menebus tanah yang akan digusur. Rupanya kasino yang mereka sabotase adalah milik Said (H. Qomar) yang saat itu sedang berjudi bersama Hengki (Hamka Siregar). Dua orang itu adalah mafia terbesar yang menguasai bisnis di Jakarta dan Indonesia.

Masalah menjadi bertambah rumit ketika Pengki mulai jatuh hati Aida (Delia Husein) yang ternyata biduanita simpanan Said yang dijual oleh orangtuanya untuk bayar hutang.

Cintanya kepada Aida rupanya mampu mengubah sifat Pengki. Pengki yang terkenal sebagai anak mami mulai punya cita-cita yaitu ingin memiliki sekolah yang bisa menampung anak-anak miskin.

Aida benar-benar jadi harapan Pengki. Sayangnya Said memergoki hubungan Pengki dan Aida, sekaligus berhasil membongkar

SUMBER : WWW.IMDB.COM



Jenis Film :  
Comedy

Sutradara :  
Hanung Bramantyo

Penulis:  
Bagus Bramanti  
Senoaji Julius  
Hilman Mutasi

Pemain :  
Reza Rahadian, Rano Karno, Meriam Bellina  
Meriam Bellina, Delia Husein, Aci Resti, Aci Resti

Produser :  
HB Naveen, Frederica

Produksi :  
Falcon Pictures

Durasi :  
95 menit

Rilis :  
1 Maret 2018

kedoknya saat dia mendarangi kasino miliknya.

Di tengah situasi yang pelik itu, Hengki datang dan mengajak Pengki, Somad dan Achie untuk bekerja sama. Diam-diam Hengki menaruh dendam pada Said karena jam tangan berharganya tersandera oleh Said saat kalah di meja judi kasino. Hengki meminta Pengki untuk mengambil jam tangan miliknya sekalian mengambil seluruh kontrak hutang piutang orangtua Aida kepada Said. Dengan begitu Pengki bebas bisa mengambil Aida.

Pengki, Somad dan Achie kembali, beraksi ala James Bond menggunakan perlengkapan canggih untuk membobol rumah Said.

## ABSURD

Cerita film ini absurd, sama absurdnya dengan pemilihan Reza Rahardian sebagai pemeran Benyamin. Walaupun totalitas aktor ganteng ini tidak diragukan lagi jika memerankan tokoh utama sebuah film, namun banyak penonton yang merasa kecewa. Jauh di bawah ekspektasi. Kerinduan penonton pada sosok Benyamin Sueb tidak bisa diobati oleh akting Reza.

Reza memang bukan Benyamin. Film ini juga sebenarnya bukan film Benyamin Biang Kerok yang dikemas ulang. Mungkin yang sama cuma judul film dan latar belakang budayanya. Selebihnya, semuanya benar-benar baru.

Hanung Bramantyo sebagai sutradara seperti kehilangan visinya. Padahal, film-film yang disutradai suami dari Zazkia Mecca ini biasanya keren. Lihat saja ketika ia berhasil membesut film Ainun Habibie atau RA Kartini. Memang bisa saja dibantah kalau film Benyamin bukanlah film biopik ataupun komedi. Namun seharusnya sosok Benyamin Sueb bisa hadir dalam alur cerita yang dibuat

simpel seperti layaknya film-film Benyamin zaman *old*.

Sepertinya Hanung mencoba mengangkat film Benyamin yang biasanya untuk kalangan menengah ke bawah, dengan konsep film komedi musikal, layaknya film LA LA LAND. Ia ingin menggapai kalangan menengah ke atas.

Totalitas Reza dalam berperan dengan akting, menari, bahkan menyanyi dengan membawakan lagu-lagu milik Benyamin seperti Ondel-Ondel, Hujan Gerimis, Pergi Ke Bioskop, Di Sini Aje, Abang Pulang, Biang Kerok, dan Manis & Sayang, yang diaransemen ulang pun malah terkesan *overacting*.

Wajarlah jika ada penonton yang beranggapan bahwa mengusung tema fiksi ilmiah dengan balutan komedi itu tidak memiliki arah yang jelas. Apa yang ditampilkan pun sepertinya cukup jauh dari masuk akal. Seperti saat film ini tiba-tiba menghadirkan wanita bak harimau pemakan manusia, sampai adanya adegan meninju orang sampai ke langit lalu ditabrak pesawat terbang.

Film ini sepertinya hanya mampu menyajikan budaya betawi berbalut kemajuan teknologi yang dibumbui dengan unsur sosial dan politik.  DARI BERBAGAI SUMBER



SUMBER : WWW.YOUTUBE.COM/FALCON

# KALISTENIK : GRATIS, MUDAH, DAN SEDERHANA

**Mau bugar tanpa harus ‘olahraga’ berat? Cobalah kalistenik. Teknik ini dijamin bisa bikin fisik oke.**

**P**ernah ngerasain *push up*? Pernah dong.... Nah, itu adalah salah satu olah tubuh dengan teknik kalistenik. Saat ini, kalistenik banyak digandrungi karena tidak membutuhkan gerakan yang banyak atau waktu khusus untuk mempraktikkannya. Bahkan gerakan-gerakan dalam kalistenik sering dijadikan pemanasan sebelum melakukan olahraga lain.

Olahraga kalistenik adalah seperangkat gerakan motorik untuk membangun otot tubuh yang dilakukan hanya dengan menggunakan berat tubuh kita sendiri. Seperti dilansir *kompas.com*, gerakan kalistenik meliputi gerakan menarik, menerjang, mendorong, dan mengangkat tanpa perlu pakai alat apapun. Semakin sering otot kita bekerja, semakin banyak massa otot yang kita punya. Olahraga kalistenik juga sering disebut sebagai *street workout* karena cukup dengan “membawa diri”, kita sudah bisa melakukan gerakan-gerakannya di mana pun dan kapan pun kita

mau.

Kalistenik sendiri mempunyai gerakan umum yang sudah biasa dan dikenal banyak orang. Walau simpel, yang harus diingat kalistenik harus dilakukan dengan gerakan yang benar dan porsi yang tepat agar efek yang ditimbulkan benar-benar dirasakan. Pakar olahraga bahkan mensejajarkan manfaat kalistenik dengan latihan ketahanan (*endurance training*), latihan kekuatan (*strength training*), dan latihan beban yang biasa dilakukan di gym.

Efeknya pun tidak tanggung-tanggung. Jika dilakukan dengan rutin, kalistenik bisa membentuk otot, menurunkan berat badan, dan menjaga kebugaran tubuh. Termasuk membantu menjaga kekuatan dan kepadatan tulang.

Salah satu penggemar kalistenik, Orry, mengatakan dalam sehari ia mengaku bisa melakukan *push-up* dan *sit-up* hingga 200 kali sehari. "*Pull up, chin up, push up, shit up* itu

sudah makanan sehari-hari untuk saya dan juga untuk pecinta *street workout*. Semua pasti bisa, meskipun awalnya banyak yang nggak bisa dan nggak kuat," tutur Orry kepada *mediaindonesia.com*. Saking jatuh cintanya pada olahraga ini, ia pun menginisiasi pendirian komunitas pecinta kalistenik bernama Caiden. "Kesederhanaan konsep latihan karena bisa dilakukan kapan pun dan di mana pun inilah yang membuat saya akhirnya fokus dengan olah raga ini," imbuhnya.

Mau mencoba gerakan kalistenik? Berikut detail panduannya.

### 1. Lunges

Merupakan gerakan menekuk lutut, gerakan tersebut sangatlah sederhana dan mudah dilakukan. Namun, jika dilakukan tanpa konsentrasi orang akan lebih sering gagal. Gerakan lunges adalah dengan memajukan satu kaki kedepan (seperti melangkah) membentuk sudut 90 derajat dan satu kaki menopang lurus pada sisi belakang. Punggung tetap lurus dan dada membusung. Gerakan ini dilakukan secara bergantian antara kaki kiri dan kanan, terkadang orang juga memakai barbel/ dumbel untuk membantu menyeimbangkan gerakan ini. Tapi tanpa alat bantuan tersebut, gerakan ini sudah cukup membantu untuk membuat orang lebih seimbang.



SUMBER : WATCHFIT.COM



SUMBER : WOMANISTA.COM

### 2. Jumping jack

Gerakan ini pasti juga sudah dikenal oleh banyak orang, dan sering juga dilakukan ketika kita berada pada tataran sekolah dasar. Gerakan tersebut dilakukan dengan posisi melompat dan kaki diranggangkan kemudian tangan saling bertemu (seperti bertepuk tangan) di atas kepala, dan kembali bertemu dengan kaki di sisi samping. Ada juga gerakan ini sering dilakukan atau dipraktikkan dalam dunia ketentaraan.



SUMBER : ADVERTISERNEWSOUTH.COM



SUMBER : ADVERTISERNEWSOUTH.COM

### 3. Push up

Tentunya gerakan ini sudah dikenal banyak orang, dilakukan dengan posisi tubuh menghadap lantai, lutut lurus pantat dan kaki agak sedikit di angkat dan pundak diangkat menjauh dari lantai. Kemudian dari posisi tersebut, kembali ke posisi awal hingga ke bawah tetapi tidak bersentuhan dengan lantai. Hal ini dilakukan berulang-ulang sesuai dengan target yang ditentukan.



SUMBER : POPSUGAR.COM



### 4. Sit up

Gerakan ini juga sudah familiar, dilakukan dengan posisi terlentang di lantai dari punggung hingga pantat, kemudian mulai membungkuk dari bawah keatas dengan menggunakan otot perut hingga tubuh membentuk sudut 90 derajat. Ada juga variasi lain dengan menekuk lutut ke atas hingga membentuk sudut 90 derajat.



### 5. Pull up

Gerakan ini biasanya dilakukan dengan menggunakan besi atau tiang yang berada di atas kepala. Dengan tangan memegang besi selebar bahu. Kemudian perlahan-lahan badan diangkat hingga kepala melewati besi tersebut. Kebanyakan orang akan merasa berat dan susah untuk melakukan gerakan ini karena belum terbiasa untuk mengangkat beban tubuh mereka sendiri. Tapi dengan latihan dan usaha yang terus menerus, satu persatu fase akan terlewati.

### 6. Squat

Dilakukan dengan posisi berdiri kaki dan bahu sejajar, kemudian turun dan kaki membentuk sudut 90 derajat. Setelah itu kembali lagi ke posisi semula dan dilakukan berulang-ulang. Kadang ada yang memberikan jeda waktu beberapa detik untuk memaksimalkan kinerja otot.



SUMBER : FITNESSVIGIL.COM



SUMBER : POPSUGAR.COM

### 7. *Calf raised*

Dapat diartikan berjinjit. Gerakan ini dilakukan dengan posisi berdiri. Kemudian perlahan-lahan menaikkan tubuh dengan menjinjitkan kaki ke atas. Hal ini memang sangat mudah dilakukan dan dipraktekkan dimanapun.

Cobalah gerakan di atas. Awalnya memang terasa berat. Cukup dipraktikkan di rumah beberapa menit saja asalkan rutin. Yang terpenting, tetap menjaga keseimbangan dan kestabilan tubuh, karena walaupun terlihat sangat mudah hal tersebut dapat mengakibatkan cedera jika terlalu dipaksakan. ▀

DARI BERBAGAI SUMBER



SUMBER : LIFESTYLE. KOMPAS.COM



HIGH GRADE  
**DIESEL FUEL**

**EURO 3** **LESS**   
**SULFUR**

**Pertamina Dex** adalah bahan bakar diesel **berkualitas tinggi** dengan kandungan sulfur **terendah** di kelasnya yang sejajar dengan bahan bakar diesel premium kelas dunia.

Hadirkan **performa lebih bertenaga** serta **proteksi ekstra awet** bagi mesin kendaraan diesel modern Anda sekarang juga!

**Gunakan Pertamina Dex untuk ketangguhan berkendara.**



 [pertamaxind](https://www.facebook.com/pertamaxind)

 [@pertamaxind](https://twitter.com/pertamaxind)

# KEMBALI HADIR DENGAN KARYA BARU

Reza Artamevia kembali tampil di atas pentas dengan penampilan terbaru yang semakin nyentrik, membuat dirinya terlihat lebih *fresh*. Saat menjadi bintang tamu pada peresmian gedung baru Tugu Mandiri di kawasan Wahid Hasyim, Jakarta Pusat, penyanyi berusia 44 tahun ini mencuri perhatian dengan tampilan potongan rambut barunya yang diwarnai putih ombre.

“*Alhamdulillah*, akhir tahun lalu saya merilis *single* terbaru, berjudul “Selalu Ada” dan tetap dengan sentuhan musik R&B. Saya juga sudah menyiapkan video klip nya,” ujar Reza ketika ditanya tentang aktivitas teranyar.

Ia menjelaskan, lirik lagu tersebut ditulisnya sendiri berdasarkan pengalaman hidupnya. “*Single* ini bercerita tentang bagaimana manusia mengarungi berbagai fase dalam kehidupan namun tetap optimis dengan harapan yang selalu ada,” tutur ibu dari Zahwa dan Aaliyah.

Reza berharap, *single* tersebut bisa menghibur masyarakat dan menjadi langkah awal saya kembali tampil bernyanyi di hadapan publik. ▀



## Reza Artamevia

# CANTIK DENGAN MENJAGA POLA HIDUP

Melihat penampilan cantik dan anggun Marini Zumarnis pasti tidak menyangka jika ia berusia 42 tahun. Aura kecantikannya tidak berubah seperti ketika Marini memerankan sosok Ibu Peri di sinetron Bidadari 18 tahun yang lalu.

Menurutnya, cantik itu berasal dari hati dan bisa terpancar dalam kehidupan sehari-hari. "Semua wanita punya karakter kecantikannya masing-masing. Yang terpenting adalah *mindset*. Syukuri yang Tuhan berikan dengan cara menjaga pola hidup. Dan jangan lupa menjaga hubungan baik dengan Tuhan dan sesama manusia," jelasnya.

Saat ini, ibu dua orang anak tersebut berusaha menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama. Misalnya dengan berjualan pakaian yang sebagian hasilnya ia salurkan untuk membantu anak-anak yang belajar tahfiz.

"Saya ingin seperti Pertamina. Menebarkan kebaikan dan selalu berusaha memberikan yang terbaik bagi masyarakat," kata Marini yang selalu setia menggunakan produk Pertamina di rumahnya. ▀



## Marini Zumarnis



SUMBER : WWW.PRIMARASA.CO.ID

# KUE KERANJANG PUNYA CERITA

Hari Raya Imlek baru saja berlalu. Bagi masyarakat Tionghoa di Indonesia, ada satu jenis makanan yang menjadi magnet tersendiri di saat Imlek, yaitu kue keranjang atau dodol cina. Ternyata, kue tersebut memiliki sarat makna dan cerita yang menarik di balik rasa manisnya.

**K**eturunan etnis Tionghoa di Indonesia pasti tidaklah asing mendengar sajian kue keranjang, atau sebagian orang menyebutnya dengan dodol cina. Bentuknya yang bundar dan berwarna hitam kecokelatan atau coklat muda dengan rasanya yang manis sekali dan lengket di mulut membuat dodol cina tersebut banyak penggemarnya. Kue keranjang yang terbuat dari beras ketan dan gula merah tersebut memiliki sebutan Nian Gao yang berarti kue tahunan yang juga terdengar seperti tinggi. Karena itulah, kue ini sering disusun bertingkat semakin kecil di bagian atasnya.

Menyantap dodol cina mudah sekali. Cukup dipotong-potong sesuai keinginan, disajikan dengan

minuman hangat seperti teh atau kopi menjadikannya lebih nikmat. Adapun cara lain untuk menyantapnya dengan didiamkan berbulan-bulan hingga sedikit mengeras, kemudian dibalur dengan campuran tepung dan telur lalu digoreng di dalam minyak panas. Dihidangkan panas-panas dan garing, rasanya tentu akan membuat air liur menetes.

### **ASAL USUL KUE KERANJANG**

Meski rasanya manis, namun terdapat sejarah pahit mengenai kue keranjang tersebut. Sekitar 5.000 tahun yang lalu pada musim semi, negeri Tiongkok dilanda banjir hebat yang diakibatkan oleh salju di Gunung Gobi yang mencair sehingga membuat debit air Sungai

Kuning (Huang Ho/Huang He) meningkat hingga meluap.

Atas kejadian tersebut, terjadilah banjir bandang yang sangat kuat. Banyak pedesaan yang tersapu aliran banjir, merusak keseluruhan rumah dan menghabiskan bahan makanan. Wabah penyakit pun meningkat dan kelaparan pun tidak terhindarkan. Sampai akhirnya tercetus ide untuk menciptakan makanan yang mengenyangkan dan tahan lama untuk disimpan. Terciptalah kue keranjang yang mudah dimakan, mudah disimpan, tahan lama, dan enak.

Semenjak saat itu, akhirnya setiap musim semi tiba (awal tahun), seluruh orang Tionghoa menyantap kue keranjang untuk mengenang kejadian tersebut

SUMBER : SHUTTERSTOCK



Menyantap dodol cina mudah sekali. Cukup dipotong-potong sesuai keinginan, disajikan dengan minuman hangat seperti teh atau kopi menjadikannya lebih nikmat.



SUMBER : BLOG.DUNIAMASAK.COM

dan mendoakan nenek moyang berbahagia di alam setelah kematian.

Ada juga cerita lain di balik kue keranjang. Seminggu sebelum Hari Raya Imlek (tanggal 24 bulan 12 penanggalan lunar) umumnya orang Tionghoa mengadakan sembahyang kepada Dewa Dapur yang biasa disebut Zao Jun Gong atau Zao Shen atau Cao Kun.

Dewa Dapur bertugas untuk mencatat setiap tindak tanduk orang di dalam rumah, dan menjelang tahun baru, Dewa Dapur akan menghadap langit dan melaporkan semuanya kepada Kaisar Giok atau Yu Huang Da Di.

Kaisar Giok atau Kaisar Langit adalah penggambaran Tuhan dalam agama rakyat Tionghoa. Jika Dewa Dapur memberikan laporan yang tidak bagus, maka Kaisar Giok akan menurunkan bencana kepada keluarga tersebut. Sebaliknya, jika yang dilaporkan adalah hal baik, maka rezeki yang akan dihadiahkan kepada mereka.

Sebelum Dewa Dapur naik ke langit, sembahyang dilakukan. Berbagai persembahan yang manis diberikan seperti madu dan kue keranjang. Tujuannya agar sebelum naik ke langit, Dewa Dapur akan menyantap persembahan-persembahan tersebut sehingga mulutnya

menjadi lengket dan tidak dapat melaporkan hal-hal buruk kepada Kaisar Giok.

Dalam versi lain, persembahan madu dan kue keranjang untuk menyogok Dewa Dapur sehingga ia hanya melaporkan yang baik-baik saja kepada Kaisar Giok. Dalam beberapa tradisi, madu dilumurkan pada bibir patung Dewa Dapur.

#### **MAKNA DI DALAMNYA**

Kue keranjang dalam Bahasa Mandarin disebut sebagai nian gao dan dalam Bahasa Hokkian disebut dengan ti kwe (kue yang manis). Nian berarti tahun, sedangkan gao berarti kue, sehingga secara literal nian

gao bisa berarti kue tahun.

Kata gao juga memiliki arti lain, yaitu tinggi; sehingga bisa juga berarti harapan bahwa tahun ini membawa rezeki yang lebih tinggi. Memang, biasanya kue keranjang disusun bertingkat ke atas, melambangkan rezeki yang terus meningkat.

Selanjutnya kue keranjang mengandung banyak simbol di dalamnya yaitu kuenya yang lengket melambangkan persaudaraan yang semakin erat dan rukun. Rasanya yang manis melambangkan kehidupan yang ceria, penuh keberuntungan dan kesuksesan, serta bentuknya yang bulat melambangkan kerukunan, keceriaan, keberuntungan, dan kesuksesan itu tidak ada putusnya.

Secara tradisi, kue keranjang adalah kue pertama yang dimakan di tahun baru Imlek. Dengan menyantap kue yang manis itu, diharapkan sepanjang tahun itu hidup akan berjalan dengan manis penuh keberuntungan. ▀

**Kue keranjang mengandung banyak simbol di dalamnya yaitu kuenya yang lengket melambangkan persaudaraan yang semakin erat dan rukun. Rasanya yang manis melambangkan kehidupan yang ceria, penuh keberuntungan dan kesuksesan, serta bentuknya yang bulat melambangkan kerukunan, keceriaan, keberuntungan, dan kesuksesan itu tidak ada putusnya.**

SUMBER : LIFESTYLE.OKEZONE.COM



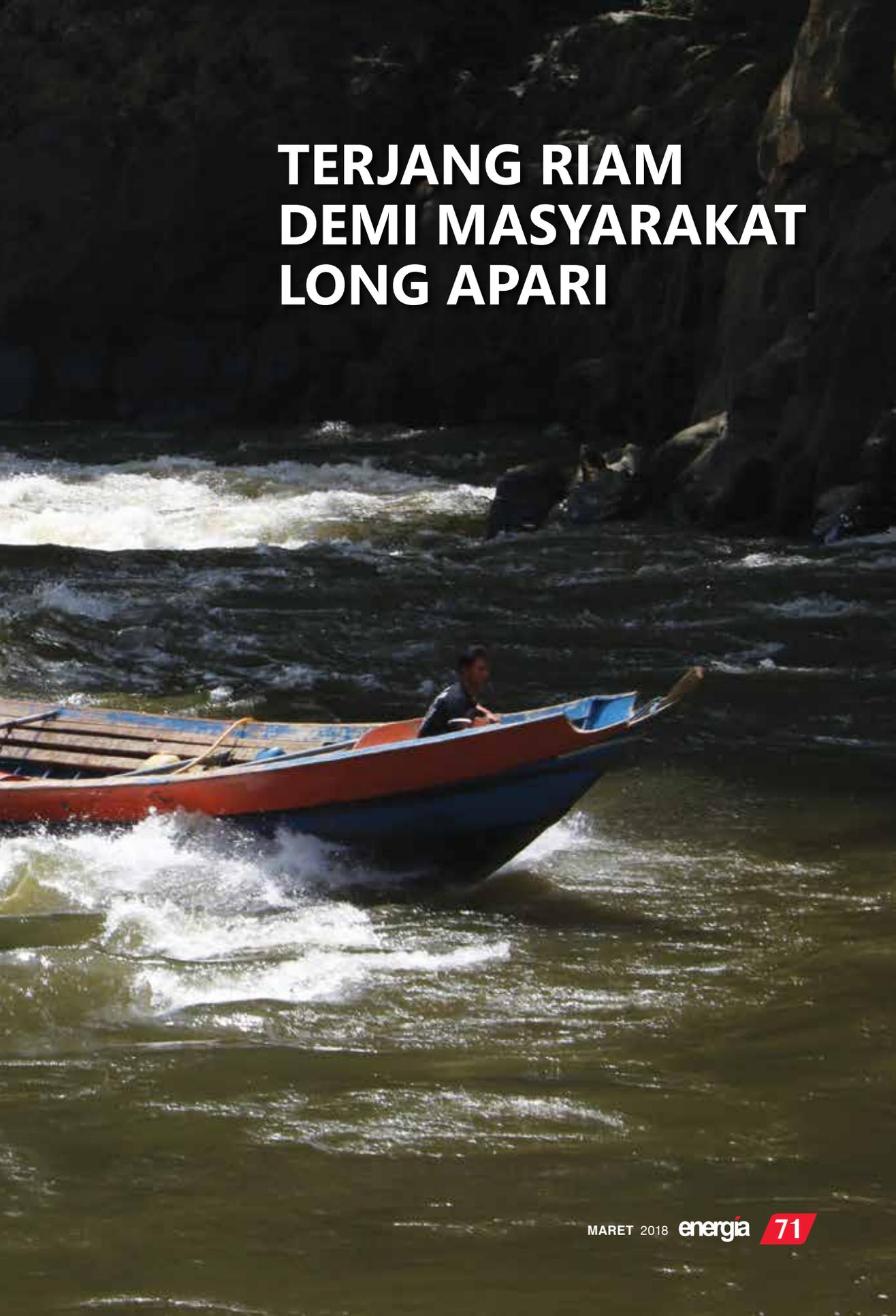
# Galeri Foto

 Kuntoro

 Kuntoro



# TERJANG RIAM DEMI MASYARAKAT LONG APARI





Kapal SPOB saat melintas di salah satu kawasan bernama batu dinding yang memiliki panorama menakjubkan menjadi hiburan tersendiri bagi crew kapal yang menempuh perjalanan panjang menuju hulu sungai mahakam



Perjalanan dimulai dengan proses pengambilan bahan bakar minyak (BBM) dari TBBM Samarinda menggunakan kapal SPOB (Self, Propelled, Oil, Barge) menempuh perjalanan selama 3 hari 2 malam sampai di Long Bagun. Nahkoda harus pandai mencari rute dan memahami alur sungai supaya tidak kandas atau menabrak batu.









Menyusuri sungai Mahakam nan panjang berkelok dan menerjang riam yang ganas adalah rutinitas Ibo sang motoris menakhodai perahu kecil (long boat) drum Bahan Bakar Minyak. Dengan kelihaiannya, ia bersama anak buahnya mencari jalur yang aman untuk dilewati hingga mencapai di hulu sungai. Di Desa Tiong Ohang, Kecamatan Long Apari yang merupakan daerah perbatasan antara Republik Indonesia dan Malaysia itulah, ia melabuhkan perahunya untuk bersegera menurunkan BBM dan didistribusikan kepada masyarakat setempat.

Ibo (42 th), pengalamannya selama puluhan tahun membawa long boat membuatnya dipercaya membawa BBM yang penuh resiko untuk memastikan BBM sampai di tujuan.





Muatan BBM dalam kemasan drum dibagi menjadi beberapa kali pengangkutan agar long boat bisa melewati riam



Melalui sungai sepanjang 920 km, melintasi wilayah kabupaten Kutai Barat di bagian hulu sampai Kota Samarinda di bagian hilir, perahu memang menjadi andalan masyarakat sekitarnya.

Dan Pertamina bersama mereka yang menjadi garda terdepan penyaluran BBM di wilayah 3T (Terluar, Terdepan, Tertinggal) harus menjalani perjalanan penuh perjuangan itu agar kebutuhan BBM masyarakat terpenuhi.



Masyarakat membeli BBM di SPBU Kompak dengan harga yang sama dengan di Jawa.



**BUKA**

PREMIUM Rp 6.450  
SOLAR Rp 5.150

SOLAR DEX 7  
PERTALITE Rp 78

PERTAMINA  
SPBU KOMPAK  
PT. BUKIT INDAH BERKAS  
NO. AK. 0370  
PREMIUM  
SOLAR

CRS



Atas : nenek Bulan dan kakek Kuwae.  
Bawah : Wita, Nova dan Winda. Dua generasi berbeda, warga asli masyarakat Long Apari, semoga Pertamina terus membuat senyum untuk generasi selanjutnya.

Tak ada yang lebih membahagiakan ketika pasokan BBM tiba dengan selamat dan dapat terdistribusikan dengan baik. Apalagi setelah dicanangkannya program BBM Satu Harga untuk seluruh Indonesia. Rasa keadilan sosial yang begitu didamba masyarakat perbatasan perlahan mulai dirasakan. Kami memang akan terus mengabdikan diri demi negeri ini. 



# 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 laju 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.

**PERTAMINA**  
**Fastron**  
Synthetic Oil

*Fastron, Drive Performance*

Technical Partner



“  
*Keeps Me in the Fastlane*”



Fastron Platinum Racing SAE 10W-60 with Nano Guard technology, provides maximum protection, long drain interval and high performance. Fastron Platinum Racing has been trusted as technical partner for Lamborghini Squadra Corse in endurance racing.

**Whoever you are, wherever you go Fastron understand you.**

 **PERTAMINA**

[www.pertaminalubricants.com](http://www.pertaminalubricants.com)