

PENGAWASAN DAN PENGENDALIAN OPERASI STSIUN PENGISIAN BAHAN BAKAR UMUM (SPBU)

SULISTYONO



PENGAWASAN DAN PENGENDALIAN OPERASI STSIUN PENGISIAN BAHAN BAKAR UMUM (SPBU)

Penulis:
SULISTYONO

Editor:
SULISTYONO

Layouter :
Tim Kreatif PRCI

Cover:
Rusli

Cetakan Pertama : Oktober 2022

Hak Cipta 2022, pada Penulis. Diterbitkan pertama kali oleh:

**Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia
ANGGOTA IKAPI JAWA BARAT**

Pondok Karisma Residence Jalan Raflesia VI D.151
Panglayungan, Cipedes Tasikmalaya – 085223186009

Website : www.rcipress.rcipublisher.org
E-mail : rumahcemerlangindonesia@gmail.com

Copyright © 2022 by Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia
All Right Reserved

- Cet. I – : Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia, 2022
; 14,8 x 21 cm
ISBN : -

Hak cipta dilindungi undang-undang
Dilarang memperbanyak buku ini dalam bentuk dan dengan
cara apapun tanpa izin tertulis dari penulis dan penerbit

Undang-undang No.19 Tahun 2002 Tentang
Hak Cipta Pasal 72

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmad-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan sebuah buku dengan judul "***Pengawasan dan Pengendalian Operasi Pengisian Bakar Bakar Umum (SPBU)***". Buku ini kami susun dari beberapa kegiatan observasi lapangan maupun pelaksanaan uji kompetensi terhadap pekerja SPBU baik operator maupun pengawas SPBU. Dengan terbitnya buku ini diharapkan bisa menambah literatur bagi dunia pendidikan, pelatihan dan industri yang berkaitan dengan kegiatan di sektor industri hilir migas terutama kegiatan operasi SPBU.

Dengan telah terbitnya buku ini penulis ucapkan banyak terima kasih kepada rekan-rekan sejawat dan semua pihak yang telah banyak membantu khususnya penerbit buku ini, semoga semua bantuan yang diberikan menjadi amal ibadah yang baik. Penulis menyadari bahwa buku ini masih jauh dari sempurna, masih banyak kekurangan untuk itu kritik maupun saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk perbaikan buku ini di edisi selanjutnya.

Mudah-mudahan sedikit hasil karya ini dapat memberikan manfaat dan memberi edukasi kepada masyarakat pengguna produk BBM (Bahan Bakar Minyak) untuk kendaraan bermotor.

Cepu, Oktober 2022

Penulis,

Sulistyono

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR TABEL	v
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Deskripsi Singkat	2
C. Manfaat	3
D. Tujuan Pembelajaran	3
E. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok	4
 BAB II PENGATURAN SUMBER DAYA MANUSIA	
A. Struktur Organisasi SPBU.....	5
B. Tugas dan Tanggung Jawab Jabatan	6
C. Jenis Jabatan dan Jumlah Pekerja.....	6
D. Pengaturan Pegawai	9
E. Rangkuman.....	14
 BAB III PELAYANAN PRIMA TERHADAP PELANGGAN	
A. Pengertian Pelayanan	15
B. Konsep Pelayanan Prima.....	17
C. Prinsip Pelayanan Prima	18
D. Rangkuman	20
 BAB IV STANDAR PELAYANAN DI SPBU	
A. Sikap Petugas SPBU	21
B. Penampilan Petugas SPBU.....	23
C. Prinsip Pelayanan di SPBU.....	24
D. Kaidah Pelayanan di SPBU	25
E. Rangkuman	26
 BAB V VERIFIKASI VOLUME BBM	
A. Bejana Ukur/ Tera	28

B. Pengukuran Kesesuaian Takaran	29
C. Rangkuman	35
BAB VI PENGAWASAN OPERASI SPBU	
A. Pengawasan Penerimaan BBM	36
B. Pengawasan Pengisian BBM	39
C. Rangkuman	46
DAFTAR PUSTAKA	48
GLOSARY	49
BIODATA PENULIS	50