

**"PENINGKATAN EFEKTIVITAS SISTEM DISTRIBUSI LPG 3 KG
PADA PT. HARAPAN MENTAYA DALAM MENINGKATKAN
EFISIENSI OPERASIONAL DAN KEPUASAN PELANGGAN"**

Nama: Noor Habibah

Jurusan/ Program Studi: Ekonomi Pembangunan

Pembimbing:

Prof. Aluisius Hery Pratono, S.E., MDM., Ph.D.

Firman Rosjadi Djoemadi, S.E., M.T.

ABSTRAK

Laporan Kerja Lapangan ini berjudul "Peningkatan Efektivitas Sistem Distribusi LPG 3 Kg Pada PT. Harapan Mentaya Dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional Dan Kepuasan Pelanggan". PT. Harapan Mentaya, yang bergerak di bidang distribusi gas elpiji 3 Kg di wilayah Sampit, Kalimantan Tengah, menghadapi berbagai tantangan operasional yang mempengaruhi efisiensi distribusi dan kepuasan pelanggan. Salah satu masalah utama yang dihadapi adalah panjangnya rute distribusi yang harus ditempuh, menyebabkan keterlambatan pengiriman, meningkatnya biaya operasional, dan berkurangnya kapasitas pengangkutan kendaraan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem distribusi yang ada dan mengusulkan solusi optimal untuk meningkatkan efisiensi operasional. Metode yang digunakan adalah *On-the-job training* dengan melakukan analisis rute distribusi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dengan melakukan efektivitas rute distribusi menggunakan sistem pemetaan geografis dan perencanaan yang lebih baik, perusahaan dapat mengurangi waktu tempuh, menurunkan biaya bahan bakar, dan meningkatkan kapasitas angkut kendaraan. Solusi yang diusulkan juga dapat memperbaiki keterlambatan pengiriman, sehingga memperbaiki ketersediaan LPG di pangkalan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Melalui laporan ini, diharapkan PT. Harapan Mentaya dapat mengimplementasikan sistem distribusi yang lebih efisien dan memberikan dampak positif terhadap operasional perusahaan serta kepuasan konsumen.

Kata kunci: Efektivitas, Kepuasan Pelanggan, Sistem Distribusi

**"ENHANCING THE EFFECTIVENESS OF THE 3-KG LPG
DISTRIBUTION SYSTEM AT PT. HARAPAN MENTAYA TO IMPROVE
OPERATIONAL EFFICIENCY AND CUSTOMER SATISFACTION"**

Name: Noor Habibah

Department/Study Program: Economic Development

Supervisor:

Prof. Aluisius Hery Pratono, S.E., MDM., Ph.D.

Firman Rosjadi Djoemadi, S.E., M.T.

ABSTRACT

This Field Work Report is titled "Enhancing The Effectiveness Of The 3-Kg LPG Distribution System At Pt. Harapan Mentaya To Improve Operational Efficiency And Customer Satisfaction". PT. Harapan Mentaya, which operates in the 3 Kg LPG distribution sector in the Sampit region of Central Kalimantan, faces various operational challenges that affect distribution efficiency and customer satisfaction. One of the main issues is the long distribution routes that need to be traveled, leading to delays in delivery, increased operational costs, and reduced vehicle transport capacity. This study aims to analyze the existing distribution system and propose optimal solutions to improve operational efficiency. The method used is on-the-job training by conducting route distribution analysis. The results of this study indicate that by optimizing distribution routes using geographic mapping systems and better planning, the company can reduce travel time, lower fuel costs, and increase vehicle transport capacity. Additionally, the proposed solution can address delivery delays, thereby improving LPG availability at agents and enhancing customer satisfaction. Through this report, it is hoped that PT. Harapan Mentaya can implement a more efficient distribution system, positively impacting the company's operations and customer satisfaction.

Keywords: Efectiveness, Customer Satisfaction, Distribution System