

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum SPBU 44.593.10 Payaman Kudus

1. Sejarah Berdirinya SPBU 44.593.10 Payaman Kudus

Stasiun Pengisian Bahan Bakar Minyak Untuk Umum (SPBU) 44.593.10 Payaman Kudus didirikan pada tanggal 12 April 2005 oleh Jeane Claudia Paramita Dewi. SPBU 44.593.10 Payaman Kudus sebagai SPBU Pertamina yang telah tersertifikasi dapat memberikan pelayanan terbaik yang memenuhi SOP (Standar Operasional Prosedur) Pertamina Way sebagai SPBU Pasti Pas!. SPBU 44.593.10 Payaman Kudus memberikan jaminan kualitas dan kuantitas produk Bahan Bakar Minyak (BBM) yang baik, pelayanan yang ramah dan santun dengan memberikan pelayanan 24 jam untuk pelanggan SPBU agar kebutuhan para pelanggan dapat terpenuhi.

Produk yang dijual antara lain: pertamax, premium, pertamina dex, solar, oli/pelumas, dan gas elpiji. Untuk produk pertamax, premium, dan solar dijual secara curah melalui pompa dispenser (*dispenser pump*), dan untuk pertamina dex dan oli/pelumas dijual per jerigen, dan gas elpiji dijual per tabung.

Pada tanggal 5 Agustus 2016 SPBU 44.593.10 Payaman Kudus mendapatkan surat dari Direktorat Pemasaran Retail Fuel Marketing Region Manager IV PT Pertamina untuk tidak menjual BBM jenis premium dan solar kepada pelanggan yang membeli menggunakan jerigen dan drum untuk dijual kembali ke konsumen dan hanya boleh menyalurkan BBM jenis premium dan solar untuk pengguna akhir sebagaimana diatur oleh Peraturan Presiden nomor 191/2014.

Tertanggal 1 Oktober 2016 SPBU 44.593.10 Payaman Kudus tidak lagi menjual BBM jenis premium. Produk premium diganti atau dialihkan ke produk pertalite yang kualitasnya memang lebih baik dibanding premium. Meskipun produk premium sudah dialihkan ke produk pertalite,

omset penjualannya pun masih meningkat karena pelanggan yang dulunya menggunakan produk premium beralih ke produk pertamax dan pertalite. Produk pertamax dan pertalite adalah BBM non subsidi sehingga konsumen/ pelanggan bebas membelinya dengan jerigen atau drum sebanyak-banyaknya. Untuk pembelian BBM jenis solar karena masih barang subsidi dari pemerintah jika pembelian dengan menggunakan jerigen atau drum harus disertai surat izin rekomendasi dari Dinas Perindustrian, Koperasi dan UKM atau dari Dinas Pertanian, Perikanan dan Kehutanan yang aturan pembeliannya sudah tercantum dalam surat tersebut.¹

2. Letak Geografis SPBU 44.593.10 Payaman Kudus

SPBU 44.593.10 Payaman Kudus berlokasi di Jl. Lingkar Selatan, Desa Payaman, Kecamatan Mejobo, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah, Indonesia. Berbatasan dengan desa Jepang (sebelah utara), desa Gulang (sebelah barat), desa Karangrowo (sebelah selatan) dan desa Kirig (sebelah timur).²

3. Visi dan Misi SPBU 44.593.10 Payaman Kudus

Visi SPBU 44.593.10 Payaman Kudus adalah menjadi perusahaan jasa yang handal dan berkualitas dalam pekerjaan dan prima dalam pelayanan.

Misi SPBU 44.593.10 Payaman Kudus adalah:

- 1) Membuka lapangan pekerjaan baru
- 2) Memberi kemudahan kepada masyarakat untuk mengisi BBM
- 3) Memberikan kenyamanan pelayanan kepada konsumen dalam membeli BBM dengan slogan Pasti Pas (pas pelayanannya, pas takarannya dan pas kualitasnya).³

¹ Hasil wawancara dengan Ibu Ema Susiati selaku manajer di SPBU 44.593 Payaman Kudus, pada hari rabu, 18 Januari 2017.

² Data dokumentasi UKL dan UPL SPBU 44.593 Payaman Kudus

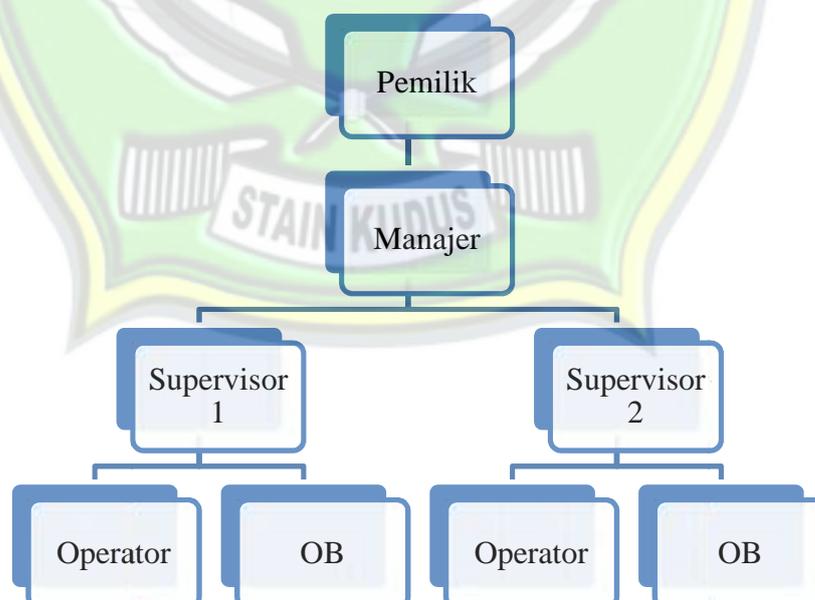
³ Data dokumentasi visi dan misi SPBU 44.593 Payaman Kudus

4. Struktur Organisasi SPBU 44.593.10 Payaman Kudus

Dalam sebuah perusahaan baik yang bergerak dalam bidang produksi maupun penjualan baik penjualan barang atau jasa maka dibentuk struktur organisasi yang bertujuan untuk menunjang keberlangsungan usaha atau bisnis dan mempermudah tercapainya tujuan perusahaan.

Sebelumnya kepengurusan di SPBU 44.593.10 Payaman Kudus ini hanya terdiri dari 17 orang yang bekerjasama dalam memberikan pelayanan pembelian BBM kepada masyarakat. Namun, seiring berjalannya waktu dan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan BBM yang semakin bertambah dan memberikan kepuasan di hati pelanggan, maka dibentuk kepengurusan yang lebih terakomodir.

Struktur organisasi dibentuk juga untuk mengetahui tingkatan, tugas dan wewenang di SPBU 44.593.10 Payaman Kudus yang terdiri dari pemilik, manager, supervisor/pengawas, operator dan OB/petugas kebersihan. Berikut ini adalah bagan struktur organisasi SPBU 44.593.10 Payaman Kudus :



Keterangan:

Pemilik : Jeane Claudia Paramita Dewi

Manager : Ema Susiati

Supervisor :

1. Rohmad
2. Sunarwan

Operator :

1. Falikah Putri
2. Arifah
3. Fadillah
4. Lia Amalia
5. Yusron Anam
6. Evi Damayanti
7. Huda Rahmat
8. Syamsul Andi
9. Puji Astuti
10. Viki Anita
11. Alda Rizki
12. Nepi Indrayanti
13. Abi Wahyu Susatya
14. Oda Abimanyu
15. Yoga Prasetyo

OB :

1. Ridho
2. Sholeh

a. Tugas Pemilik

- 1) Memberikan laporan-laporan SPBU kepada Pertamina
- 2) Ikutserta rapat dengan pengusaha SPBU di Pertamina
- 3) Memberi perintah dan arahan pada manajer
- 4) Memantau kinerja manajer dan supervisor

- b. Tugas Manajer
 - 1) Membuat laporan-laporan untuk pemilik dan Pertamina
 - 2) Memberikan laporan-laporan SPBU kepada Disperindag
 - 3) Ikut serta rapat pertemuan dengan manajer SPBU lain
 - 4) Ikut serta dalam audit Pertamina
 - 5) Mengatur dan memerintah supervisor/pengawas
 - 6) Merekrut dan mengeluarkan karyawan
- c. Tugas Supervisor/Pengawas
 - 1) Melakukan tera saat audit Pertamina
 - 2) Mengawasi kerja operator dan petugas kebersihan (OB)
 - 3) Memotivasi operator dan petugas kebersihan (OB)
 - 4) Melakukan bongkar BBM dari Pertamina
 - 5) Mengecek dan mengukur pada tangki pendam BBM
 - 6) Mengecek dan membenarkan takaran dispenser pump
 - 7) Melakukan density untuk mengecek kualitas BBM
 - 8) Memperbaiki peralatan yang rusak seperti pompa dispenser, print out, alat pemadam kebakaran, dll.
- d. Tugas Operator
 - 1) Menjalankan SOP (Standar Operasional Prosedur) Pertamina Way dengan baik.
 - 2) Memahami produk Pertamina
 - 3) Menerima pengaduan pelanggan dengan baik
 - 4) Merawat peralatan dan fasilitas yang ada di SPBU
 - 5) Menjaga kebersihan pulau pompa
 - 6) Ikut serta dalam audit Pertamina
- e. Tugas OB/Petugas Kebersihan
 - 1) Membersihkan area SPBU
 - 2) Membantu supervisor saat tera audit Pertamina
 - 3) Membenahi perubahan-perubahan di area SPBU
 - 4) Merawat peralatan dan fasilitas yang ada di SPBU

B. Diskripsi Data Penelitian

1. Data tentang Loyalitas Pelanggan SPBU 44.593.10 Payaman Kudus

Loyalitas pelanggan adalah kesetiaan pelanggan dalam mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Loyalitas pelanggan terbentuk karena adanya kepuasan dari suatu produk atau jasa yang diberikan. Loyalitas pelanggan saat penting dan berarti bagi perusahaan untuk mendorong profitabilitas dan keberlangsungan perusahaan itu seperti halnya sebuah perusahaan jasa SPBU yang memomorsatukan pelanggan dalam pelayanannya. Karena dengan pelayanan yang baik akan membuat kesan/citra yang baik bagi SPBU sehingga pelanggan tetap membeli dan menjadi pelanggan yang loyal.

Ada sebanyak 102 pelanggan setiap harinya melakukan pembelian Bahan Bakar Minyak (BBM) produk solar, mereka mempunyai surat rekomendasi pembelian Bahan Bakar Minyak (BBM) dari Dinas Perindustrian, Koperasi dan UKM untuk kebutuhan industri yang dijalankan, dan surat rekomendasi pembelian Bahan Bakar Minyak (BBM) dari Dinas Pertanian, Perikanan dan Kehutanan untuk para petani atau kelompok tani dalam usaha pertanian. Datanya sebagai berikut:⁴

DAFTAR PELANGGAN SOLAR DI SPBU 44.593.10 PAYAMAN KUDUS

NO	NAMA	ALAMAT	LITER
1.	Hadiyanto	Payaman 3/4 Mejobo Kudus	15
2.	Asripah	Termulus 5/3 Mejobo Kudus	50
3.	Tamrin	Mejobo 8/4 Mejobo Kudus	15
4.	Subeno	Karangrowo 3/2 Undaan Kudus	70
5.	Nor Kamto	Karangrowo 1/2 Undaan Kudus	70
6.	Subadi	Karangrowo 3/2 Undaan Kudus	250
7.	Wagiman	Gulang 2/4 Mejobo Kudus	50

⁴ Data Daftar Pelanggan Solar Di SPBU 44.593.10 Payaman Kudus

8.	Zuliani	Kesambi 3/3 Mejobo Kudus	80
9.	Koniwati Utama	Jepang 4/11 Mejobo Kudus	60
10.	Supono	Karangrowo 4/6 Undaan Kudus	100
11.	Rohman	Bulung 2/12 Jekulo Kudus	200
12.	Sumantri	Karangrowo 3/4 Undaan Kudus	50
13.	Mochammad Alvi	Karangrowo 1/3 Undaan Kudus	350
14.	Andreas Subchan	Tanjungkarang 1/5 Jati Kudus	70
15.	Zamroni	Jepang 2/2 Mejobo Kudus	50
16.	Noor Wasid	Kirig 6/4 Mejobo Kudus	100
17.	Suntono	Ngemplak 3/4 Undaan Kudus	200
18.	Lasmirah	Hadiwarno 6/3 Mejobo Kudus	250
19.	Hawi Sukamto	Karangrowo 1/2 Undaan Kudus	150
20.	Purwadi	Karangrowo 5/6 Undaan Kudus	250
21.	Karjono	Karangrowo 6/4 Undaan Kudus	150
22.	Kusrin	Karangrowo 5/5 Undaan Kudus	100
23.	Suwandi	Karangrowo 5/4 Undaan Kudus	100
24.	Ahmadi	Karangrowo 5/6 Undaan Kudus	100
25.	Ngadiran	Karangrowo 5/6 Undaan Kudus	100
26.	Sunarto	Larikrejo 2/1 Undaan Kudus	70
27.	Zuliani	Tenggeles 2/4 Mejobo Kudus	70
28.	Sori Judin	Kirig 4/1 Mejobo Kudus	150
29.	Wagiri	Termulus 3/3 Mejobo Kudus	30
30.	Sukarsan	Termulus 3/1 Mejobo Kudus	35
31.	Siswanto	Larikrejo 3/2 Undaan Kudus	150
32.	Suharto	Termulus 3/3 Mejobo Kudus	15
33.	Kasmidi	Jepang 1/2 Mejobo Kudus	30
34.	Jamaluddin	Jepang 3/2 Mejobo Kudus	50
35.	Mardiyono	Mejobo 5/1 Mejobo Kudus	15
36.	Wahyu Budiyono	Karangrowo 3/2 Undaan Kudus	15
37.	Sutrisno	Karangrowo 3/3 Undaan Kudus	15
38.	Dewianti	Tanjungkarang 2/2 Jati Kudus	50

39.	Susanto	Larikrejo 2/3 Undaan Kudus	35
40.	Wibowo	Larikrejo 2/3 Undaan Kudus	15
41.	Ahmad Hartono	Karangrowo 4/5 Undaan Kudus	15
42.	Sugiarto	Kirig 2/4 Mejobo Kudus	15
43.	Bagus Budianto	Gulang 2/2 Mejobo Kudus	15
44.	Kuswanto	Payaman 3/1 Mejobo Kudus	30
45.	Mugeri	Mejobo 6/4 Mejobo Kudus	15
46.	Budiyono	Tanjungkarang 2/3 Jati Kudus	70
47.	Hariyanto	Termulus 4/3 Mejobo Kudus	35
48.	Dedi Wahyono	Payaman 3/4 Mejobo Kudus	15
49.	Moh. Hamdi	Payaman 2/4 Mejobo Kudus	15
50.	Septian Nugroho	Payaman 3/3 Mejobo Kudus	15
51.	Andi Susanto	Termulus 2/3 Mejobo Kudus	35
52.	Mu'alim	Mejobo 3/4 Mejobo Kudus	35
53.	Muh. Ramidjan	Karangrowo 4/4 Mejobo Kudus	100
54.	Agus Prabowo	Larikrejo 1/2 Undaan Kudus	70
55.	Sugiono	Tanjungkarang 2/4 Jati Kudus	70
56.	Choirul Ahmad	Kirig 4/2 Mejobo Kudus	50
57.	Abdul Ghoffur	Payaman 1/4 Mejobo Kudus	15
58.	Sugeng	Payaman 2/3 Mejobo Kudus	15
59.	Hartono Aris	Payaman 2/4 Mejobo Kudus	15
60.	Bambang	Termulus 3/1 Mejobo Kudus	30
61.	Suwono	Karangrowo 5/5 Undaan Kudus	35
62.	Zulfianto	Karangrowo 4/5 Undaan Kudus	15
63.	Wawan	Kirig 5/4 Mejobo Kudus	15
64.	Syahrul Tio	Jepang 3/2 Mejobo Kudus	15
65.	Junarto	Karangrowo 2/2 Undaan Kudus	30
66.	Slamet Yadi	Karangrowo 6/4 Undaan Kudus	35
67.	Djuwari	Ngemplak 3/4 Undaan Kudus	35
68.	Andi Ahmad	Payaman 2/2 Mejobo Kudus	100
69.	Manisih	Karangrowo 3/2 Undaan Kudus	50

70.	Ahmad Kuswaji	Karangrowo 2/2 Undaan Kudus	50
71.	Wagini	Karangrowo 4/2 Undaan Kudus	50
72.	Supardi	Mejobo 8/4 Mejobo Kudus	15
73.	Muhidin	Kirig 1/2 Mejobo Kudus	30
74.	Arifin	Kirig 5/4 Mejobo Kudus	15
75.	Rohman	Mejobo 1/4 Mejobo Kudus	15
76.	Iskandar Yahya	Mejobo 5/5 Mejobo Kudus	15
77.	Rumisih Wati	Mejobo 5/4 Mejobo Kudus	15
78.	Moch. Sapta	Karangrowo 3/1 Undaan Kudus	150
79.	Yunus Ahmad	Ngemplak 1/2 Undaan Kudus	100
80.	Muh. Selamat	Ngemplak 4/3 Undaan Kudus	30
81.	Shohibul Ulum	Mejobo 2/3 Mejobo Kudus	30
82.	Riko Susanto	Termulus 1/1 Mejobo Kudus	35
83.	Nor Yasin	Jepang 2/1 Mejobo Kudus	70
84.	Ahmad Rosyid	Gulang 1/3 Mejobo Kudus	15
85.	Muhammad Santoso	Mejobo 2/3 Mejobo Kudus	15
86.	Abdul Basith	Payaman 3/2 Mejobo Kudus	15
87.	Anton	Payaman 3/1 Mejobo Kudus	30
88.	Yusrul	Karangrowo 1/2 Undaan Kudus	70
89.	Khoirul Anam	Payaman 3/4 Mejobo Kudus	50
90.	Dewi Probowati	Gulang 1/4 Mejobo Kudus	50
91.	Joko Santoso	Karangrowo 1/4 Undaan Kudus	100
92.	Rahmat	Ngemplak 2/2 Undaan Kudus	150
93.	Suprastiyono	Ngemplak 3/4 Undaan Kudus	30
94.	Eko Sunaryo	Jepang 2/2 Mejobo Kudus	15
95.	Margiyono	Mejobo 3/2 Mejobo Kudus	15
96.	Moch. Fariq	Larikrejo 2/3 Undaan Kudus	70
97.	Supardi	Kirig 2/2 Mejobo Kudus	80
98.	Suwanto	Termulus 5/3 Mejobo Kudus	15
99.	Jarwo	Kesambi 1/2 Mejobo Kudus	15
100.	Harjono	Hadiwarno 2/1 Mejobo Kudus	15

101.	Deni Susanto	Kirig 1/2 Mejobo Kudus	50
102.	Ahmad Ghani	Hadiwarno 1/3 Mejobo Kudus	60

Dari 102 pelanggan, ada sebanyak 38 pelanggan tetap yang tercatat sudah bertahun-tahun berlangganan membeli Bahan Bakar Minyak (BBM) jenis solar dengan jerigen, meskipun ada SPBU yang lebih dekat dari lokasi tempat tinggal mereka lebih memilih membeli Bahan Bakar Minyak (BBM) di SPBU 44.593.10 Payaman Kudus. Datanya sebagai berikut:

NO	NAMA	ALAMAT	LITER
1.	Asripah	Termulus 5/3 Mejobo Kudus	50
2.	Tamrin	Mejobo 8/4 Mejobo Kudus	15
3.	Zuliani	Kesambi 3/3 Mejobo Kudus	80
4.	Koniwati Utama	Jepang 4/11 Mejobo Kudus	60
5.	Rohman	Bulung 2/12 Jekulo Kudus	200
6.	Andreas Subchan	Tanjungkarang 1/5 Jati Kudus	70
7.	Zamroni	Jepang 2/2 Mejobo Kudus	50
8.	Lasmirah	Hadiwarno 6/3 Mejobo Kudus	250
9.	Zuliani	Tenggeles 2/4 Mejobo Kudus	70
10.	Wagiri	Termulus 3/3 Mejobo Kudus	30
11.	Sukarsan	Termulus 3/1 Mejobo Kudus	35
12.	Suharto	Termulus 3/3 Mejobo Kudus	15
13.	Kasmidi	Jepang 1/2 Mejobo Kudus	30
14.	Jamaluddin	Jepang 3/2 Mejobo Kudus	50
15.	Mardiyono	Mejobo 5/1 Mejobo Kudus	15
16.	Dewianti	Tanjungkarang 2/2 Jati Kudus	50
17.	Mugeri	Mejobo 6/4 Mejobo Kudus	15
18.	Budiyono	Tanjungkarang 2/3 Jati Kudus	70
19.	Hariyanto	Termulus 4/3 Mejobo Kudus	35
20.	Andi Susanto	Termulus 2/3 Mejobo Kudus	35

21.	Mu'alim	Mejobo 3/4 Mejobo Kudus	35
22.	Sugiono	Tanjungkarang 2/4 Jati Kudus	70
23.	Bambang	Termulus 3/1 Mojobo Kudus	30
24.	Syahrul Tio	Jepang 3/2 Mejobo Kudus	15
25.	Supardi	Mejobo 8/4 Mejobo Kudus	15
26.	Rohman	Mejobo 1/4 Mejobo Kudus	15
27.	Iskandar Yahya	Mejobo 5/5 Mejobo Kudus	15
28.	Rumisih Wati	Mejobo 5/4 Mejobo Kudus	15
29.	Shohibul Ulum	Mejobo 2/3 Mejobo Kudus	30
30.	Riko Susanto	Termulus 1/1 Mejobo Kudus	35
31.	Nor Yasin	Jepang 2/1 Mejobo Kudus	70
32.	Muh. Santoso	Mejobo 2/3 Mejobo Kudus	15
33.	Eko Sunaryo	Jepang 2/2 Mejobo Kudus	15
34.	Margiyono	Mejobo 3/2 Mejobo Kudus	15
35.	Suwanto	Termulus 5/3 Mejobo Kudus	15
36.	Jarwo	Kesambi 1/2 Mejobo Kudus	15
37.	Harjono	Hadiwarno 2/1 Mejobo Kudus	15
38.	Ahmad Ghani	Hadiwarno 1/3 Mejobo Kudus	60

Ibu Ema Susiati menjelaskan tentang pelanggan-pelanggan di SPBU

44.59310 Payaman Kudus, beliau mengatakan bahwa:

“Kebanyakan pelanggan berasal dari kecamatan Mejobo, Undaan dan Jati, pelanggan lainnya juga ada yang berasal dari Jekulo. Masih ada banyak lagi pelanggan yang membeli Bahan Bakar Minyak (BBM) jenis pertamax, pertalite, pertamina dex maupun oli atau pelumas. Para pelanggan tersebut ada juga yang berasal dari luar kota yang memang kebetulan sedang kehabisan BBM sehingga mengisi di SPBU 44.593.10 Payaman Kudus seperti truk-truk besar luar kota, bus-bus, mobil pribadi, mobil box dan sepeda motor yang melewati jalan lingkaran payaman”.⁵

⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Ema Susiati selaku manajer di SPBU 44.593 Payaman Kudus, pada hari rabu, 26 Oktober 2016.

Para pelanggan biasanya mempunyai kartu pelanggan yang menunjukkan mereka telah berlangganan yang di setiap harinya mengisi BBM di SPBU 44.593.10 Payaman Kudus.

Hasil wawancara dengan beberapa pelanggan SPBU 44.593.10 Payaman Kudus yang menjelaskan alasan-alasan mereka memilih menjadi pelanggan yang loyal di SPBU 44.593 Payaman Kudus.

Wawancara dengan Bapak Mardiono, pelanggan jerigen di SPBU 44.593.10 Payaman Kudus, beliau menjelaskan bahwa:

“Sudah 5 tahun lebih, saya setiap harinya membeli pertalite 3 jerigen dan pertamax 1 jerigen, jadi ya 2 kali kesini dalam sehari itu rutin, di SPBU ini operatornya ramah-ramah, saya sudah akrab dengan operator sini, sudah nyaman beli di SPBU ini”⁶

Wawancara dengan Bapak Ambon, pelanggan truk di SPBU 44.593.10 Payaman Kudus, beliau menjelaskan bahwa:

“Sudah lama berlangganan, 3 tahunan, kalau mau kirim ke luar kota sering ngisi solar disini, kalau balik selesai ngirim ya lewat sini jadi ngisi solar di SPBU ini, jalur pulang ke pabrik lewat sini”⁷

Wawancara dengan Bu Solikhatun, pelanggan sepeda motor di SPBU 44.593.10 Payaman Kudus, beliau menjelaskan bahwa:

“Kalau selesai narik kredit atau tabungan nasabah pas kebetulan lewat ya ngisi bensin di sini, ngisi Pertalite, soalnya lebih murah, sudah irit lagi. Pas kebetulan lewat SPBU ini bensin saya mau habis”⁸

Wawancara dengan Bapak Andi, pelanggan mobil box di SPBU 44.593.10 Payaman Kudus, beliau menjelaskan bahwa:

“Sudah lama Mbak, 4 tahunan lebih saya berlangganan. Saya sering ngisi pertalite, kadang ngisi pertamax. Kalau balik ngirim ke Demak atau Semarang lewat sini, jadi ya ngisi di sini”⁹

⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Mardiono, pada hari kamis 9 Maret 2017.

⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Ambon, pada hari kamis 9 Maret 2017.

⁸ Hasil wawancara dengan Bu Solikhatun, pada hari kamis 9 Maret 2017.

⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Andi, pada hari kamis 9 Maret 2017.

Wawancara dengan Bu Koniwati Utama, pelanggan jerigen solar di SPBU 44.593.10 Payaman Kudus, beliau menjelaskan bahwa:

“Saya sudah bertahun-tahun saya menjadi pelanggan, kira-kira 7 tahunan, ngisi solar 60 liter di jerigen, kalau mobil pengangkut isi pertalite, sudah nyaman beli di sini”¹⁰

SPBU 44.593.10 Payaman Kudus sebagai perusahaan jasa dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya pasti ada kelebihan dan kekurangan, sehingga perlulah perbaikan agar para pelanggan selalu puas akan pelayanan yang diberikan dari SPBU.

Berikut ini beberapa koreksi dari pelanggan dalam menilai SPBU 44.593.10 Payaman Kudus:

Bapak Mardiono menjelaskan:

“Operatornya ramah dan sopan daripada SPBU lain, takarannya bagus, kalau kekurangannya di SPBU ini tidak ada Pertamina Plus jadi saya tidak bisa jualan. Kalau bensinnya habis dan ada pemeriksaan SPBU ini tidak melayani pembelian jerigen kadang sehari”¹¹

Bapak Ambon menjelaskan:

“Operator SPBU ini baik-baik, cantik, kalau ngisi solar di sini dapat bonus, kekurangan SPBU ini kalau sore hari antriannya panjang. Kalau antriannya panjang nunggu lama Mbak, apalagi yang ngisinya banyak seperti bus tankinya besar-besar”¹²

Ibu Solikhatun menjelaskan:

“Kelebihan SPBU ini ya takarannya pas Mbak, kadang saya membeli di SPBU lain beda takarannya ketika saya lihat di speedometernya, jadi saya memilih ngisi bensin di sini, kalau kekurangannya antriannya panjang. Perlunya ditambahi petugas untuk menangani antrian panjang”¹³

¹⁰ Hasil wawancara dengan Bu Koniwati Utama, pada hari kamis 9 Maret 2017.

¹¹ Hasil wawancara dengan Bapak Mardiono, pada hari kamis 9 Maret 2017.

¹² Hasil wawancara dengan Bapak Ambon, pada hari kamis 9 Maret 2017.

¹³ Hasil wawancara dengan Bu Solikhatun, pada hari kamis 9 Maret 2017.

Bapak Andi menjelaskan:

“Pelayanannya baik, SPBU ini bersih, operator ramah dan mudah akrab dengan saya, kalau kekurangannya saya kira tidak ada Mbak”¹⁴

Ibu Koniwati Utama menjelaskan:

“Takarannya pas, manajernya baik, pelayanannya juga ramah, tapi kalau ramai antrinya lama”¹⁵

Para pelanggan yang loyal kadang mempunyai keluhan-keluhan pada SPBU, akan tetapi mereka juga memberi saran yang baik untuk SPBU agar keinginan mereka bisa dipenuhi oleh pihak SPBU. Hasil wawancara dengan beberapa pelanggan yang loyal, sebagai berikut:

Bapak Mardiono mengatakan bahwa:

“Kalau bensinnya habis, kalau ada pemeriksaan SPBU tidak melayani pembelian jerigen, itu yang menyulitkan saya”

Bapak Ambon menambahkan bahwa:

“Kalau antriannya panjang nunggu lama Mbak, apalagi yang ngisinya banyak seperti bus tankinya besar-besar”

Ibu Solikhatun menyampaikan sarannya:

“Perlunya ditambahi petugas untuk menangani antrian panjang”

Bapak Andi menambahkan:

“Tidak ada, cuma saran saya ditambahi petugas keamanan untuk menyebrangkan pelanggan”

Ibu Koniwati Utama juga memberikan sarannya:

“Lebih dibenahi lagi pelayanan operator saat ramai pembeli”

Keluhan-keluhan dari pelanggan sebagai faktor penggerak dan pendorong SPBU untuk lebih baik dalam pelayanan kepada para pelanggannya dan lebih unggul dari pesaingnya.

¹⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Andi, pada hari Kamis 9 Maret 2017.

¹⁵ Hasil wawancara dengan Bu Koniwati Utama, pada hari Kamis 9 Maret 2017.

2. Data tentang Strategi dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan SPBU 44.593.10 Payaman Kudus

Strategi merupakan perencanaan (*planning*) dan manajemen untuk mencapai tujuan tertentu pada sebuah organisasi atau perusahaan. Konsep-konsep strategi dalam setiap perusahaan berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan dan tujuan masing-masing perusahaan. Berdasarkan wawancara di lapangan yang dilakukan oleh peneliti dengan beberapa responden yang terkait langsung dengan strategi dalam mempertahankan loyalitas pelanggan di SPBU 44.593.10 Payaman Kudus yaitu sebagai berikut :

Hasil wawancara dengan Ibu Ema Susiati selaku manajer di SPBU 44.593.10 Payaman Kudus. Beliau menjelaskan bahwa:

“Perlunya strategi khusus agar para pelanggan tetap membeli di SPBU ini, saya menerapkan beberapa strategi, seperti strategi layanan dan pemberian bonus untuk para pelanggan. Sebenarnya yang paling terpenting itu ya pelayanan yang diberikan operator kepada pelanggan, karena mereka berhadapan langsung dengan para pelanggan, pelayanan mereka secara langsung akan memberikan kesan pada pelanggan. Dari Pertamina sendiri memberikan beberapa aturan wajib untuk dijalankan oleh operator saat melayani para pelanggan dan itu memang harus dijalankan. Jika mereka tidak menjalankannya saya akan memberikan sanksi berat untuk mereka, karena hal itu juga bisa berdampak pada audit dari Pertamina”.

Ibu Ema Susiati menjelaskan prosedur pelayanan yang harus dijalankan operator harus sesuai dengan prosedur pelayanan dari Pertamina. Beliau menjelaskan bahwa:

“Pelayanan yang dijalankan operator itu pertama-tama mereka harus memandu atau mengarahkan pelanggan saat memasuki SPBU sampai ke pulau pompa, mengucapkan salam dengan tersenyum saat berhadapan dengan pelanggan, menyayai mereka membeli BBM jenis apa agar tidak salah isi, menawarkan produk BBK seperti pertamax untuk yang mengisi pertalite atau menawarkan Pertamina Dex untuk yang mengisi solar, lalu membuka dan menutup tutup tangki, konfirmasi jumlah pembeli, memberikan bon, mengucapkan terima kasih dan selamat jalan”.¹⁶

¹⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Ema Susiati selaku manajer SPBU 44.593.10 Payaman Kudus, pada hari rabu, 18 Januari 2017

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kebutuhan dengan tujuan utama yaitu kepuasan konsumen. Demi mencapai kepuasan tersebut, perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima dengan kualitas yang terbaik.

SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan operator SPBU harus sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) Pertamina Way yaitu sebagai berikut:¹⁷

- 1) Memandu kendaraan pelanggan hingga berhenti di pulau pompa dengan mengucapkan “Terus.. terus.. terus.. stop!” disertai isyarat tangan untuk mengarahkan.
- 2) Memberikan 3S (Senyum, Salam dan Sapa) dengan ramah
- 3) Menyampaikan potensi bahaya dan larangan secara sopan tapi tegas
- 4) Membuka tutup tangki dan meletakkan di tempat yang aman dan tidak melecetkan mobil pelanggan.
- 5) Menunjukkan angka “Nol” kepada pelanggan sebelum pengisian dan meletakkan nozzle ke tangki mobil pelanggan dengan hati-hati dan mulai melakukan pengisian.
- 6) Isi BBM sambil berinteraksi dengan pelanggan dengan menawarkan produk atau layanan yang ada di SPBU
- 7) Selesai pengisian dengan menunjukkan angka liter/uang akhir display dispenser dan menutup tangki mobil sampai tertutup rapat (3 klik)
- 8) Menghitung dan konfirmasi uang yang diterima di hadapan pelanggan
- 9) Memberikan bukti pembayaran dan jumlah kembalian yang pas sesuai dengan jumlah pembelian
- 10) Ucapkan terima kasih dan selamat jalan kepada pelanggan dengan tersenyum

¹⁷ Data dokumentasi SOP (Standar Operasional Prosedur) Pertamina Way

Adapun strategi lain yang diterapkan oleh Ibu Ema Susiati di SPBU 44.593.10 Payaman Kudus.

“Saya juga memberikan bonus atau rewards untuk para pelanggan agar mereka loyal pada SPBU ini. Saya memberikan kartu pelanggan yang berlaku satu tahun kepada pelanggan yang dapat diisi sesuai dengan jumlah pembelian mereka per liter. Jadi setiap mengisi habis berapa ya ditulis di kartu pelanggan itu, yang nulis operator yang mengisi, setiap bulan dijumlah dapat berapa nanti tahu dapat bonus apa. Nukarnya sama saya. Ada banyak bonus disini, bonusnya pun beda-beda tergantung jumlah pembeliannya yang dihitung per liter. Di kartu pelanggan sudah tertera keterangan hadiahnya jadi pelanggan bisa tahu. Bonus yang diberikan berdasarkan jumlah pembelian, untuk jumlah pembelian 1000 liter dapat 1 buah lap mobil, 5000 liter dapat 1 set pisau cukur, 10000 liter dapat 1 set perlengkapan mandi, 15000 liter 1 buah handuk, 20000 liter dapat 1 buah kaos cantik, 25000 liter dapat 1 buah celana santai, 30000 liter dapat 2 liter minyak, 35000 liter dapat beras 5 kg, jadi ya macam-macam bonusnya untuk semua pembelian BBM apapun”.

Ibu Ema Susiati juga menambahkan bahwa:

“Ada juga bonus tambahan setiap pengisian BBM jenis apapun solar, pertamax atau pertalite sebanyak 100 liter atau minimal 95 literlah dapat air mineral botolan 1500 ml, semua itu kan membuat pelanggan senang sehingga mereka bisa loyal pada SPBU ini”.¹⁸

Rewards atau bonus merupakan suatu imbalan yang diberikan kepada pelanggan yang loyal (setia) pada perusahaan sehingga dapat mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Dengan adanya reward atau bonus itu dapat menjadikan daya tarik pelanggan untuk selalu membeli produk,.

Lain halnya dengan ibu Ema Susiati, bapak Rohmad menjelaskan strategi yang dilakukannya untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, beliau mengatakan bahwa:

“Pelanggan yang loyal itu perlu dipertahankan dengan cara mendapatkan jaminan kualitas dan kuantitas yang baik dari SPBU ini. Karena kualitas dan kuantitas BBM adalah hal yang paling penting untuk pelanggan sebagai cara memberikan penceritaan SPBU

¹⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Ema Susiati selaku manajer SPBU 44.593.10 Payaman Kudus, pada hari rabu, 18 Januari 2017

ini. Jika SPBU sudah mendapat pencitraan dan kepercayaan dari pelanggan sudah pasti mereka akan loyal pada SPBU ini”.

Bapak Rohmad juga menambahkan bahwa:

“Untuk kualitas BBM itu dari Pertamina biasanya ada keterangan spesifikasi yang tertera pada surat jalan/ PNBP/ DO. Untuk tes pengukuran berat jenis kami melakukan tera 1 liter pada gelas ukur 1000 ml, mengukur dengan menggunakan tatakan bejana ukur yang sudah pada posisi rata yang sudah di paskan posisinya dengan waterpas, saya menghitung berat jenis dengan hydrometer berkode 0,700 untuk pertamax dan pertalite dan hydrometer berkode 0,800 untuk solar, dan thermometer dengan skala 0,5°C”.¹⁹

Pada dasarnya konsumen kurang mengetahui bagaimana kualitas yang di jual di SPBU akan tetapi pihak SPBU memberikan yang terbaik untuk pelanggan baik itu dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

“Untuk mengukur kuantitas BBM saya melakukan tera dengan menggunakan bejana ukur 10 liter atau 20 liter. Mengecek tera takaran BBM yang keluar dari nozzle adalah sebuah prosedur wajib bagi setiap SPBU Pertamina yang berlabel Pasti Pas! karena hal ini berkaitan dengan kepentingan pelanggan untuk memperoleh jumlah liter BBM sesuai dengan yang dibayar. Misalnya pelanggan membeli 50 liter maka yang keluar dari nozzle dan masuk ke tangki pelanggan adalah pas pada takaran 50 liter”.

Bapak Rohmad juga menjelaskan tentang prosedur melakukan tera takaran BBM, beliau menambahkan bahwa:

“Sebelumnya SPBU ini telah mendaftarkan takaran ke Balai Metrologi Wilayah Pati yang memang sebagai instansi yang berwenang untuk mengesahkan takaran. SPBU ini sekali dalam waktu satu tahun mendaftarkan ulang semua pompa BBM ke Balai Metrologi untuk di tera ulang. Petugas Metrologi akan datang dan melakukan pemeriksaan dan tera atau kalibrasi pada pompa BBM. Petugas Metrologi menggunakan bejana ukur dengan volume 20 liter sebagai referensi takaran. Petugas akan memeriksa kecocokan jumlah liter yang dikeluarkan setiap nozzle dengan cara mengisi BBM sebanyak 20 liter ke dalam bejana ukur tersebut. Takaran dinyatakan cocok dan sah bila BBM yang keluar dari nozzle memenuhi bejana dan mendekati ukuran 20 liter. Untuk SPBU

¹⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Rohmad selaku Supervisor (Pengawas) SPBU 44.593.10 Payaman Kudus, pada hari rabu, 18 Januari 2017

Pertamina Pasti Pas! batas maksimal kekurangan yang diperbolehkan maksimal 60 ml per 20 liter. Akan tetapi di SPBU ini kami menetapkan ukuran yang pas tanpa adanya plus minusnya sehingga tidak ada yang dirugikan dan pelanggan pun puas dengan takaran kami. Setiap awal bulan kami melakukan density 1 liter pada gelas ukur untuk mengetes kualitas BBM dan tera 20 liter pada bejana ukur, itu untuk memastikan takarannya pas, jika takarannya berubah itu mungkin karena kesalahan program pompanya, jika terjadi kesalahan saya akan membenarkan dengan memprogram pada display dispenser pump dengan pengontrolnya dan melakukan tera ulang”.²⁰

Dengan strategi yang berbeda yang dijelaskan oleh bapak Rohmad bahwa untuk mempertahankan loyalitas pelanggan dengan memperbaiki dan menetapkan kualitas dan kuantitas takaran yang terbaik untuk pelanggan, meskipun ada batas toleransi kekurangan, akan tetapi pihak SPBU menjual BBM kepada masyarakat dengan kualitas BBM sesuai dengan standar Pertamina dan kuantitas takaran pasti pas agar pelanggan tidak merasa tercurangi dan bisa terpuaskan dengan takaran yang pas sehingga mereka percaya dan tetap loyal pada SPBU 44.593.10 Payaman Kudus.

Penjelasan tentang strategi yang dijalankan oleh Bapak Sunarwan, beliau mengatakan bahwa:

“ Strategi saya ya dengan cara melakukan motivasi dan pengarahan pada operator-operator agar mereka mau menjalankan SOP dengan baik, karena jika operator tidak di motivasi dan diarahkan mereka pasti lupa akan tanggungjawab mereka untuk melayani pelanggan dengan ramah dan sopan dan harus sesuai dengan SOP yang telah Pertamina wajibkan untuk dilakukan oleh mereka. Setiap mau pergantian sift saya melakukan briefing operator tentang wajibnya menjalankan SOP pelayanan sesuai dengan SOP Pertamina Way, saya juga mengawasi kerja mereka dilapangan jika mereka lalai atau tidak menjalankannya saya akan memberikan surat peringatan untuk mereka untuk mendapatkan sanksi. Pelayanan operator itu sangat penting untuk pelanggan, pelanggan akan terkesan dihargai dan diistimewakan maka mereka akan suka dan puas sehingga berpotensi

²⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Rohmad selaku Supervisor (Pengawas) SPBU 44.593.10 Payaman Kudus, pada hari rabu, 18 Januari 2017

membeli lagi bahkan bertahan untuk menjadi pelanggan yang loyal”.²¹

Berbeda dengan strategi yang dilakukan oleh Bapak Rohmad, Bapak Sunarwan melakukan motivasi dan pengarahan karyawan agar dapat memberikan pelayanan yang prima untuk pelanggan.

Dan penjelasan dari Syamsul Andi tentang strategi yang dijalankan oleh Bapak Sunarwan,

“Menurut saya ya dengan melayani pelanggan dengan ramah dan santun. Kalau strategi yang selama ini dijalankan oleh para supervisor kami ya SPBU ini harus memberikan kepuasan jangan sampai ada pelanggan yang kecewa atau malah komplain”.

Syamsul Andi juga menambahkan tentang strategi yang dijalankan oleh Bapak Sunarwan

“Setiap mau pergantian shift kami para operator selalu di briefing oleh Bapak Sunarwan, beliau memberi perintah kami untuk selalu melakukan pelayanan yang maksimal, alhasil memang benar dengan pelayanan kami yang benar-benar tulus, ramah dan santun banyak para pelanggan yang senang, mereka pun kembali lagi membeli di hari berikutnya. Kami memberikan kartu pelanggan kepada mereka, ditulis jumlah pembeliannya per liter setelah terjumlah banyak mereka meminta bonus, SPBU ini menyediakan banyak bonus, pelanggan kami pun hafal kebanyakan mereka meminta bonus handuk”.²²

3. Data tentang Kendala-Kendala dalam Menerapkan Strategi untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan SPBU 44.593.10 Payaman Kudus

Dari hasil wawancara dengan responden yang menjelaskan beberapa kendala-kendala yang dihadapi dalam menerapkan strategi untuk mempertahankan loyalitas pelanggan SPBU 44.593.10 Payaman Kudus antara lain sebagai berikut:

²¹ Hasil wawancara dengan Bapak Sunarwan selaku Supervisor (Pengawas) SPBU 44.593.10 Payaman Kudus, pada hari rabu, 18 Januari 2017

²² Hasil wawancara dengan Syamsul Andi selaku Operator SPBU 44.593.10 Payaman Kudus, pada hari rabu, 18 Januari 2017

Ibu Ema susiati menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi saat menerapkan strateginya, beliau mengatakan bahwa:

“Kendala yang saya hadapi sebenarnya banyak terutama soal SOP operator. Banyak yang tidak melakukannya secara lengkap, itupun berdampak kegagalan pada audit Pertamina di SPBU ini, jika audit Pertamina gagal margin SPBU ini turun, tugas saya kan banyak jadi untuk pemberian bonus pada pelanggan agak kacau, jika bonus yang diminta pelanggan tidak ada, saya menunda pemberian bonus tersebut. Memang ada pelanggan yang memahami tapi ada juga pelanggan yang kecewa”.²³

Bapak Rohmad menambahkan bahwa:

“Kendala-kendala yang saya hadapi jika pompa dispensernya rusak, butuh waktu lama untuk memperbaikinya, sehingga kerja operator terganggu, kalau takarannya saja yang berubah bisa cepat diperbaiki, kalau pompa dispensernya yang error ya lama kira-kira 2-3 hari baru selesai”.²⁴

Bapak Sunarwan menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi saat menerapkan strateginya, beliau mengatakan bahwa:

“Sebenarnya memang ada kendala dari operator, ada operator yang susah diatur. Ada banyak alasan mereka seperti ada pelanggan yang mengabaikan pelayanan mereka sehingga mereka tidak semangat menjalankannya, ada juga pelanggan yang tidak sopan sehingga mereka malas dan memilih cuek dengan pelanggan itu. Tapi saya sendiri memaklumi itu tapi ya saya tetap memberi motivasi mereka untuk meningkatkan pelayan”²⁵

Syamsul Andi juga menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi saat menjalankan strategi tersebut, dia menjelaskan bahwa:

“Kendala-kendala yang dihadapi operator banyak sekali seperti, ada pelanggan yang tidak mau keluar dari mobil, kita para operator kesulitan untuk menawarkan produk BBK seperti pertamax atau pertamina dex, untuk pelanggan motor karena banyak antrian itu menjadi kurang efektif jika kita melakukan SOP lengkap antriannya panjang”.

²³ Hasil wawancara dengan Ibu Ema Susiati selaku manajer SPBU 44.593.10 Payaman Kudus, pada hari rabu, 18 Januari 2017

²⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Rohmad selaku Supervisor (Pengawas) SPBU 44.593.10 Payaman Kudus, pada hari rabu, 18 Januari 2017

²⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Sunarwan selaku Supervisor (Pengawas) SPBU 44.593.10 Payaman Kudus, pada hari rabu, 18 Januari 2017

Syamsul Andi juga menambahkan bahwa:

“Ada juga pelanggan yang tidak sopan jadi operator terutama operator wanita memilih untuk diam tidak melakukan SOP Pertamina Way. Pernah juga pelanggan truk-truk, bus-bus yang ngisi solar kadang-kadang mengeluh dan membanding-bandingkan bonus yang diberikan SPBU ini dengan SPBU lain, mungkin yang menjadi kendala itu. Mereka lebih tertarik pada bonus-bonus yang diberikan oleh SPBU lain”.²⁶

C. Pembahasan

1. Analisis Loyalitas Pelanggan SPBU 44.593.10 Payaman Kudus

Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek toko, atau pemasok, berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten.²⁷

Di SPBU 44.593.10 Payaman Kudus ada sebanyak 102 pelanggan setiap harinya melakukan pembelian Bahan Bakar Minyak (BBM) produk solar, mereka mempunyai surat rekomendasi pembelian Bahan Bakar Minyak (BBM) dari Dinas Perindustrian, Koperasi dan UKM untuk kebutuhan industri yang dijalankan, dan surat rekomendasi pembelian Bahan Bakar Minyak (BBM) dari Dinas Pertanian, Perikanan dan Kehutanan untuk para petani atau kelompok tani dalam usaha pertanian.

Surat rekomendasi pembelian Bahan Bakar Minyak (BBM) dari Dinas Perindustrian, Koperasi dan UKM berkisar 15 liter sampai 80 liter per hari untuk usaha industri seperti usaha mikro industri tahu, kerajinan logam pisau, penggergajian kayu, dan anyaman rotan, sedangkan dari Dinas Pertanian, Perikanan dan Kehutanan berkisar 35 liter sampai 350 liter per hari tergantung besar kecilnya kebutuhan solar yang dibutuhkan untuk usaha pertanian sebagai penggerak diesel untuk selep padi dan pengairan pompanisasi.

²⁶Hasil wawancara dengan Syamsul Andi selaku Operator SPBU 44.593.10 Payaman Kudus, pada hari rabu, 18 Januari 2017

²⁷ Etta Mamang Sangadji dan Sopiha, *Perilaku Konsumen, Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, C.V ANDI OFFSET, Yogyakarta, 2013, hlm. 104.

Mayoritas pelanggan berasal dari kecamatan Mejobo, Undaan dan Jati, dan pelanggan lainnya juga ada yang berasal dari Jekulo. Selain para pengusaha industri dan petani, juga masih banyak lagi pelanggan lainnya yang membeli Bahan Bakar Minyak (BBM) jenis pertamax, pertalite, Pertamina Dex maupun oli atau pelumas. Para pelanggan tersebut ada juga yang berasal dari luar kota yang memang kebetulan sedang kehabisan BBM sehingga mengisi di SPBU 44.593.10 Payaman Kudus seperti truk-truk besar luar kota, bus-bus, mobil pribadi, mobil box dan sepeda motor yang melewati jalan lingkar payaman.

Konsumen yang loyal merupakan aset penting bagi perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari karakteristik yang dimilikinya. Konsumen yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut:²⁸

a. Melakukan pembelian secara teratur

Loyalitas pelanggan di SPBU 44.593.10 Payaman Kudus semakin meningkat, hal itu terbukti karena adanya jumlah penjualan BBM yang meningkat dan adanya konsistennya para pelanggan untuk membeli setiap harinya. Terutama pelanggan jerigen dalam pembelian solar, pertamax dan pertalite. Mereka secara rutin setiap hari mengisi BBM di SPBU 44.593.10 Payaman Kudus, bahkan dalam sehari pelanggan jerigen pertamax dan pertalite melakukan pembelian lebih dari satu kali. Untuk pelanggan jerigen solar, karena BBM jenis solar termasuk barang subsidi dari pemerintah, mereka telah mempunyai surat rekomendasi pembelian Bahan Bakar Minyak (BBM) dari Dinas Perindustrian, Koperasi dan UKM untuk kebutuhan industri yang dijalankan, atau surat rekomendasi pembelian Bahan Bakar Minyak (BBM) dari Dinas Pertanian, Perikanan dan Kehutanan untuk para petani atau kelompok tani dalam usaha pertanian sehingga mereka diperbolehkan untuk membelinya dengan jumlah banyak sesuai dengan yang tertera dalam surat tersebut.

²⁸ *Ibid*, hlm. 105.

b. Melakukan pembelian di semua lini produk atau jasa

Mayoritas pelanggan yang membeli lebih dari satu produk BBM adalah pelanggan jerigen. Para pelanggan jerigen membeli BBM di SPBU untuk dijual kembali ke konsumen akhir dengan membeli BBM jenis pertalite dan juga pertamax setiap pengisian. Ada juga pelanggan jerigen membeli BBM jenis solar untuk industrinya sekaligus membeli BBM jenis pertalite untuk mobil pengangkut jerigennya.

c. Merekomendasikan produk lain

Pelanggan yang sudah bertahun-tahun berlangganan di SPBU 44.593.10 Payaman Kudus sudah pasti mengenal betul bagaimana kinerja SPBU, mereka yang puas dan loyal terhadap SPBU pastinya akan memberikan kritik dan saran untuk kemajuan SPBU. Para pelanggan yang sudah terbiasa akrab dengan operator biasanya memberikan saran-saran yang baik, seperti merekomendasikan untuk menambah produk BBM jenis pertamax plus. Sehingga pelanggan bisa menjual variasi produk untuk konsumen akhir.

d. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing

Ada banyak pelanggan tetap sudah bertahun-tahun berlangganan membeli Bahan Bakar Minyak (BBM) jenis solar, pertamax dan pertalite dengan jerigen, meskipun ada SPBU yang lebih dekat dari lokasi tempat tinggal mereka lebih memilih membeli Bahan Bakar Minyak (BBM) di SPBU 44.593.10 Payaman Kudus. Mayoritas pelanggan berasal dari kecamatan Mejobo, Undaan dan Jati, dan sebagian pelanggan lainnya juga ada yang berasal dari Jekulo. Seperti halnya pelanggan yang berasal dari desa Mejobo dan Jepang seharusnya lebih dekat untuk membeli BBM ke SPBU Ngembal Kulon akan tetapi tidak pindah ke SPBU tersebut dan masih setia berlangganan di SPBU 44.593.10 Payaman Kudus. Ada juga

pelanggan yang berasal dari desa Tanjungkarang seharusnya lebih dekat untuk membeli BBM ke SPBU Tanjung akan tetapi tetap setia berlanggan di SPBU 44.593.10 Payaman Kudus. Para pelanggan tersebut mempertahankan loyalitasnya di SPBU 44.593.10 Payaman Kudus karena sudah percaya dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh SPBU.

Pelanggan yang loyal akan selalu setia melakukan pembelian rutin meskipun mereka mempunyai penilaian tentang kelebihan dan kekurangan SPBU 44.593.10 Payaman Kudus, akan tetapi meskipun SPBU memiliki kekurangan/ kelemahan para pelanggan masih tetap loyal.

Beberapa kelebihan yang dimiliki SPBU 44.593.10 payaman Kudus, antara lain:

1. Pelayanan operator ramah dan sopan
2. Lokasi strategis
3. Takaran pas
4. Manajer baik
5. Area SPBU bersih
6. Menyediakan bonus

Beberapa kekurangan yang dimiliki SPBU 44.593.10 payaman Kudus, antara lain:

1. Antrian panjang yang membuat pelanggan kecewa dan bosan
2. Tidak melayani pembelian tertentu jika ada pemeriksaan SPBU
3. Operator kurang efektif menangani antrian panjang
4. Tidak ada satpam/petugas keamanan

Sebagai wujud kelayakan, para pelanggan memberikan beberapa saran kepada pihak SPBU 44.593.10 Payaman Kudus untuk memperbaiki pelayanannya kepada para pelanggannya dan untuk lebih unggul dari pesaingnya. Beberapa saran yang diberikan oleh para pelanggan, antara lain:

1. Perlunya ditambahi petugas untuk menangani antrian panjang
2. Lebih dibenahi lagi pelayanan operator saat ramai pembeli
3. Ditambahi petugas keamanan untuk menyebrangkan pelanggan

2. Analisis Strategi dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan SPBU 44.593.10 Payaman Kudus

Strategi adalah suatu rencana yang dirancang untuk menghadapi perubahan-perubahan atau hambatan yang terjadi dalam mencapai tujuan perusahaan.

Untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, SPBU 44.593.10 Payaman Kudus menjalankan beberapa strategi yaitu antara lain:

a. Strategi Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kebutuhan dengan tujuan utama yaitu kepuasan pelanggan. Demi mencapai kepuasan tersebut, perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima dengan kualitas yang terbaik sehingga pelanggan yang merasakan kepuasan bisa menjadi loyal (setia).

Aturan pelayanan untuk pelanggan sudah ditetapkan oleh pihak Pertamina sebagai standart wajib untuk dilakukan operator dalam melayani pelanggan. Aturan itu disebut sebagai SOP (Standar Operasional Prosedur) Pertamina Way.

- 1) Memandu kendaraan pelanggan hingga berhenti di pulau pompa
 - Siap selalu setiap kali ada kendaraan datang ke pulau pompa dengan menunjukkan lokasi berhenti dan tidak menghalangi kendaraan.
 - Pandu kendaraan untuk berhenti di area yang telah disediakan.
 - Perhatikan jarak berhenti yang benar dan ucapkan stop dengan sopan, jelas dan tegas.

- “Terus.. terus.. terus.. stop!” disertai isyarat tangan untuk mengarahkan.
- 2) Memberikan 3S (Senyum, Salam dan Sapa) dengan ramah
 - Sampaikan salam pembuka: “Selamat Pagi/ Siang/ Malam, Pak/Bu” dengan tatapan mata yang sopan.
 - Sapa dengan menanyakan kebutuhan BBM
“Mau isi Premium/Solar...?”
“Berapa Rupiah/Liter?”.
 - Minta maaf dan tanyakan kembali jika kurang jelas.
 - 3) Sampaikan potensi bahaya dan larangan
 - Menyampaikan larangan secara sopan tapi tegas
“Maaf Pak/Bu, tolong mesinnya dimatikan...”
“Maaf Pak/Bu, tolong HPnya jangan digunakan dulu...”
“Maaf Pak/Bu, tolong jangan merokok...”
 - 4) Membuka tutup tangki
 - Meminta izin pada pelanggan: “Saya buka tutup tangkinya, Pak/Bu?”
 - Buka tutup tangki kendaraan
 - Letakkan di tempat yang aman dan tidak melecehkan mobil pelanggan.
 - 5) Menunjukkan angka “Nol” kepada pelanggan sebelum pengisian
 - Set sesuai permintaan pelanggan
 - Katakan dan tunjukkan dengan telapak tangan kanan: “Mulai dari nol, Pak/Bu”
 - Letakkan nozzle ke tangki mobil pelanggan dengan hati-hati dan mulai melakukan pengisian.
 - 6) Isi BBM sambil berinteraksi dengan pelanggan
 - Peka terhadap situasi pelanggan
 - Obrolkan hal-hal umum atau kejadian sehari-hari dan tidak bertanya yang bersifat pribadi

- Berbicara secara wajar dan tidak memotong pembicaraan pelanggan
 - Upselling atau menawarkan produk BBK (Bahan Bakar Khusus) yaitu pertamax atau pertamina dex atau layanan yang ada di SPBU seperti fasilitas pengisian angin gratis jika ban kendaraan pelanggan kurang angin.
 - Menolak dengan sopan jika ada permintaan yang tidak wajar, jika berkelanjutan harap hubungi pengawas
- 7) Selesai pengisian
- Tunjukkan angka liter/uang akhir display dispenser dan ucapkan “Sudah pas... ya Pak/Bu”
 - Hati-hati menarik nozzle keluar dari tangki mobil
 - Meletakkan nozzle pada tempatnya
 - Hati-hati menutup tangki mobil sampai tertutup rapat (3 klik)
- 8) Menghitung dan konfirmasi uang yang diterima
- Memberi tahu jumlah uang yang harus dibayar
 - Menerima uang dengan tangan kanan
 - Menghitung dan konfirmasi jumlah uang yang diterima di hadapan pelanggan
 - Masukkan uang ke laci kerja atau tas pinggang
- 9) Memberikan bukti pembayaran dan jumlah kembalian yang pas
- Tawarkan dan berikan bon pembayaran sesuai dengan jumlah pembelian
 - Berikan uang kembalian sesuai dengan jumlah pembelian
- 10) Mengucapkan terima kasih dan selamat jalan dengan tersenyum
- “Terima kasih Pak/Bu”
 - “Selamat jalan”

Setiap operator mempunyai kewajiban menjalankan SOP (Standar Operasional Prosedur) Pertamina Way kepada setiap konsumen/pelanggan yang membeli BBM jenis apapun tanpa pandang pelanggan

itu membeli sedikit atau banyak. SOP operator selalu diawasi oleh supervisor di lapangan maupun lewat CCTV. Jika mereka tidak menjalankannya akan mendapatkan sanksi tegas dari supervisor (pengawas). SOP (Standar Operasional Prosedur) Pertamina Way operator di audit oleh Pertamina sebagai salah satu penilaian SPBU Pasti Pas.

b. Strategi Takaran

Takaran adalah alat yang diperuntukan atau dipakai untuk pengukuran kuantitas atau penakaran. Takaran sebagai alat ukur volume yang bentuk, ukuran dan persyaratan lainnya ditetapkan berdasarkan ketentuan dan syarat-syarat teknis yang berlaku.

Setiap tahunnya SPBU didatangi oleh Badan Metrologi Propinsi setempat, guna memeriksa atau mengukur ulang takaran cairan yang keluar dari Mesin Pompa milik SPBU. Pengukuran ini biasanya disebut dengan Tera Ulang atau pengkalibrasian ulang dispenser Mesin Pompa SPBU. Untuk mengukur kuantitas BBM dilakukan tera dengan bejana ukur 10 liter atau 20 liter. Tera dilakukan bukan hanya dari instansi Pemerintahan yang terkait saja melakukan hal ini. Pihak Pertamina Sendiri melalui Program SPBU Pertamina Way dan SPBU Pasti Pasnya, dalam setahun saja pemeriksaan takaran pada Mesin Pompa SPBU dilakukan 3 hingga 5 kali Pemeriksaan bahkan lebih, tergantung SPBU tersebut, sejauh mana mengikuti aturan-aturan dalam program Pertamina. Untuk SPBU Pertamina Way, dalam 3 bulan dilakukan 3 kali pemeriksaan dispenser pompa dan bukan ini saja. Keramahan, Kebersihan atau Prosedur pelayanan kepada masyarakat sampai uji kualitas cairan BBM di SPBU pun dipantau. Apabila SPBU lolos dari aturan-aturan tersebut, maka status dari Spbu Pertamina Way bergeser ke SPBU Pasti Pas.

SPBU 44.593.10 Payaman Kudus sudah menjadi SPBU Pasti Pas. SPBU ini telah mendaftarkan takaran ke Balai Metrologi Wilayah Pati

sebagai instansi yang berwenang untuk mengesahkan takaran. Sekali dalam waktu satu tahun SPBU mendaftarkan ulang semua pompa BBM ke Balai Metrologi untuk di tera ulang. Petugas Metrologi datang dan melakukan pemeriksaan dan tera atau kalibrasi pada pompa BBM. Petugas Metrologi menggunakan bejana ukur dengan volume 20 liter sebagai referensi takaran. Petugas akan memeriksa kecocokan jumlah liter yang dikeluarkan setiap nozzle dengan cara mengisi BBM sebanyak 20 liter ke dalam bejana ukur tersebut. Takaran dinyatakan cocok dan sah bila BBM yang keluar dari nozzle memenuhi bejana dan mendekati ukuran 20 liter. Untuk SPBU Pertamina Pasti Pas! batas maksimal kekurangan yang diperbolehkan maksimal 60 ml per 20 liter.

SPBU ini menetapkan dan memberikan ukuran yang pas tanpa adanya plus minusnya sehingga tidak ada yang dirugikan dan pelanggan pun puas dengan takaran. Setiap awal bulan supervisor melakukan density 1 liter pada gelas ukur untuk mengetes kualitas BBM dan tera 20 liter pada bejana ukur untuk memastikan takarannya pas, jika takarannya berubah supervisor membenarkan dengan memprogram pada display dispenser pump dan tera ulang sehingga takarannya pas. Biasanya sebelum ada audit dari Pertamina supervisor melakukan tera dengan bejana ukur 10 liter atau 20 liter. Mengecek tera takaran BBM yang keluar dari nozzle adalah sebuah prosedur wajib bagi setiap SPBU Pertamina yang berlabel Pasti Pas! karena hal ini berkaitan dengan kepentingan pelanggan untuk memperoleh jumlah liter BBM sesuai dengan yang dibayar. Misalnya pelanggan membeli 50 liter maka yang keluar dari nozzle dan masuk ke tangki pelanggan adalah pas pada takaran 50 liter.

Cara supervisor dalam mengecek dan mengukur takaran BBM dengan bejana ukur:

- Terlebih dahulu tatakan atau dudukan bejana ukur diseimbangkan dengan menggunakan waterpass

- Dudukkan bejana ukur di atasnya. Kemudian mulailah mengeset atau tekan nominal angka 10 liter pada panel tombol program jika memakai bejana ukur 10 liter, tekan nominal angka 20 liter pada panel tombol program jika memakai bejana ukur 20 liter
- Isikan cairan BBM ke dalam bejana ukur dengan kecepatan lambat, sedang ataupun cepat. Sebelum mengisi teteskan sisa cairan BBM yang masih tersisa di nozzle di luar bejana ukur, lalu masukkan ujung nozzle ke dalam bejana ukur, upayakan saat mengisi bejana ukur, percikan cairan BBM tidak keluar dari bejana agar mendapatkan keakuratan pengkalibrasian takaran.
- Perhatikan dengan seksama plat besi yang mengapit gelas tabung (bentuk "U") dinamakan skala tetap pengukuran. Sedang plat persegi empat yang letaknya berada di tengah yang menutup bagian tengah gelas tabung ukur dinamakan skala bergerak. Skala bergerak inilah yang nantinya menunjukkan hasil dari lebih-kurangnya BBM yang keluar dari nozzle mesin pompa BBM.

c. Strategi Bonus (Rewads)

Bonus atau rewards adalah suatu imbal jasa yang diberikan kepada pelanggan yang loyal, agar mereka tetap loyal (setia).

Sebagai perusahaan jasa SPBU 44.593.10 Payaman Kudus tentunya harus mempertahankan loyalitas pelanggannya, karena pelanggan merupakan faktor yang mempengaruhi keberlangsungan hidup sebuah SPBU. Sebagai salah satu strategi yang dilakukan adalah memberikan bonus atau rewards untuk para pelanggan agar mereka tetap loyal pada SPBU. Untuk para pelanggan yang ingin mendapatkan bonus atau rewards telah disediakan kartu pelanggan yang berlaku untuk satu tahun. Kartu itu dapat diisi setiap pelanggan melakukan pembelian dan diisi sesuai dengan per liter jumlah pembelian. Jadi setiap pelanggan melakukan transaksi pembelian produk BBM apapun harus membawa kartu tersebut untuk dicatat oleh operator yang

melayaninya. Setiap bulannya dijumlah dapat berapa. Bonus yang diberikan beda-beda tergantung jumlah pembeliannya yang dihitung perliter. Seperti untuk jumlah pembelian 1000 liter dapat 1 buah lap mobil, 5000 liter dapat 1 set pisau cukur, 10000 liter dapat 1 set perlengkapan mandi, 15000 liter 1 buah handuk, 20000 liter dapat 1 buah kaos cantik, 25000 liter dapat 1 buah celana santai, 30000 liter dapat 2 liter minyak, 35000 liter dapat beras 5 kg. Ada juga bonus tambahan setiap pengisian BBM jenis apapun solar, pertamax atau pertalite sebanyak 100 liter atau minimal 95 liter dapat air mineral botolan 1500 ml.

Pelanggan yang mempunyai kartu pelanggan berbonus adalah pelanggan yang setiap harinya mengisi BBM lebih dari 30 liter. Kebanyakan pelanggan jerigen produk pertamax, pertalite, solar, dan pelanggan truk-truk besar dan bus-bus yang biasanya mengisi solar lebih dari 50 liter.

d. Strategi Motivasi Karyawan

Motivasi adalah daya pendorong yang mengakibatkan seorang anggota mau dan rela untuk menggerakkan kemampuan dalam bentuk keahlian atau keterampilan, tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya, dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya.²⁹

Motivasi merupakan dorongan yang muncul dari dalam diri individu atau dari luar diri (orang lain) yang menjadi faktor penggerak ke arah tujuan yang ingin dicapai.

Motivasi yang dilakukan oleh supervisor (pengawas) SPBU 44.593.10 Payaman Kudus sebagai rencana strategis dalam mempertahankan loyalitas pelanggan kepada karyawannya yaitu dengan

²⁹ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen, Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, C.V ANDI OFFSET, Yogyakarta, 2013, hlm.154.

cara melakukan briefing. Briefing sebagai sarana komunikasi efektif antar semua karyawan dan antar bagian atau divisi, sebagai sarana informasi hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan dan aturan perusahaan dan sebagai sarana menanamkan nilai-nilai perusahaan dan budaya kerja. Dengan briefing dapat membuat setiap karyawan mengerti tentang apa yang harus dilakukan atau mengerti akan tanggung jawab masing-masing.

Briefing dilakukan oleh supervisor sebelum karyawan-karyawannya memulai kerja untuk menyatukan semangat dan etos kerja. Dalam briefing yang dilakukan oleh supervisor menerangkan target dan tujuan yang akan dicapai bersama yaitu mempertahankan loyalitas pelanggan dan keberhasilan audit Pertamina dan menerangkan tanggung jawab yang harus dilakukan. Briefing dilakukan 20 menit sebelum pergantian sift. Supervisor memberikan review tentang SOP pelayanan operator yang perlu di perbaiki dan ditingkatkan, mengkoreksi siapa saja yang belum maksimal. Apalagi jika mau menghadapi audit dari Pertamina pelayanan operator menjadi faktor penting yang dinilai oleh auditor. Supervisor secara terus-menerus mengawasi apakah ada peningkatan pelayanan atau tidak. Pengawasan dilakukan dengan secara langsung di lapangan dan juga pemantauan dari CCTV. Briefing dilakukan tidak hanya pada pelayanan operator saja, tetapi juga kepada petugas kebersihan/OB dalam membersihkan area SPBU yang mencakup area pulau pompa, kantor, tangki pendam, parker, mushola, toilet dan rest area, semuanya harus bersih karena kebersihan SPBU bukan hanya menjadikan konsumen/pelanggan nyaman berada di SPBU tapi juga kebersihan SPBU termasuk salah satu penilaian dalam audit Pertamina.

Dengan adanya motivasi karyawan, operator diharapkan melakukan SOP Pertamina Way dengan maksimal kepada setiap pelanggan yang membeli BBM, petugas kebersihan yang diharapkan membersihkan area SPBU dengan maksimal dan ikut menjaga fasilitas-

fasilitas yang ada untuk kenyamanan pelanggan sehingga akan membuat pelanggan tetap loyal membeli BBM di SPBU 44.593.10 Payaman Kudus.

3. Analisis Kendala-Kendala dalam Menerapkan Strategi untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan SPBU 44.593.10 Payaman Kudus

Dalam menerapkan strategi tentunya sering dihadapkan dengan kendala-kendala yang menghambat tujuan yang akan dicapai. Ada banyak kendala yang dihadapi oleh SPBU 44.593.10 Payaman Kudus dalam menerapkan strategi-strateginya, kendala-kendala tersebut antara lain sebagai berikut:

- 1) Kerusakan pompa dispenser
- 2) Malasnya operator menjalankan SOP Pertamina Way
- 3) Kurang efektifnya pemberian bonus kepada pelanggan
- 4) Antrian pelanggan yang panjang
- 5) Cuek dan tidak pekanya pelanggan saat dilayani
- 6) Pelanggan yang tidak sopan kepada operator
- 7) Pesaing menawarkan bonus yang lebih menarik pelanggan.