

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Obyek Penelitian

#### 1. Sejarah berdirinya SPBU di Desa Bakung Kec. Mijen Kab. Demak

Stasiun Pengisian Bahan bakar untuk Umum atau yang sering disebut dengan SPBU semakin menjamur di daerah ataupun kota-kota besar saat ini. SPBU Bakung Demak ini merupakan salah satu SPBU yang ada di Indonesia. SPBU didirikan oleh “Syaifudin Waspada” pada 01 Mei 1998. SPBU merupakan SPBU yang telah tersertifikasi mampu memberikan pelayanan yang baik pada konsumen sesuai dengan SOP atau *Standar Operasional Prosedur* dari Pertamina sebagai SPBU PASTI PAS. SPBU Bakung Demak memberikan jaminan terhadap kualitas dan kuantitas produk Bahan Bakar Minyak (BBM) yang baik, serta pelayanan yang ramah dan santun dengan memberi pelayanan 24 jam supaya kebutuhan masyarakat akan bahan bakar dapat terpenuhi dengan baik.<sup>1</sup>

SPBU ini adalah perusahaan yang berbentuk mitra PT. Pertamina yaitu stasiun pengisian bahan bakar untuk menyediakan sarana dan prasarana bagi masyarakat luas. Adapun produk yang tersedia antara lain, Pertamina, Pertamina Dex, Peralite, Premium, Solar, Gas Elpiji. Untuk Pertamina, Peralite, Premium dan Solar dijual dengan sistem curah menggunakan pompa dispenser sedangkan Pertamina Dex dijual dengan dengan jerigen. Sedangkan untuk Gas Elpiji sendiri dijual per tabung.<sup>2</sup>

Produk Pertamina dan Peralite adalah BBM non subsidi sehingga konsumen/pelanggan bebas membelinya dengan jerigen sebanyak-banyaknya. Untuk pembelian BBM jenis Solar karena masih barang subsidi dari pemerintah jika pembelian dengan menggunakan jerigen harus disertai dengan surat izin rekomendasi dari Dinas Perindustrian, Koperasi dan UKM atau dari Dinas Pertanian, Perikanan dan Kehutanan yang aturan dalam

---

<sup>1</sup> Budi, wawancara oleh penulis, 15 Maret 2023, wawancara 1 transkrip.

<sup>2</sup> Budi, wawancara oleh penulis, 15 Maret 2023, wawancara 1 transkrip.

pembeliannya sudah tercantum dalam surat rekomendasi tersebut.

SPBU Bakung ini merupakan bagian dari jaringan PT. Pertamina dimana terdapat klarifikasi yaitu SPBU Pertamina pasti pas dan Pertamina pasti prima, yang dimaksud dengan Pertamina pasti pas yaitu konsumen mengharapkan mendapatkan kualitas, kuantitas, kenyamanan, dan pelayanan yang memuaskan dari pihak SPBU. SPBU ini juga akan menjamin kualitas dan kuantitas dengan alat ukur yang berupa monitoring yang memenuhi standar dari PT. Pertamina untuk menjamin takarannya. Sedangkan Pertamina Pasti Prima yaitu dalam SPBU tersebut harus ada fasilitas lokal dan nasionalnya. SPBU ini sudah berusaha menyediakan fasilitas tersebut dengan adanya ATM dan pengisian angin.

Sarana dan prasarana yang ada di SPBU Bakung Demak:

- a. Sarana pemadam kebakaran
  - b. Sarana saluran yang digunakan untuk mengalirkan minyak yang tercecer
  - c. Rambu-rambu peringatan atau larangan
    - 1) Dilarang merokok
    - 2) Dilarang menggunakan HP
    - 3) Dilarang memotret diarea SPBU
  - d. Sistem penerangan
  - e. Peralatan dan kelengkapan BBM sesuai standar PT.Pertamina
  - f. Lambang PT.Pertamina dan juga lambang PASTI PAS
  - g. Fasilitas Umum
    - 1) Toilet
    - 2) Mushola
    - 3) Tempat parker
  - h. Pengisian angin<sup>3</sup>
- 2. Letak Geografis SPBU di Desa Bakung Kec. Mijen Kab. Demak**

SPBU Bakung Demak berlokasi di Jl. Raya Mijen, Bogorame, Bakung, Mijen, Kabupaten Demak, Jawa Tengah 59583, Indonesia<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Data Hasil Observasi di SPBU Bakung Demak,

Adapun untuk mempermudah titik letak arah SPBU Bakung demak yaitu :

- Sebelah Utara : Desa Bermi
- Sebelah Selatan : Desa Ngelo Wetan
- Sebelah Timur : Desa Jatirejo
- Sebelah Barat : Desa Tanggul

### **3. Visi Misi SPBU di Desa Bakung Mijen Kec. Mijen Kab. Demak**

#### a. Visi SPBU

- 1) Menjadi perusahaan yang handal dalam pekerjaan dan prima dalam pelayanan
- 2) Menjadikan SPBU yang berkualitas<sup>5</sup>

#### b. Misi SPBU

1. Membuka lapangan pekerjaan yang baru
2. Memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengisi BBM
3. Memberikan kenyamanan pelayanan kepada konsumen dalam membeli BBM dengan slogan Pasti PAS.<sup>6</sup>

### **4. Struktur Organisasi SPBU di Desa Bakung Kec. Mijen Kab. Demak**

Organisasi merupakan wadah kegiatan dari sekelompok manusia yang bekerja sama dalam usaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan agar kejasama tersebut dapat berjalan dengan baik, maka adanya pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab dari masing-masing bagian. Oleh karena itu, diperlukan penyusunan struktur organisasi perusahaan yang didasarkan pada pertimbangan efisiensi dan efektifitas dalam upaya mencapai tujuan organisasi dan disesuaikan dengan kebutuhan.

Struktur organisasi dibentuk juga untuk mengetahui tingkatan, tugas dan wewenang di SPBU Bakung Demak yang terdiri dari pemilik, manager, supervisor/pengawas, operator dan OB.<sup>7</sup>

---

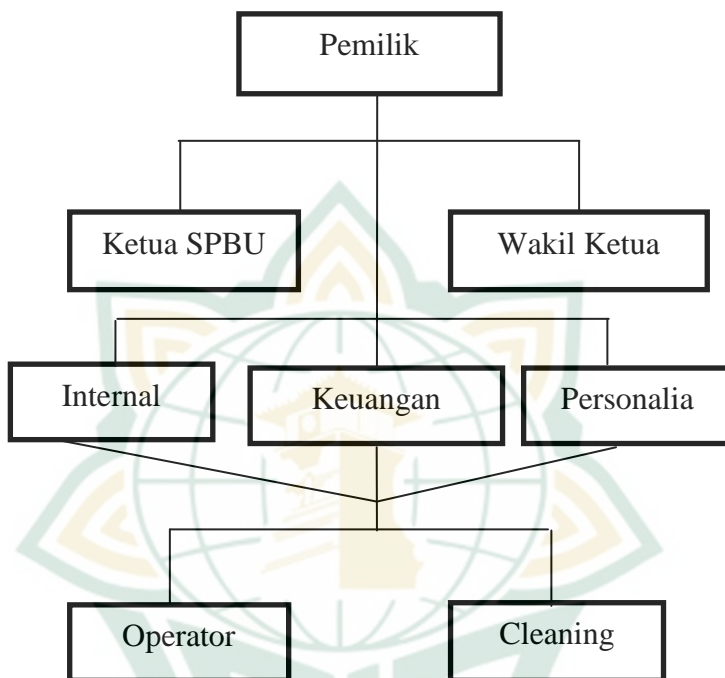
<sup>4</sup> Data Hasil Observasi di SPBU Bakung Demak.

<sup>5</sup> Data Hasil Observasi di SPBU Bakung Demak.

<sup>6</sup> Data Hasil Observasi di SPBU Bakung Demak.

<sup>7</sup> Data Hasil Observasi di SPBU Bakung Demak.

**Gambar 4.1 Struktur Organisasi SPBU Bakung Demak:<sup>8</sup>**



- a. Tugas Pemilik
  - 1) Memberikan laporan-laporan terkait 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 Supervisor/pengawas
  - 1) Melakukan 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

<sup>8</sup> Data Hasil Observasi di SPBU Bakung Demak.

- 8) Memperbaiki peralatan yang rusak seperti pompa dispenser, print out, alat pemadam kebakaran, dll.<sup>9</sup>
- c. Tugas Operator
  - 1) Menjalankan SOP Pertamina dengan baik
  - 2) Memahami produk Pertamina
  - 3) Menerima pelanggan dengan baik
  - 4) Merawat peralatan dan fasilitas yang ada di SPBU
  - 5) Menjaga kebersihan pulau pompa
  - 6) Ikut serta dalam audit Pertamina
- d. 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<sup>10</sup>

## **B. Deskripsi Data Penelitian**

### **1. Temuan tentang praktik penjualan BBM di SPBU di Desa Bakung Kecamatan Mijen Kabupaten Demak**

Praktik pelayanan dalam jual beli Bahan Bakar di SPBU Bakung berlangsung dalam 24 jam selayaknya SPBU yang lainnya. Karyawan yang bekerja dibagian lapangan ada 20 orang. 18 karyawan dibagian operator pengisian BBM, dan 2 orang lainnya dibagian jual beli gas elpiji. Jam kerja untuk operator lapangan di SPBU Bakung di bagi menjadi 3 shift, yaitu shift pertama pukul 07:00-14.00 WIB. Shift kedua pukul 14.00-21.00. dan shift yang ketiga pukul 21.00-07.00 WIB. Shift ini yang paling lama bekerja karena saat jam malam SPBU ini cenderung sepi tidak seramai yang ada di shift 1 dan shift 2.<sup>11</sup>

Pelayanan dalam jual beli di SPBU ini dilakukan dengan dua cara yaitu dengan melakukan pengisian bahan bakar ke tangki kendaraan secara langsung dan pengisian bahan bakar ke tempat pengisian selain tangki kendaraan. Dalam praktik jual beli BBM menggunakan jerigen petugas meminta sejumlah uang sebagai upah mengisikan BBM Peralite dengan dua cara yang dilakukan oleh petugas

---

<sup>9</sup> Data Hasil Observasi di SPBU Bakung Demak.

<sup>10</sup> Data Hasil Observasi di SPBU Bakung Demak.

<sup>11</sup> Data Hasil Observasi di SPBU Bakung Demak.

SPBU. Yang *pertama* praktik yang dilakukan yaitu dengan mengurangi takaran BBM Pertalite yang telah dibayarkan oleh pembeli. Dan yang kedua praktik yang dilakukan yaitu takarannya sesuai dengan jumlah yang telah dibayarkan oleh pembeli namun petugas meminta biaya tambahan pembayaran kepada pembeli. Para petugas menarik biaya tambahan sebesar Rp 5.000 untuk 1 jerigen sesuai dengan kesepakatan semua petugas SPBU dan dalam praktiknya harus menyertakan surat rekomendasi dari Desa setempat, selanjutnya diperbolehkan membeli BBM menggunakan jerigen diatas jam 10 Malam. Rata-rata pembeli BBM menggunakan jerigen lebih memilih opsi yang kedua yaitu dengan membayar biaya tambahan kepada petugas SPBU meskipun nantinya takaran yang dikurangi jumlahnya sama dengan biaya tambahan yang telah ditetapkan oleh petugas SPBU. Yang *Kedua*, Dengan melayani pembelian dengan jerigen maka SPBU telah melanggar aturan yang telah ditetapkan oleh menteri ESDM dan juga tidak safety. Ketatnya aturan ini menurut masyarakat pedagang eceran sebagai penghambat usaha mereka karena menjual BBM eceran merupakan pendapatan satu-satunya. Selain itu juga dirasakan oleh petani karena selalu saja ada unsur subjektif pada pertimbangan dikeluarkannya surat rekomendasi oleh SKPD terkait. Adapun tujuan larangan jual beli BBM pertalite menggunakan jerigen untuk dijual eceran oleh Menteri ESDM sebenarnya sesuai dengan kaidah *Tasarruf Allmam 'ala Al-Raiyyah Manuttun Bi Al-Maslahah*. Namun berdampak kepada penjual bensin eceran dan penggarap sawah. Oleh karena, itu surat keterangan dari desa yang dikeluarkan oleh Pertamina sebagai persyaratan jual beli BBM menggunakan jerigen sangat tepat. Yang *Ketiga*, Ditinjau dari Hukum Ekonomi Syariah Praktik jual beli BBM menggunakan jerigen besi di SPBU Pertamina Desa Bakung Kecamatan Mijen Kabupaten Demak itu termasuk jual beli yang sah tapi terlarang. Sahnya dalam arti disepakati oleh kedua belah pihak yaitu antara pembeli dan petugas SPBU, tapi dari segi hukumnya terlarang karena ada praktik penambahan biaya sebesar Rp. 5.000 yang termasuk dalam jual beli syarat tadi. Untuk pengisian bahan bakar secara langsung ke tangki kendaraan tidak dibatasi

sesuai dengan kapasitas tangki kendaraan konsumen, sedangkan pengisian bahan bakar ke tempat selain tangki kendaraan bermotor tidak diperkenankan dalam jumlah banyak kecuali dengan perizinan dari Pertamina.<sup>12</sup>

Praktik pelayanan dalam pengisian Bahan Bakar ke kendaraan konsumen tidak berlangsung secara sembarangan melainkan ada hal-hal yang menjadi ketentuan dan harus diperhatikan serta dilakukan oleh karyawan. Ketentuan-ketentuan tersebut adalah sebagai berikut :<sup>13</sup>

- a. Menyambut konsumen dengan senyuman dan sapaan “Assalamualaikum”, selamat datang, mau di isi berapa?
- b. Setelah konsumen menyebutkan volume bahan bakar berdasarkan liter atau nominal uang, contoh pembeli menyebutkan pertamax 2 Liter. Karyawan segera memencet angka sesuai dengan pesanan dari konsumen.
- c. Sebelum memulai pengisian bahan bakar, karyawan mengatakan “dimulai dari nol ya..” dan kemudian baru pengisian bahan bakar.
- d. Setelah selesai pengisian dan transaksi pembayaran, karyawan menutup transaksi dengan sapaan “terima kasih”.

Proses pengisian bahan bakar dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Setelah menanyakan jumlah bahan bakar yang dipesan oleh konsumen, karyawan segera mengangkat selang pengisian. Saat selang itu terangkat, maka bahan bakar yang berada di tangki mesin telah siap mengisi bagian tangki ukuran dengan kapasitas maksimal sesuai dengan kapasitas bahan bakar kendaraan.
- b. Saat karyawan menekan angka di mesin dan kemudian menekan tombol “enter”, maka bahan bakar akan mengisi tangki sesuai dengan angka yang ditekan. Hal ini tidak berlaku bagi pengisian full tank. Pada pengisian full tank karyawan langsung mengisi bahan bakar ke tangki kendaraan.
- c. Karyawan kemudian mengarahkan selang pengisian ke tangki bahan bakar dan membuka tutup selang.

---

<sup>12</sup> Data Hasil Observasi di SPBU Bakung Demak.

<sup>13</sup> Data Hasil Observasi di SPBU Bakung Demak.

- d. Setelah terisikan sesuai dengan permintaan, karyawan kemudian menutup selang dan mengembalikan selang ke tempatnya. Penutupan ini ditujukan untuk menghindari penguapan bahan bakar juga kontaminasi dengan zat lainnya. Penutupan dilakukan bukan saat angka menunjukkan takaran yang diinginkan melainkan hingga tidak ada premium yang menetes. Hal ini dikarenakan pada saat angka yang tertera sesuai dengan pesanan, ada beberapa waktu perjalanan premium dari bagian auto shut-off ke bagian pembuka-penutup selang.

## 2. Temuan tentang loyalitas pelanggan di SPBU Desa Bakung Kec. Mijen Kab. Demak

Loyalitas pelanggan merupakan kecenderungan pelanggan untuk memilih nilai organisasi yang ditawarkan diatas alternative tawaran organisasi pesaing. Loyalitas pelanggan juga menunjukkan kecenderungan organisasi mendapatkan hasil imbalan dari pilisan berkelanjutan pelanggan atas tawaran tertentu. Dengan tingkat loyalitas yang diprediksi akan diperoleh suatu asumsi atas nilai waktu kehidupan pelanggan atau "*lifertime customer value*". Dengan loyalitas yang diperkuat dengan komitmen diantara organisasi dan pelanggan akan lebih meningkatkan hubungan yang lebih dekat dalam penjaminan pemenuhan dan keinginan pelanggan. Alur jalan kepuasan dan loyalitas diantara pelanggan yang ada akan menunjukkan arah hasil inti pelanggan didalam proses analisis internal seperti halnya sebuah perusahaan jasa SPBU yang memomorsatukan pelanggan dalam pelayanannya. Karena dengan pelayanan yang baik akan membuat kesan yang baik bagi SPBU sehingga pelanggan tetap membeli dan menjadi pelanggan yang loyal.<sup>14</sup>

Pelanggan setiap harinya melakukan pembelian Bahan Bakar Minyak (BBM) dalam derigen, untuk pembelian jenis 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

---

<sup>14</sup> Data Hasil Observasi di SPBU Bakung Demak.



Minyak (BBM) dari dinas pertanian, Perikanan dan Kehutanan untuk para petani atau kelompok tani dalam usaha pertanian. Sedangkan pertalite dan pertamax mereka bisa leluasa membelinya tanpa menggunakan surat rekomendasi karena produk pertalite dan pertamax merupakan produk Pertamina non subsidi.<sup>15</sup>

Dalam menjalankan sebuah bisnis tentu ada kelebihan dan kekurangan, sehingga perlulah perbaikan agar kepuasan pelanggan tetap terjaga. Kunci utama dari keberlangsungan usaha adalah pelanggan yang setia. Terutama usaha dalam bidang jasa seperti SPBU.

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. Keluhan dari pelanggan sebagai faktor penggerak dan pendorong SPBU untuk lebih baik dalam pelayanan kepada para pelanggannya dan lebih unggul dari pesaingnya.<sup>16</sup>

### **3. Temuan terkait kendala dalam mempertahankan praktik penjualan BBM di SPBU Desa Bakung Kecamatan Mijen Kabupaten Demak**

Dari hasil wawancara dengan responden yang menjelaskan beberapa kendala yang dihadapi dalam mempertahankan praktek penjualan BBM di SPBU Bakung Demak antara lain :

Bapak Irfan menjelaskan kendala yang dihadapi saat mempertahankan penjualan BBM, beliau mengatakan bahwa :

“Kendala yang kami hadapi cukup banyak sebenarnya. Mulai dari SOP Operator yang kadang tidak dijalankan oleh petugas. Hal ini menyebabkan saat pengauditan berlangsung SPBU ini mendapat catatan walau tidak sampai gagal tapi jika itu terus berlangsung maka bukan tidak mungkin auditor tidak akan meloloskan SPBU ini. Jika dalam audit gagal maka margin

---

<sup>15</sup> Data Hasil Observasi di SPBU Bakung Demak.

<sup>16</sup> Data Hasil Observasi di SPBU Bakung Demak.

SPBU akan turun. Kendala lain juga datang dari keterlambatan pemberian reward pada pelanggan. Karna SPBU ini berpusat di kudu maka untuk barang-barang pendukung seperti barang reward dikirim langsung dari kantor pusat. Kadang terjadi keterlambatan kiriman. Sedangkan pihak pelanggan tidak mau tahu. Yang mereka inginkan barang bonus diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu jika kartu yang mereka miliki telah mencapai target. Hal semacam ini kadang menjada kendala yang serius karna ini juga akan berpengaruh pada loyalitas pelanggan.”<sup>17</sup>

Bapak Pujiyanto menjelaskan kendala yang dihadapi dalam mempertahankan pelayanan pelangganya, beliau mengatakan bahwa :

“Kendala untuk masalah pelayanan sangat banyak sebenarnya. Mulai sebagian operator yang susah diatur. Beberapa alasan yang sering diungkapkan kenapa tidak melaksanakan sop adalah tidak sopanya pembeli dalam melakukan transaksi. Sifat acuhnya pembeli, sehingga operator kadang lebih memilih untuk diam dan tidak melaksanakan apa yang seharusnya dijalankan. Saya sendiri memaklumi dalam beberapa point ini. Tapi walau bagaimanapun saya tetap melakukan motivasi terhadap mereka bahwa dalam perusahaan jasa memang yang di tuntutan adalah keramahan dari penyedia jasa itu sendiri. Karena keberlangsungan perusahaan tergantung pada mereka.”<sup>18</sup>

Layyinatus Syifa juga menjelaskan kendala yang dihadapi dalam mempertahankan pelayanan pelangganya, dia mengatakan bahwa :

“Kendala-kendala yang dihadapi operator banyak sekali, ada pelanggan yang tidak mau keluar dari mobil, kita para operator kesulitan untuk

---

<sup>17</sup> Irfan, wawancara oleh penulis, 16 Maret 2023, wawancara 2 transkrip.

<sup>18</sup> Pujiyanto, wawancara oleh penulis, 17 Maret 2023, wawancara 3 transkrip.

menawarkan produk BBM seperti pertamax atau pertamina dex, untuk pelanggan motor karena banyak antrian itu menjadi kurang efektif jika kita melakukan SOP lengkap antrianya panjang.”<sup>19</sup>

### C. Analisis Data Penelitian

#### 1. Praktik terhadap penjualan BBM subsidi dan non subsidi

Operasional bisnis di SPBU di Bakung Demak dibagi dalam segi fasilitas, tata cara penerimaan tamu dan dari segi SDM. Berikut merupakan operasional yang dilakukan oleh SPBU Bakung Demak:

a. Operasional yang dilaksanakan oleh SPBU Bakung Demak untuk segi fasilitas:

- 1) Melaksanakan awal kegiatan dengan membersihkan lingkungan setiap hari. Diantaranya halaman SPBU, lingkungan toilet, lingkungan mushola.
- 2) Adanya tempat ibadah seperti mushola, guna membantu pengendara disaat masuk waktu shoalat lima waktu. Musholla dilakukan dengan membersihkannya secara rutin setiap hari, hal ini dilakukan agar setiap pengunjung yang melakukan ibadah disana merasa nyaman dan juga bisa khusus dalam beribadah. Tempat wudhu dan juga tempat sholat dibedakan antara pria dan wanita. Didalam musholla terdapat arah kiblat, mukenah, sajadah, tasbih, Al-Quran, sarung sehingga pengunjung yang tidak membawa alat ibadah sendiri bisa memakai alat ibadah yang sudah disediakan oleh pihak SPBU. Namun untuk mushola yang ada di SPBU Bakung Demak tempatnya kecil jadi tidak bisa untuk menampung orang banyak, untuk alat ibadah juga tergolong sedikit, seperti mukenah hanya ada 2 stel saja jadi tidak bisa untuk sholat berjamaah dengan orang banyak. Dan untuk Al-Quran dan juga tasbih hanya tersedia 3 buah saja.
- 3) Adanya toilet untuk laki-laki dan perempuan secara terpisah. d. Pemasaran fasilitas yang ada di SPBU

---

<sup>19</sup> Syifa, wawancara oleh penulis, 20 Maret 2023, wawancara 4 transkrip.

Bakung Demak dilakukan dengan terbuka untuk semua kalangan, baik pribadi, muslim maupun non muslim, tidak membedakan agama, suku dan ras walaupun SPBU tersebut menggunakan nama syariah.

- 4) Adanya tempat pengambilan uang (ATM)
- b. Tata Cara Menyambut Pembeli.
- 1) karyawan SPBU menyambut pembeli yang datang dengan senyuman.
  - 2) Ketika sudah di dekat karyawan operator, langsung mengucapkan kata “Assalamu’alaikum”
  - 3) Menanyakan jumlah nominal yang akan di beli oleh pembeli “mau diisi berapa ?”
  - 4) Ketika pembeli sudah menyebutkan nominal, kemudian operator segera mengisikan nominal yang dimaksud oleh pembeli.
  - 5) Dan ketika setelah pengisian selesai, operator akan mengucapkan kata “terimakasih”
- c. Operasional yang dilakukan SPBU Bakung Demak dari segi Sumber Daya Manusia (SDM)

Pihak SPBU dalam merekrut karyawan hanya yang beragama Islam atau muslim saja hal ini karena untuk memudahkan pihak SPBU dalam memberikan pengarahan dalam hal-hal yang berbau Syari’ah. Pihak SPBU tidak membatasi yang boleh bekerja di SPBU Bakung Demak hanya yang lulusan dari sekolah perguruan tinggi. Selama mereka mempunyai standar kualifikasi yang telah ditentukan oleh pihak SPBU, maka boleh bekerja disana.

Pihak hotel mewajibkan bagi karyawati untuk menutup auratnya dengan menggunakan jilbab dan berpakaian yang sopan sesuai dengan kaidah Islam dan karyawan pun diwajibkan untuk berpakaian yang sopan dengan tambahan menggunakan peci. Tetapi ntuk ibadah sholat berjamaah pihak SPBU belum mewajibkan bagi karyawannya untuk sholat berjamaah karena pihak SPBU beranggapan bahwa waktu disaat jam operasional ramai, maka tidak ada sholat berjamaah, melainkan sholat secara bergantian.

## **2. Kendala-kendala dalam mempertahankan praktik penjualan BBM di SPBU Desa Bakung Kecamatan Mijen Kabupaten Demak**

Dalam mempertahankan praktik tentunya sering dihadapkan dengan kendala-kendala yang menghambat tujuan yang akan dicapai. Ada banyak kendala yang dihadapi oleh SPBU Bakung Demak dalam mempertahankan loyalitas pembelinya, kendala-kendala tersebut antara lain sebagai berikut :

- a. Kerusakan pompa dispenser
- b. Lambatnya penanganan saat terjadi kerusakan mesin
- c. Malasnya operator menjalankan SOP Pertamina
- d. Kurang efektifnya pemberian bonus kepada pelanggan
- e. Antrian pelanggan yang panjang
- f. Cuek dan tidak pekanya pelanggan saat dilayani
- g. Pelanggan yang tidak sopan kepada operator
- h. Pesaing menawarkan bonus yang lebih menarik pelanggan.

## **3. Kajian Hukum Ekonomi Syariah terhadap Praktek Penjualan BBM di SPBU Desa Bakung Kecamatan Mijen Kabupaten Demak**

Bisnis ekonomi syariah dalam setiap aktivitas ekonominya haruslah selalu mempertimbangkan dan menerapkan hukum dan nilai-nilai Islam dalam dalam aspek kegiatannya. SPBU Bakung Demak merupakan bisnis ekonomi Syariah yang dalam menjalankan aktivitas bisnisnya selalu berpedoman pada prinsip-prinsip Syari'ah dan senantiasa menjunjung tinggi nilai-nilai hukum syariat Islam. Prinsip-prinsip Syari'ah secara garis besar adalah prinsip keadilan, prinsip tolong menolong atau berbuat kebaikan, prinsip kejujuran atau kebenaran. Untuk menjaga prinsip-prinsip Syariah dan memelihara nilai-nilai Islam.

- a. Prinsip keadilan. Firman Allah SWT. dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 143:<sup>20</sup>

وَكَذَلِكَ جَعَلْنَاكُمْ أُمَّةً وَسَطًا لِتَكُونُوا شُهَدَاءَ عَلَى النَّاسِ وَيَكُونَ الرَّسُولُ عَلَيْكُمْ شَهِيدًا ۗ وَمَا جَعَلْنَا الْقِبْلَةَ الَّتِي كُنْتَ عَلَيْهَا إِلَّا لِنَعْلَمَ مَنْ يَتَّبِعِ الرَّسُولَ مِمَّنْ يَنْقَلِبُ عَلَى عَقْبَيْهِ ۗ وَإِنْ كَانَتْ لَكَبِيرَةً إِلَّا عَلَى الَّذِينَ هَدَى اللَّهُ ۗ وَمَا كَانَ اللَّهُ لِيُضَيِّعَ لِيَمَانِكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ بِالنَّاسِ لَرءُوفٌ رَحِيمٌ

Artinya : *“Dan demikian (pula) Kami telah menjadikan kamu (umat Islam), umat yang adil dan pilihan agar kamu menjadi saksi atas (perbuatan) manusia dan agar Rasul (Muhammad) menjadi saksi atas (perbuatan) kamu. Dan Kami tidak menetapkan kiblat yang menjadi kiblatmu (sekarang) melainkan agar Kami mengetahui (supaya nyata) siapa yang mengikuti Rasul dan siapa yang membelot. Dan sungguh (pemindahan kiblat) itu terasa Amat berat, kecuali bagi orang-orang yang telah diberi petunjuk oleh Allah; dan Allah tidak akan menyia-nyikan imanmu. Sesungguhnya Allah Maha Pengasih lagi Maha Penyayang kepada manusia.(Q.s. al Baqarah [2]: 143).<sup>21</sup>*

Prinsip keadilan yang diterapkan di SPBU Bakung Demak antara lain:

- 1) Dari segi pengupahan karyawan yang bekerja di SPBU Bakung Demak mendapatkan upah yang sama antara tergantung jabatan yang diterima. Namun dari etika bisnis yang dilakukan oleh Rasulullah SAW tentang pengupahan yakni memberikan upah karyawan sebelum kering keringatnya, SPBU Bakung

<sup>20</sup> Alquran, Al-Baqarah ayat 1, *AlQur'an dan Terjemahannya* (Jawa Barat: Dapertemen Agama RI, Yayasan Penterjemah dan Pentafsir Qur'an, CV Penerbit Diponegoro, 2005),143.

<sup>21</sup> Alquran, Al-Baqarah ayat 143, *AlQur'an dan Terjemahannya* (Jawa Barat: Dapertemen Agama RI, Yayasan Penterjemah dan Pentafsir Qur'an, CV Penerbit Diponegoro, 2005).

Demak belum melakukan atau melaksanakan etika bisnis tersebut. SPBU Bakung Demak memberikan upah sehari langsung upah, melainkan upah akan diberikan setelah satu bulan kerja. Maka dari itu dari prinsip keadilan sudah terlaksana, namun dalam etika bisnis belum sesuai dengan yang dilakukan oleh Rasulullah.

- 2) Dari segi takaran atau timbangan. Pihak SPBU telah melakukan cek tera setiap minggunya agar per liter yang diberikan ketika pembeli sesuai dengan apa yang telah di pesan oleh pembeli satu dengan yang lainnya. Pihak SPBU juga adil dalam segi pelayanan, tidak membedakan umur, jenis kelamin, agama dan ras dalam memberikan produknya kepada pembeli. Penegakan prinsip keadilan. Adil yang diartikan bahwa apa yang diberikan oleh pihak pengelola harus sesuai apa yang dibayarkan, artinya semua hak konsumen terpenuhi. Dalam hal ini semisal harga pertalite Rp. 10.000 per liter, maka ketika ada konsumen membeli dengan nominal Rp. 20.000, maka pihak pengelola SPBU Bakung Demak akan mengisikikan sesuai harga semestinya yaitu 2 liter.
- b. Prinsip tolong menolong Prinsip tolong menolong yang diterapkan di SPBU Bakung, antara lain:
  - 1) Dari segi melayani dan membantu konsumen seluruh pegawai SPBU Bakung Demak tidak mendekriminasikan dari ras apapun. Semua konsumen dilayani atau ditolong dengan rasa penuh yang sama yaitu menerapkannya senyum, sapa, salam.
  - 2) Dari segi bahasa untuk penerapan tolong menolong di SPBU Bakung Demak selalu memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin dan diutamakan kesopanannya. Ini diartikan dengan kesediaan membantu dan melayani pada semua konsumen. Artinya, tidak ada diskriminasi antara kulit hitam dan putih, antara beragama Islam dan lainnya. Dalam hal ini SPBU Bakung Demak tidak ada diskriminasi yang dimaksud di atas karena semua orang yang telah

cakap hukum ingin membeli BBM di SPBU tersebut dilayani dengan baik dan sopan.

Sesuai dengan perintah Allah dalam QS. ‘Abasa (80) ayat 1- 10 yang artinya :

*“(1) Dia (Muhammad) berwajah masam dan berpaling, (2) karena seorang buta telah datang kepadanya (Abdullah bin Ummi Maktum), (3) Dan tahukah engkau (Muhammad) barangkali dia ingin menyucikan dirinya, (4) atau dai (ingin) mendapatkan pengajaran, yang memberikan manfaat kepadanya?, (5) Adapun orang yang merasa dirinya serba cukup (pembesar-besaran Quraisy), (6) Maka engkau (Muhammad) memberi perhatian kepadanya, (7) Padahal tidak ada (cela) atasmu kalau dia tidak menyucikan diri (beriman), (8) Dan adapun orang yang datang kepadamu dengan bersegera (untuk mendapat pengajaran), (9) Sedang dia takut (kepada Allah), (10) Engkau (Muhammad) malah mengabaikannya.”*

Ayat diatas menjelaskan tentang teguran Allah Swt. kepada Rasulullah saw. Hendaklah dalam setiap pertemuan memberikan kesan terbaik seperti saling senyum dan tidak bermuka masam. Rasulullah juga memberikan suri tauladan kepada umatnya dalam memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen. Hal tersebut juga sesuai dengan penerapan prinsip Syari’ah pada aspek pelayanan yang diterapkan di SPBU Bakung Demak, dalam melayanikonsumen ketika datang kemudian bertemu operator, kemudian operator akan senyum mengucapkan salam dan menyapa “assalamualaikum bapak/ibu, mau mengisi berapa ?”. kemudian pembeli akan menyebutkan nominal yang akan di belinya “Pertalite Rp. 10.000 pak”

#### c. Prinsip kejujuran

Jujur merupakan perkataan dan perbuatan sesuai dengan kebenaran. Dengan demikian kejujuran berarti



keselarasan antara berita dengan kenyataan yang ada. Jelasnya, kejujuran merupakan sifat seorang yang beriman, sedangkan lawannya dusta, merupakan sifat orang yang munafik. Al-Qur'an memberi motivasi untuk berbisnis pada ayat berikut:

لَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَنْ تَبْتَغُوا فَضْلًا مِّن رَّبِّكُمْ ۖ فَإِذَا أَقَضْتُمْ مِّنْ عَرَافٍ  
فَادْكُرُوا اللَّهَ عِنْدَ الْمَشْعَرِ الْحَرَامِ ۖ وَاذْكُرُوهُ كَمَا هَدَيْتُمْ ۗ وَإِنْ كُنْتُمْ مِّنْ  
قَبْلِهِ ۙ لَمِنَ الصَّالِينَ

Artinya : “Tidak ada dosa bagimu untuk mencari karunia (rezeki hasil perniagaan) dari Tuhanmu.” (QS Al-Baqarah [2]: 198)<sup>22</sup>

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِن فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا  
اللَّهَ كَثِيرًا لَّعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya : “Apabila telah ditunaikan sembahyang, maka bertebaranlah kamu di muka bumi; dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah sebanyakbanyaknya supaya kamu beruntung.” (QS AlJumu'ah [62]: 10)<sup>23</sup>

Berdasarkan ayat-ayat dan hadis-hadis tersebut menunjukkan bahwa transaksi perdagangan merupakan instrument penting dalam kehidupan seorang muslim, sehingga kejujuran dalam transaksi menjadi jaminan apakah seseorang itu termasuk Muslim sejati atau tidak.

Prinsip kejujuran yang diterapkan di SPBU Bakung Demak antara lain:<sup>24</sup>

- 1) Dari segi perkataan. Karyawan SPBU selalu mengucapkan di mulai dari 0 untuk memastikan takaran yang diucapkan sesuai

<sup>22</sup> Alquran, Al-Baqarah ayat 198, *AlQur'an dan Terjemahannya* (Jawa Barat: Dapertemen Agama RI, Yayasan Penterjemah dan Pentafsir Qur'an, CV Penerbit Diponegoro, 2005).

<sup>23</sup> Alquran, Al- Jumu'ah ayat 10, *AlQur'an dan Terjemahannya* (Jawa Barat: Dapertemen Agama RI, Yayasan Penterjemah dan Pentafsir Qur'an, CV Penerbit Diponegoro, 2005).

<sup>24</sup> Data Hasil Observasi di SPBU Bakung Demak.

dengan apa yang diberikan pada konsumen. Dan memastikan kembali untuk pembelian yang telah konsumen minta, contoh: 10.000 ya pak ? sambil menunjukan monitor pada tangki pengisian dan mengucapkan dari 0 ya pak?

- 2) Dari segi perbuatan. Pihak SPBU telah mengatur sesuai takaran, ketika konsumen meminta untuk mengisikan bensin semisal dengan seharga 10.000 maka pada takaran yang di isikan sesuai yaitu 10.000 mulai dari takaran 0.

Adapun beberapa etika bisnis yang dilakukan oleh Rasulullah SAW dan diterapkan di SPBU Bakung Demak adalah sebagai berikut:

- 1) Setiap perdagangan harus didasari sikap saling ridho diantara dua belah pihak , sehingga para pihak tidak merasa dirugikan atau dizalimi. Dalam penerapan di SPBU Bakung Demak memberikan kebebasan pelanggan untuk memilih produk yang di jual seperti contohnya pertalite, pertamax, solar dll dan karyawan memberikan apa yang di minta dengan pelanggan.

Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam AlQura'an Surat An-nisaa ayat 29:

*Artinya : “ Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka diantara kamu”.*

- 2) Prinsip larangan riba Keharamannya yang sudah jelas bersumber dari beberapa surah di Alqur'an dan Hadist Rasulullah SAW. Bahwa Allah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba, dan setiap kegiatan usaha haruslah berdasarkan prinsip syari'ah dan kehati-hatian. Demikian surah Al- Qur'an yang menyampaikan tentang larangan riba, Al Qur'an surat ar-Rum ayat 39:

*“Dan sesuatu riba ( tambahan ) yang kamu berikan agar dia bertambah pada harta manusia, maka riba it tidak menambah pada*

*sisi Allah. Dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk mencapai keridhaan Allah, maka (yang berbuat demikian) itulah orang-orang yang melipat gandakan (pahalanya)”.<sup>25</sup>*

Dalam penerapan larangan riba pihak owner SPBU Bakung Demak tidak mengambil keuntungan yang berlebihan.

- 1) Tidak melakukan usaha yang merusak Pihak pengelola tidak menyediakan produk/ jasa dan fasilitas yang mendatangkan mudharat tetapi yang harus bermanfaat untuk konsumen. Dalam penerapan di SPBU Bakung Demak memberikan konsumen sesuai dengan apa yang di inginkan konsumen agar tidak merugikan pelanggan.
- 2) Perdagangan tidak boleh melalaikan diri dari ibadah Dalam penerapan yang dilakukan di SPBU Bakung Demak melakukan beberapa prinsip dan peraturan yaitu seperti yang pertama pada jam sholat tiba dilakukan sholat berjamaah namun bergantian dan tetap ada yang menjaga di stand pom, yang kedua yaitu ketika sholat jumat semua kegiatan jual beli dihentikan dalam 1 jam untuk sholat jumat berjamaah. Dan untuk keuntungan yang telah di dapatkan dari penjualan memberikan zakat 2,5% dari keuntungan yakni sebesar Rp. 35.000.000 per 6 bulan. Hal ini sesuai dengan QS. Al- Jumu'ah: 9 tentang mengingat Allah SWT dan tinggalkan jual beli.

*Yang artinya “Hai orang-orang beriman, apabila diseur untuk menunaikan shalat jumat, maka bersegeralah kamu kepada mengingat Allah dan tinggalkan jual beli.*

---

<sup>25</sup> Alquran, Ar-Rum ayat 39, *AlQur'an dan Terjemahannya* (Jawa Barat: Dapertemen Agama RI, Yayasan Penterjemah dan Pentafsir Qur'an, CV Penerbit Diponegoro, 2005).

*Yang demikian itu lebih baik bagimu jika kamu mengetahui”.*<sup>26</sup>

- 3) Pencatatan yang baik Dalam pencatatan yang baik penerapan yang dilakukan agar ada pertanggung jawaban yaitu selalu mencatat atau dari struk semua penjualan yang telah dijual. Serta pencatatan pemasukan atau pengeluaran dari SPBU Bakung Demak. Baik untuk pengupahan karyawan, pembangunan, jual beli dan zakat.



---

<sup>26</sup> Alquran, Al- Jumu'ah ayat 9, *AlQur'an dan Terjemahannya* (Jawa Barat: Dapertemen Agama RI, Yayasan Penterjemah dan Pentafsir Qur'an, CV Penerbit Diponegoro, 2005).