

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak**

##### **1. Sejarah Berdirinya SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak**

Stasiun Pengisian Bahan bakar untuk Umum atau yang sering disebut SPBU semakin menjamur di daerah ataupun kota-kota besar. SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak merupakan satu dari beribu SPBU di Indonesia. SPBU 44.595.07 didirikan oleh H.Muhammad pada 07 April 1998. SPBU 44.595.07 merupakan SPBU yang telah tersertifikasi mampu memberikan pelayanan yang baik pada konsumen sesuai dengan SOP atau *Standar Operasional Prosedure* dari Pertamina WAY sebagai SPBU PASTI PAS. SPBU 44.595.07 Wonoketingal 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.

Adapun produk yang tersedia antara lain, Pertamina 92, Pertamina Dex, Peralite, Premium, Solar, oli/pelumas, Gas Elpiji. Untuk Pertamina 92, Peralite, Premium dan Solar dijual dengan sistem curah menggunakan pompa dispenser sedangkan Pertamina Dex dan oli/pelumas dijual dengan jerigen. Sedangkan untuk gas Elpiji dijual per tabung.

Pada tanggal 5 agustus 2016 SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak 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 15 Oktober 2016 SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak tidak lagi menjual BBM jenis Premium. Produk premium diganti atau dialihkan ke produk Peralite yang kualitasnya memang lebih baik dibanding Premium. Dengan Oktan 2 angka diatas Premium. Meskipun produk Premium sudah dialihkan ke produk Peralite, Omset penjualannya pun masih meningkat karena pelanggan yang dulunya menggunakan produk Premium beralih ke produk Pertamina dan Peralite. Produk Pertamina dan Peralite 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 pembelianya sudah tercantum dalam surat tersebut.<sup>1</sup>

## 2. Letak Geografis SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak

SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak berlokasi di Jl. Raya Kudus-Semarang Desa Wonoketingal Kecamatan Karanganyar Kabupaten Demak, Jawa Tengah, Indonesia. Berada di ujung timur desa berdampingan dengan makam desa Wonoketingal, berhadapan langsung dengan desa Cangkring rembang.<sup>2</sup>

## 3. Visi dan Misi SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak

- a. Visi SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak
- 1) Menjadi perusahaan yang handal dalam pekerjaan dan prima dalam pelayanan.
  - 2) Menjadikan SPBU yang berkualitas.

---

<sup>1</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Lukman Hakim selaku Manajer SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak pada hari Rabu 19 Desember 2018

<sup>2</sup> Data Dokumentasi UKL dan UPL SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak

b. Misi SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak adalah:

- 1) Membuka lapangan pekerjaan baru.
- 2) Memberikan kemudahan pada masyarakat untuk mengisi BBM.
- 3) Memberikan kenyamanan pelayanan kepada konsumen dalam membeli BBM dengan slogan Pasti PAS.<sup>3</sup>

#### 4. Struktur Organisasi SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak

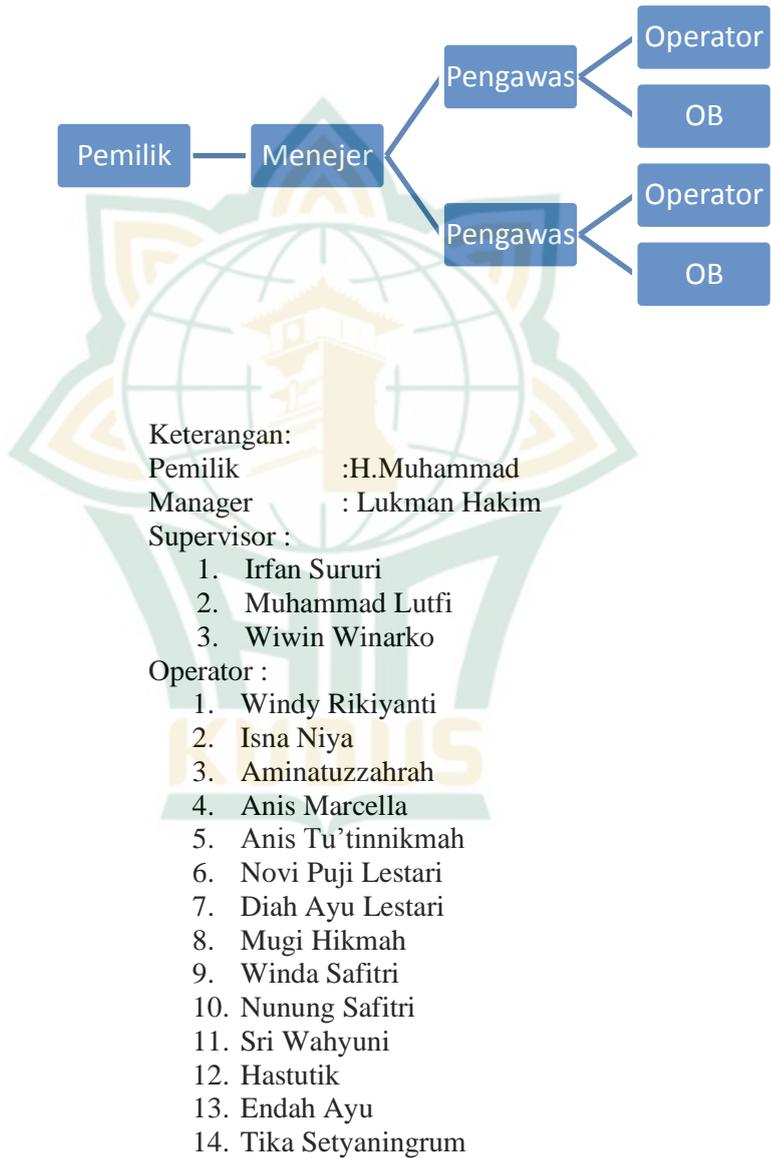
Organisasi merupakan wadah kegiatan dari sekelompok manusia yang bekerja sama dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan, agar kerjasama tersebut dapat berjalan dengan baik, maka adanya peran pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab dari masing-masing bagian. Oleh karena itu, diperlukan penyusunan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

Sebelumnya kepengurusan di SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak ini hanya terdiri dari 2 mandor/SPV, 7 Operator, 2 OB. 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 44.595.07 Wonoketingal Demak yang terdiri dari pemilik, manager, supervisor/pengawas, operator dan OB/petugas kebersihan. Berikut ini adalah bagan struktur organisasi SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak:

---

<sup>3</sup> data dokumentasi Visi dan Misi SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak

**Gambar 4.1**  
**Struktur organisasi SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak**



15. Thalita Ulima
16. Umi Rosyidah
17. Jihan Chanila
18. Anjani Zulfanitta
19. Idrus Arro'uf
20. Saiful Hidayat
21. M.Tulus
22. Agung Kurniawan
23. Kris Budiono
24. Siswanto
25. M.Tohir
26. Hendri Santoso
27. Faisal Lutfi

OB :

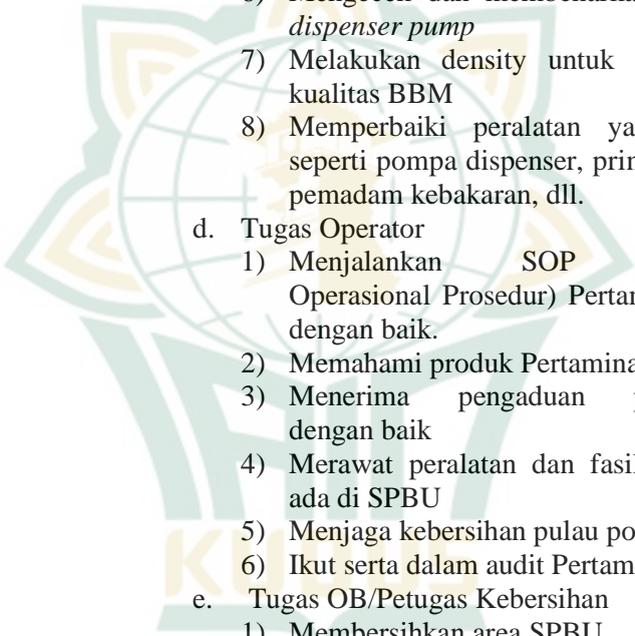
1. Ridho
2. Dholi
3. Harjo
4. Teguh
5. Sapri

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. Temuan Penelitian

### 1. Temuan tentang Strategi dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak

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 44.595.07 Wonoketingal Demak yaitu sebagai berikut :

Hasil wawancara dengan Bapak Lukman Hakim selaku manajer di SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak. Beliau menjelaskan bahwa:

“Dalam mempertahankan loyalitas pelanggan sebuah perusahaan haruslah mempunyai strategi yang menjadi andalan. Tidak terkecuali SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak. Perlu strategi khusus agar para pelanggan tetap loyal terhadap SPBU ini salah satunya adalah pelayanan prima dari para operator. Karena operator merupakan ujung tombak SPBU ini. Maka dibutuhkan operator yang benar-benar handal dalam pelayanan. Apalagi spbu merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. Keramahan kesigapan sangat diperlukan untuk menyikapi setiap pelanggan. Saya setiap saat pasti menghimbau para operator untuk selalu menerapkan apa yang menjadi standar di sini. benar-benar harus dijalankan, karena itu akan sangat mempengaruhi keberlangsungan perusahaan.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Lukman Hakim penanggungjawab SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak pada Rabu 19 Desember 2018

Bapak Lukman Hakim 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, menanyai mereka membeli BBM jenis apa agar tidak salah isi, menawarkan produk BBM 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”.<sup>5</sup>

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:<sup>6</sup>

- 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

---

<sup>5</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Lukman Hakim penanggungjawab SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak pada Rabu 19 Desember 2018

<sup>6</sup>Data dokumentasi SOP (Standar Operasional Prosedur) Pertamina Way

- 3) Menyampaikan potensi bahaya dan larangan secara sopan tapi tegas
- 4) Membuka tutup tangki dan meletakkan di tempat yang aman dan tidak meletakkan mobil pelanggan.
- 5) Menunjukkan angka “No1” 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

Adapun strategi lain yang diterapkan oleh Bapak Lukman Hakim di SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak.

“Pemberian reward atau bonus juga sangat penting menurut saya dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Dengan adanya bonus maka pelanggan akan merasa senang memenuhi kebutuhan bahan bakar minyak disini. Jadi setiap pelanggan akan mendapatkan kartu pelanggan dimana kartu itu akan di isi oleh operator setiap kali mereka melakukan transaksi. Setiap kali kartu sudah penuh akan di jumlah dan sesuai jumlah literan yang ada bisa ditukarkan sesuai dengan hadiah yang sudah

tertulis di kartu. sehingga mereka dapat menukarkannya.”<sup>7</sup>

Bapak Lukman Hakim 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, dan pengisian diatas 50 liter mendapat aqua 600ml. Semua itu di harapkan akan membuat pelanggan senang sehingga mereka bisa loyal pada SPBU ini”.<sup>8</sup>

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.

Tanggapan lain juga datang dari Bapak Irfan Sururi selaku Supervisor. Beliau menjelaskan strategi yang dilakukannya untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, beliau mengatakan bahwa:

“Kesetiaan pelanggan itu harus dibangun dengan sebuah kesan yang baik dari sebuah perusahaan. Jadi para pelanggan ini harus mendapatkan jaminan akan kualitas dan kuantitas produk yang mereka dapatkan dari sebuah perusahaan. Dari kesan yang baik itu para pelanggan biasanya menaruh kepercayaan mereka terhadap perusahaan tersebut. samahalnya dengan SPBU ini. Kita sebagai penyedia jasa harus menjamin bahwa kualitas dan kuantitas BBM yang ada di SPBU ini benar-benar sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Sehingga akan tercipta

---

<sup>7</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Lukman Hakim penanggungjawab SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak pada Rabu 19 Desember 2018

<sup>8</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Lukman Hakim penanggungjawab SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak pada Rabu 19 Desember 2018

sebuah kepercayaan yang membuat mereka akan selalu setia membeli BBM disini.”<sup>9</sup>

Bapak Irfan Sururi juga menambahkan bahwa:

“Untuk kualitas BBM itu dari Pertamina biasanya ada keterangan spesifikasi yang tertera pada surat jalan/ PNPB/ 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”<sup>10</sup>

Walau pada dasarnya sedikit sekali konsumen yang 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”<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Irfan Sururi selaku pengawas/supervisor SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak pada Rabu 19 Desember 2018

<sup>10</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Irfan Sururi selaku pengawas/supervisor SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak pada Rabu 19 Desember 2018

<sup>11</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Irfan Sururi selaku pengawas/supervisor SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak pada Rabu 19 Desember 2018

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

“Sebelumnya SPBU ini telah mendaftarkan takaran ke Balai Metrologi Wilayah Demak 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 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”.<sup>12</sup>

Dengan strategi yang berbeda yang dijelaskan oleh bapak Irfan Sururi bahwa untuk mempertahankan loyalitas pelanggan dengan memperbaiki dan

---

<sup>12</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Irfan Sururi selaku pengawas/supervisor SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak pada Rabu 19 Desember 2018

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 44.595.07 Wonoketingal Demak.

Penjelasan tentang strategi yang dijalankan oleh Bapak Wiwin Winarko, 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 membeli lagi bahkan bertahan untuk menjadi pelanggan yang loyal”.<sup>13</sup>

Sedangkan Bapak Muhammad Lutfi menjelaskan bahwa:

“sistem boleh bagus mbak tapi satu yang harus diingat bahwa kesehatan juga harus diutamakan

---

<sup>13</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Wiwin Winarko selaku pengawas/supervisor SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak pada Rabu 19 Desember 2018

supaya dalam menjalankan sistem yang bagus dalam mendapatkan kesetiaan pelanggan, SDM SPBU sendiri harus dalam keadaan fit dan lebih mendekatkan diri pada Tuhan supaya kami senantiasa ikhlas dalam menjalankan tugas kami dan apa yang kami lakukan senantiasa menjadi suatu hal yang berkah. Saya selaku pengawas selalu menghimbau untuk anak-anak operator selalu menjaga kesehatannya dan tidak meninggalkan sholat 5waktunya”.<sup>14</sup>

Berbeda dengan strategi yang dilakukan oleh Bapak Irfan Sururi yang mengutamakan kualitas dan kuantitas BBM, Bapak Wiwin Winarko melakukan motivasi dan pengarahan karyawan agar dapat memberikan pelayanan yang prima untuk pelanggan. Sedangkan Bapak Muhammad Lutfi menghimbau untuk tetap menjaga kesehatan supaya sistem yang telah dirancang dapat dilaksanakan dengan optimal.

Dan penjelasan dari Anjani Zulfanita sebagai operator tentang strategi yang dijalankan oleh Bapak Irfan Sururi,

“Pelanggan tidak boleh merasa kecewa mbak, apalagi complain. Jadi kami para operator harus benar-benar menjalankan standar operasional perusahaan agar para pelanggan terpuaskan.”<sup>15</sup>

Anjani Zulfanita menambahkan tentang strategi yang dijalankan oleh Bapak Wiwin Winarko

“Setiap mau pergantian sift kami para operator selalu di briefing oleh Bapak Wiwin Winarko, 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

---

<sup>14</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Lutfi pengawas/supervisor SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak pada Rabu 19 Desember 2018

<sup>15</sup> Hasil wawancara operator SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak pada Rabu 19 Desember 2018

pelanggan yang senang, merekapun 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”.<sup>16</sup>

Anjani Zulfanitta juga menjelaskan tentang strategi yang di jelaskan oleh Bapak Muhammad Lutfi “Benar mbak kan kalau kitanya sakit malah akan merugikan SPBU soalnya tenaga operatornya jadi berkurang dan itu otomatis akan mempengaruhi kualitas kita dalam melaksanakan SOP pelayanan pada pelanggan. Kadang setiap hari Minggu pihak SPBU memberikan susu UHT untuk semua karyawan untuk membantu menjaga kesehatan”.<sup>17</sup>

## **2. Temuan tentang Loyalitas Pelanggan SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak**

Loyalitas pelanggan merupakan kecenderungan pelanggan untuk memilih nilai organisasi yang ditawarkan diatas alternative tawaran organisasi pesaing.<sup>18</sup> Loyalitas pelanggan juga menunjukkan kecenderungan organisasi mendapatkan hasil imbalan dari pilihan berkelanjutan pelanggan atas tawaran tertentu. Dengan tingkat loyalitas yang diprediksi akan diperoleh suatu asumsi atas nilai waktu kehidupan pelanggan atau “*lifetime customer value.*” Dengan loyalitas yang diperkuat dengan komitmen diantara organisasi dan pelanggan akan lebih meningkatkan hubungan yang lebih dekat dalam penjaminan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Alur

---

<sup>16</sup> Hasil wawancara operator SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak pada Rabu 19 Desember 2018

<sup>17</sup> Hasil wawancara operator SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak pada Rabu 19 Desember 2018

<sup>18</sup> Sofjan Assauri, *Strategic Marketing Staining Lifetime Customer Value*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, Persada, 2012), 14

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 memomorsatkan 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 117 pelanggan setiap harinya melakukan pembelian Bahan Bakar Minyak (BBM) dalam jerigen, 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 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 pertalit dan pertamax merupakan produk Pertamina non subsidi. Datanya sebagai berikut:

Daftar pelanggan pertalite, pertamax dan solar di SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak<sup>19</sup>

**Tabel.4.1**  
**Daftar pelanggan pertalite, pertamax dan solar di SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak**

No.	Nama	Alamat	Jumlah Liter
1.	Bisri mutasim	Cangkring rembang rt 03/01 Karanganyar Demak	30
2.	Mutohir	Tangjunganyar 01/01 Gajah Demak	30

<sup>19</sup> daftar Pelanggan jerigen SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak

3.	Siswanto	Kalitekuk 03/01 Gajah Demak	30
4.	Supadi	Kalitekuk 01/05 Karanganyar Demak	30
5.	Khumaidi	Sambiroto 01/01 Gajah Demak	75
6.	Suleman	Jatirejo 04/01 Karanganyar Demak	70
7.	Sri patun	Dk.kedungbanteng 01/06 Wonorejo Karanganyar Demak	90
8.	Suami	Jatirejo 01/01 Karanganyar Demak	100
9.	Siti Mari'ah	Sambung 01/03 Gajah demak	100
10.	triSudiono	Tuwang 06/01 karanganyar Demak	100
11.	Sri tarti	Gedang alas rt.01/03 Gajah Demak	30
12.	Suntikah	Gedangalas rt.04/01 Gajah Demak	30
No.	Nama	Alamat	Jumlah Liter
13.	Mulyono	Gedangalas rt.05/01 Gajah Demak	70
14.	Amin	Wonoketingal rt.01/03 Karanganyar Demak	90
15.	Parjan	Wonoketingal rt.03/03 Karanganyar Demak	30

16.	Suwarti	Gedangalas, rt03/04 Gajah Demak	60
17.	Kaenah	Gedangalas, rt04/04 Gajah Demak	150
18.	Kesworo	Gedangalas, rt01/04 Gajah Demak	30
19.	Adis subroto	Gedangalas, rt02/01 Gajah Demak	150
20.	Yuli ani	Wonoketingal, rt.01/01 Karanganyar Demak	70
21.	Kutun	Wonoketingal, rt.03/02 Karanganyar Demak	20
22.	Citra	Wonorejo rt.01/01 Karanganyar Demak	30
23.	Ngatiyah	Ngaluran rt.01/03 Karanganyar Demak	200
24.	Masengat	Ngaluran rt.02/02 Kanganyar Demak	70
25.	Saifuddin	Wonoketingal, rt.04/02 Karanganyar Demak	30
26.	Mardiana sari	Kalitekuk rt4/2 Karanganyar Demak	500
No.	Nama	Alamat	Jumlah Liter
27.	Pa'ati	Tanjunganyar 4/4 Gajah Demak	70
28.	Rohadi	Wonoketingal, rt.04/03 Karanganyar Demak	60

29.	Topikurrahman	Jatisono rt4/3 Gajah Demak	90
30.	Kunawi	Ngaluran rt.04/02 Karanganyar Demak	250
31.	Junaidi	Ngaluran rt.04/04 Karanganyar Demak	250
32.	Marpu'ah	Mojosimo ,rt 02/04 Gajah Demak	30
33.	Sukardi	Wonoketingal rt.01/02 Karanganyar Demak	100
34.	Zaenuddin	Kedondong rt 03/03 Gajah Demak	100
35.	Rifa'i	Kedondong rt 01/04 Gajah Demak	120
36.	Purwati	Kedondong rt 06/04 Gajah Demak	70
37.	Tain	Boyolali rt.07/03 Gajah Demak	70
38.	Samawati	Boyolali rt.06/04 Gajah Demak	90
39.	Saponah	Mojosimo rt.01/03 Gajah Demak	30
40.	Hermanto	Mojosimo rt.01/01 Gajah Demak	90
No.	Nama	Alamat	Jumlah Liter
41.	Sarlinda	Tanjunganyar rt.06/03 Gajah Demak	30
42.	Sukarni	Mlekang rt.06/04 Gajah Demak	30
43.	Siti maimunah	Mlatiharjo rt.05/02 Gajah Demak	30
44.	Fathonah	Boyolali rt.02/03 Gajah Demak	70

45.	Subakir	Kedondong rt.02/03 Gajah Demak	90
46.	Sholikhah	Tanjunganyar rt.01/03 Gajah Demak	200
47.	Puput indah	Tanjunganyar rt.02/04 Gajah Demak	250
48.	Suyatin	Tambirejo rt. 04/ 02Gajah Demak	500
49.	Harno	Mlatiharjo rt.03/01 Gajah Demak	400
50.	Sutoko	Mojosimo rt.04/02 Gajah Demak	30
51.	Mundanah	Mlekang rt.01/01 Gajah Demak	70
52.	Ngatono	Wonoketingal rt.05/06 Karanganyar Demak	60
53.	Jami'ah	Bandungrejo rt.04/07 Karanganyar Demak	30
54.	Ghulam	Bandungrejo rt.02/08 Karanganyar Demak	150
No.	Nama	Alamat	Jumlah Liter
55.	Isni ani	Bandungrejo rt.05/07 Karanganyar Demak	60
56.	Khutomah	Boyolali rt.03/01 Gajah Demak	250
57.	Isnatun	Boyolali rt.02/01 Gajah Demak	400
58.	Nor jama'ah	Jatisono rt.03/01	30

		Gajah Demak	
59.	Mariyatun	Kedondong rt.02/01 Gajah Demak	70
60.	Listianingsih	Wonoketingal rt.03/05 Karanganyar Demak	90
61.	Markanah	Wonoketingal rt.04/06 Karanganyar Demak	90
62.	Suntono	Gajah rt.01/03 Gajah Demak	30
63.	Hartono	Banjarsari rt.03/04 Gajah Demak	70
64.	Kondang	Gajah rt.04/02 Gajah Demak	500
65.	Rusmani	Gajah rt.01/05 Gajah Demak	30
66.	Kusno	Gajah rt.02/06 Gajah Demak	30
67.	Sarpin	Gedangalas rt.04/03 Gajah Demak	30
68.	Jumari	Gedangalas rt.03/01 Gajah Demak	500
No.	Nama	Alamat	Jumlah Liter
69.	Malik	Wonoketingal rt.04/07 Karanganyar Demak	60
70.	Purbo	Bandungrejo rt.05/06 Karanganyar Demak	90
71.	Dahono	Cangkring rt.04/02 Karanganyar Demak	250
72.	Sukani	Banjarsari rt.02/05	500

		Gajah Demak	
73.	Nardi	Banjarsari rt.04/05 Gajah Demak	90
74.	Zaidi	Mlatiharjo rt01/02 Gajah Demak	90
75.	Busren	Mlekang rt. 04/06 Demak	90
76.	Harsono	Cangkring rembang rt.04/05 Karanganyar Demak	30
77.	Gino	Wonorejo rt.01/05 Karanganyar Demak	70
78.	Giyoto	Bandungrejo rt.03/07 Karanganyar Demak	120
79.	Parno	Bandungrejo rt.04/02 Karanganyar Demak	30
80.	Jami'an	Gajah, rt03/03 Gajah Demak	400
81.	Suraji	Wonoketingal rt.04/05 Karanganyar Demak	70
82.	Mustamir	Wonoketingal rt.03/05 Karanganyar Demak	90
No.	Nama	Alamat	Jumlah Liter
83.	Zaenal arifin	Wonoketingal rt.01/04 Karanganyar Demak	60
84.	Mutadi	Gajah rt04/06	40

		.Gajah Demak	
85.	Suilah	Jatisono rt.03/05 Gajah Demak	90
86.	Musitu	Tanjunganyar rt.03/04 Gajah Demak	70
87.	Agung haryanto	Cangkrring rt.02/04 Karanganyar Demak	50
88.	Muslikan	Cangkring rt.02/04 Karanganyar Demak	30
89.	Satini	Wonorejo rt.02/04 Karanganyar Demak ejo	150
90.	Murni	Jatisono rt.01/05 Gajah Demak	250
91.	Supreh	Gedangalas rt.03/06 Gajah Demak	500
92.	Rois	Kedondong rt01/01 Gajah Demak	60
93.	Sudadi	Kedondong rt03/05 Gajah Demak	90
94.	Sumardi	Wonorejo rt.01/04 Karanganyar Demak	70
95.	Suwoto	Sambiroto rt04/03 Gajah Demak	90
96.	Tinnah	Banjarsari rt06/01 Gajah Demak	70
No.	Nama	Alamat	Jumlah Liter
97.	Sulikan	Gedang alas rt.01/02 Gajah Demak	250
98.	Sariyah	Wonorejo rt.01/01 Karanganyar Demak	250
99.	Ngabin	Gedang alas	90

		rt.04/05 Gajah Demak	
100.	Sugeng	Cangkring rt.05/02 Karanganyar Demak	90
101.	Margono	Banjarsari rt.4/1 Gajah Demak	90
102.	Iin marsiti	Wonoketingal rt.04/03 Karanganyar Demak	30
103.	Marwan	Gedang alas rt.01/02 Gajah Demak	50
104.	Suyoto	Wonoketingal rt.02/05 Karanganyar Demak	20
105.	Legipah	Mlekang rt.03/03 Karanganyar Demak	40
106.	Guntoro	Cangkring rt.05/02 Karanganyar Demak	50
107.	Maseroh	Cangkring rt.01/04 Karanganyar Demak	90
108.	Mukammad	Bandungrejo rt.03/04 Karanganyar Demak	70
109.	Masijan	Cangkring rt.01/03 Karanganyar Demak	90
110.	Indro	Gajah rt.03/03 Gajah Demak	500

No.	Nama	Alamat	Jumlah Liter
111.	Arif hidayat	Cangkring rt.03/05 Karanganyar Demak	90
112.	Agus mintoyo	Cangkring rt. 02/01 Karanganyar Demak	400
113.	Supeno	Bandungrejo rt.01/01 Karanganyar Demak	500
114.	Wanto	Wonorejo rt.01/03 Karanganyar Demak	500
115.	Imam	Wonorejo rt.01/04 Karanganyar Demak	90
116.	Hendrik	Gedangalas rt.02/02 Gajah Demak	90
117.	Raslan	Gajah rt.01/05 Gajah Demak	90

Di samping pembeli dalam jerigen ada juga pelanggan yang berasal dari truk-truk ekspedisi dan mobil kantor dan beberapa truk pasir yang berlangganan yang memang telah bermitra dengan SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak. berikut adalah beberapa datanya.<sup>20</sup>

**Tabel 4.2**  
**Perusahaan mitra SPBU 44.595.07**

No	Nama Transportasi	Jenis Produk yang di beli	Jumlah Pembelian	Jumlah Kendaraan
1.	SIBA SURYA	SOLAR	50-200 Liter	+ -20
2.	JAYA	SOLAR	200-250	+ -15

<sup>20</sup> Daftar pelanggan kendaraan SPBU 44.595.07 Wonoketingal Dema

	TRANS		Liter	
3.	AAJ TRANS	SOLAR	200-250 Liter	+4
4.	ARS PUTRA	SOLAR	100-150 Liter	+12
5.	HASIL	SOLAR	100-150 Liter	+8
6.	MADU KISMO	SOLAR	100-150 Liter	+4
7.	Mobil Dinas DJARUM	PERTAMA X, SOLAR	30-60 Liter	+3

Dari 117 pelanggan jerigen BBM SPBU Wonoketingal demak tercatat 50% adalah pelanggan tetap yang bertahun-tahun melakukan pembelian secara rutin. Hampir setiap hari mereka melakukan pembelian bahkan ada yang sampai sehari 2 kali. Apalagi sekarang ini banyak warga yang mendirikan pertamini, sehingga volume pembelian menjadi meningkat. Senada dengan pelanggan jerigen pelanggan truk maupun bus juga memenuhi kebutuhan BBM nya di SPBU ini setiap kali melewati SPBU. Meskipun telah berdiri SPBU baru namun para pelanggan tetap memilih SPBU 44.595.07 untuk mencukupi kebutuhan mereka akan bahan bakar.

Bapak Lukman Hakim selaku Manajer atau Penanggungjawab menjelaskan tentang pelanggan-pelanggan di SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak, beliau mengatakan bahwa:

“Kebanyakan pelanggan berasal dari desa Cangkring rembang, Wonoketingal, Cangkring besar, cangkring pos dan Wonorejo, Pelanggan lainnya juga ada yang berasal dari beberapa desa di kecamatan Gajah. 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 44.595.07 Wonoketingal Demak seperti truk-truk besar luar kota, bus-bus, mobil pribadi, mobil box dan sepeda motor yang melewati jalan raya Kudus-Semarang”.<sup>21</sup>

Para pelanggan biasanya mempunyai kartu pelanggan yang menunjukkan mereka telah berlangganan yang di setiap harinya mengisi BBM di SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak. Hasil wawancara dengan beberapa pelanggan SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak yang menjelaskan alasan-alasan mereka memilih menjadi pelanggan yang loyal di SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak.

Wawancara dengan Ibu Sri Patun, pelanggan jerigen di SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak, beliau menjelaskan bahwa:

“Saya berlangganan sudah dari awal pom bensin ini dibuka mbak, 2 atau 3 tahun pom ini dibuka to mbak saya langsung jualan bensin dirumah. Dulu kan masih jarang yang jual bensin eceran mbak. walaupun sekarang sudah banyak yang jual eceran Alhamdulillah bensin saya yaa masih laku. jadi ya berlangganannya sudah dari dulu sampai sekarang. Mbak-mbak yang jualan sini ya sudah kenal sudah gonta-ganti wajah. karna saya belinya tiap hari ya tetep kenal. Ramah ,cantik-cantik jadi ya suka beli disini.”<sup>22</sup>

Wawancara dengan Bapak Noval, pelanggan truk SIBA SURYA di SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak, beliau menjelaskan bahwa:

---

<sup>21</sup> Hasil wawancara dengan bapak Lukman Hakim selaku penanggungjawab SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak pada Hari Rabu 19 Desember 2018

<sup>22</sup> Hasil wawancara dengan Pelanggan jerigen SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak pada Hari Rabu 19 Desember 2018

“Sudah lama langganan disini mbak dari awal kerja di SIBA SURYA direkomendasikan dari perusahaan dan kawan seprofesi suruh ngisi disini, parkirannya luas jadi enak buat truk besar kayak saya buat istirahat. Fasilitas ya lengkap. cuman sayang ATM sering eror”.<sup>23</sup>

Wawancara dengan Bapak Edi pengemudi Bus MADU KISMO, Beliau menjelaskan bahwa:

“Saya langganan bertahun-tahun mbak. takarannya pas. Operatornya ya ramah-ramah. areanya luas jadi pas mau masuk memudahkan supir.”<sup>24</sup>

Wawancara dengan Bapak Zacky pengendara sepeda motor yang kebetulan lewat dan mengisi di SPBU 44.595.07. Beliau menjelaskan bahwa:

“Saya baru pertama malah mbak ngisi disini. ini kebetulan lewat spidometer saya hampir di E jadi saya belok kesini. operatornya ramah dan komunikatif jadi ya nyaman kita sebagai pembeli. Tempatnya juga luas enak buat istirahat bagi yang dalam perjalanan jauh.”<sup>25</sup>

Wawancara dengan Mbak safitri pengendara sepeda motor yang setiap hari mengisi di SPBU 44.595.07. Beliau menjelaskan bahwa:

“Setiap hari saya mengisi disini mbak. Saya kerja di pabrik di Jepara. jadi setiap hari isi bensinnya disini. Alasannya karna dekat dengan rumah, operatornya ramah-ramah, takarannya juga bagus.”<sup>26</sup>

---

<sup>23</sup> Hasil wawancara dengan Pelanggan truk ekspedisi SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak pada Hari Rabu 19 Desember 2018

<sup>24</sup> Hasil wawancara dengan Pelanggan Sopir Bus SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak pada Hari Rabu 19 Desember 2018

<sup>25</sup> Hasil wawancara dengan Pelanggan sepeda motor SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak pada Hari Rabu 19 Desember 2018

<sup>26</sup> Hasil wawancara dengan Pelanggan sepeda motor SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak pada Hari Rabu 19 Desember 2018

Wawancara dengan Bapak Rahmat, pelanggan Truk Barang milik Djarum di SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak, beliau menjelaskan bahwa:

“Langganan disini lama banget mbak dari awal pom ini berdiri mungkin. Soalnya kalau tidak salah pihak Djarum dengan SPBU ini sudah bekerjasama. Entah ada perjanjian apa kalau kita kirim barang yang arah ke barat dari perusahaan mewajibkan untuk mengisi di pom sini. seperti ke Semarang, Solo, Jogja, Magelang, Jakarta ya memang ngisinya disini. Sini kan areanya luas mbak juga ada cucian box besar jadi ya enak sekalian bisa sambil istirahat nunggu kendaraannya dicuci. pegawainya juga ramah-ramah.”<sup>27</sup>

Wawancara dengan Mas Eko, pelanggan jerigen solar di SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak, beliau menjelaskan bahwa:

“Sudah 8 tahun mbak, enak ngisi disini cukup dekat dengan rumah, saya beli solar 30 liter buat mesin selep padi. sudah nyaman beli disini mbak pegawainya ramah.”<sup>28</sup>

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

Berikut ini beberapa koreksi dari pelanggan dalam menilai SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak:

Bapak Noval menjelaskan:

“Ya tadi mbak kadang ATM eror, kan jadi bingung soalnya uang jalan dari perusahaan kan

---

<sup>27</sup> Hasil wawancara dengan Pelanggan truk Ekspedisi SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak pada Hari Rabu 19 Desember 2018

<sup>28</sup> Hasil wawancara dengan Pelanggan jerigen SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak pada Hari Rabu 19 Desember 2018

di transfer kalau ATM eror kadang susah mau ambil uang”.<sup>29</sup>

Bapak Edi 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”.<sup>30</sup>

Mbak Safitri menjelaskan:

“Kelebihan SPBU ini ya takarannya pas Mbak, deket juga dari rumah”.<sup>31</sup>

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 Noval mengatakan bahwa:

“Kalau ATM eror bikin pusing, mungkin lebih di perhatikan saja mbak fasilitas-fasilitas umumnya biar pelanggan tetap nyaman”.<sup>32</sup>

Bapak Edi menambahkan bahwa:

“Kalau antriannya panjang nunggu lama Mbak, apalagi yang ngisinya banyak seperti bus tankinya besar-besar”<sup>33</sup>

---

<sup>29</sup> Hasil wawancara dengan Pelanggan truk Ekspedisi SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak pada Hari Rabu 19 Desember 2018

<sup>30</sup> Hasil wawancara dengan Pelanggan Sopir Bus SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak pada Hari Rabu 19 Desember 2018

<sup>31</sup> Hasil wawancara dengan Pelanggan sepeda motor SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak pada Hari Rabu 19 Desember 2018

<sup>32</sup> Hasil wawancara dengan Pelanggan truk Ekspedisi SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak pada Hari Rabu 19 Desember 2018

<sup>33</sup> Hasil wawancara dengan Pelanggan Sopir Bus SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak pada Hari Rabu 19 Desember 2018

Mbak Safitri menambahkan:

“Tidak ada, cuma saran saya ditambahi petugas keamanan untuk menyebrangkan pelanggan”<sup>34</sup>

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

### **3. Temuan tentang Kendala-Kendala dalam Menerapkan Strategi untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak**

Dari hasil wawancara dengan responden yang menjelaskan beberapa kendala-kendala yang dihadapi dalam menerapkan strategi untuk mempertahankan loyalitas pelanggan SPBU 44.55.07 Wonoketingal Demak antara lain sebagai berikut:

Bapak Lukman Hakim menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi saat menerapkan strateginya, 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 SPBU akan turun. Kendala lain juga datang dari keterlambatan pemberian reward pada pelanggan. Karna SPBU ini berpusat di Kudus 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

---

<sup>34</sup> Hasil wawancara dengan Pelanggan sepeda motor SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak pada Hari Rabu 19 Desember 2018

dengan ketentuan yang berlaku yaitu jika kartu yang mereka miliki telah mencapai target. Hal semacam ini kadang menjadi kendala yang serius karena ini juga akan berpengaruh pada loyalitas pelanggan.”<sup>35</sup>

Bapak Irfan Sururi menambahkan bahwa:

“Kendala lain yang dihadapi tentang rusaknya *dispenser pump*. butuh waktu yang cukup lama untuk memperbaikinya. Dan penyedia tenaga teknis bisa dibilang belum terlalu banyak untuk daerah demak sendiri. Kadang kami memanggil teknisi dari luarkota. Otomatis hal semacam ini juga akan menambah waktu dalam pengerjaanya. Sehingga secara tidak langsung jika ada dispenser yang eror akan mengganggu kineja operator dan kadang menimbulkan antrian yang panjang karena tidak beroperasinya *dispenser pump* dengan semestinya.”<sup>36</sup>

Bapak Wiwinn Winarko menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi saat menerapkan strateginya, 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 sopannya pembeli dalam melakukan transaksi. Sifat acuhnya pembeli, sehingga operator kadang memilih untuk diam dan tidak melaksanakan apa yang seharusnya dijalankan. saya 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

---

<sup>35</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Lukman Hakim penanggungjawab SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak pada Rabu 19 Desember 2018

<sup>36</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Irfan Sururi selaku pengawas/supervisor SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak pada Rabu 19 Desember 2018

penyedia jasa itu sendiri. Karena keberlangsungan perusahaan tergantung pada mereka-mereka.”<sup>37</sup>

Bapak Muhammad Lutfi menjelaskan bahwa:  
 “strategi yang saya terapkan tidak ada kendala mbak. kalau menjaga kesehatan kan memang sudah kodratnya manusia. masak iya ada manusia yang mau sakit.hehe..”<sup>38</sup>

Anjani Zulfanita 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”.<sup>39</sup>

Anjani Zulfanita 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 membandingkan bonus yang diberikan SPBU ini dengan SPBU lain, mungkin yang menjadi kendala itu. Mereka lebih tertarik pada bonus-bonus yang diberikan oleh SPBU lain”.<sup>40</sup>

---

<sup>37</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Wiwin Winarko selaku pengawas/supervisor SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak pada Rabu 19 Desember 2018

<sup>38</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Lutfi selaku pengawas/supervisor SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak pada Rabu 19 Desember 2018

<sup>39</sup> Hasil wawancara operator SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak pada Rabu 19 Desember 2018

<sup>40</sup> Hasil wawancara operator SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak pada Rabu 19 Desember 2018

### C. Pembahasan

#### 1. Strategi dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak

Strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan, dan eksekusi sebuah aktifitas dalam kurun waktu tertentu. Didalam strategi yang baik terdapat koordinasi tim kerja, memiliki tema, mengidentifikasi faktor pendukung yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelaksanaan gagasan secara rasional, efisien dalam pendanaan, dan memiliki taktik untuk mencapai tujuan secara efektif. Untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak 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
  - a) Siap selalu setiap kali ada kendaraan datang ke pulau pompa dengan menunjukkan lokasi berhenti dan tidak menghalangi kendaraan.
  - b) Pandu kendaraan untuk berhenti di area yang telah disediakan.
  - c) 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
  - a) Sampaikan salam pembuka: “Selamat Pagi/ Siang/ Malam, Pak/Bu” dengan tatapan mata yang sopan.
  - b) Sapa dengan menanyakan kebutuhan BBM “Mau isi Premium/Solar...?” “Berapa Rupiah/Liter?”.
  - c) Minta maaf dan tanyakan kembali jika kurang jelas.
- 3) Sampaikan potensi bahaya dan larangan
  - a) 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
    - a) Meminta izin pada pelanggan: “Saya buka tutup tangkinya, Pak/Bu?”
    - b) Buka tutup tangki kendaraan
    - c) Letakkan di tempat yang aman dan tidak melecetkan mobil pelanggan.
  - 5) Menunjukkan angka “Nol” kepada pelanggan sebelum pengisian
    - a) Set sesuai permintaan pelanggan
    - b) Katakan dan tunjukkan dengan telapak tangan kanan: “Mulai dari nol, Pak/Bu”.
    - c) Letakkan nozzle ke tangki mobil pelanggan dengan hati-hati dan mulai melakukan pengisian.
  - 6) Isi BBM sambil berinteraksi dengan pelanggan
    - a) Peka terhadap situasi pelanggan

- b) Obrolkan hal-hal umum atau kejadian sehari-hari dan tidak bertanya yang bersifat pribadi.
  - c) Berbicara secara wajar dan tidak memotong pembicaraan pelanggan
  - d) 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.
  - e) Menolak dengan sopan jika ada permintaan yang tidak wajar, jika berkelanjutan harap hubungi pengawas
- 7) Selesai pengisian
- a) Tunjukkan angka liter/uang akhir display dispenser dan ucapkan “Sudah pas... ya Pak/Bu”.
  - b) Hati-hati menarik nozzle keluar dari tangki mobil
  - c) Meletakkan nozzle pada tempatnya
  - d) Hati-hati menutup tangki mobil sampai tertutup rapat (3 klik)
- 8) Menghitung dan konfirmasi uang yang diterima
- a) Memberi tahu jumlah uang yang harus dibayar
  - b) Menerima uang dengan tangan kanan
  - c) Menghitung dan konfirmasi jumlah uang yang diterima di hadapan pelanggan
  - d) Masukkan uang ke laci kerja atau tas pinggan
- 9) Memberikan bukti pembayaran dan jumlah kembalian yang pas
- a) Tawarkan dan berikan bon pembayaran sesuai dengan jumlah pembelian
  - b) Berikan uang kembalian sesuai dengan jumlah pembelian

- 10) Mengucapkan terima kasih dan selamat jalan dengan tersenyum
  - a) “Terima kasih Pak/Bu”
  - b) “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 85 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. Pihak Pertamina Sendiri melalui Program SPBU Pertamina Way dan SPBU Pasti Pasnya, dalam setahun saja pemeriksaan takaran pada Mesin Pompa SPBU dilakukan 6 hingga 12 kali Pemeriksaan, 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 44.595.07 Wonoketingal Demak sudah menjadi SPBU Pasti Pas. SPBU ini telah mendaftarkan takaran ke Balai Metrologi Wilayah Demak 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 kuantitas 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:

- 1) Terlebih dahulu tatakan atau dudukan bejana ukur diseimbangkan dengan menggunakan waterpass
- 2) 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
- 3) 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.
- 4) 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 lebihkurangnya BBM yang keluar dari nozzle mesin pompa BBM.

### c. Strategi Bekerjasama dengan Perusahaan Lain/ Bermitra

Simbiosis Mutualisme atau bekerjasama yang saling menguntungkan adalah salah satu cara yang dapat dilakukan dalam berbisnis untuk tetap eksis. SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak merupakan salah satu perusahaan yang cukup lama di daerah Demak dan sekitarnya. Oleh karena itu nama SPBU ini cukup familiar dikalangan pebisnis di daerah itu. SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak telah menjalin kerjasama dengan beberapa perusahaan seperti PT.ARS putra, PT. JAYA Transportation, PT. SIBA SURYA dan masih banyak perusahaan-perusahaan ekspedisi lainnya. Dimana mereka bisa mengisi di SPBU tersebut dengan sangat mudah yaitu pihak SPBU menyediakan pulau pompa khusus untuk mereka dan system pembayaran menggunakan DO ( delivery Order) dimana supir membayar dengan sebuah kertas yang telah di bubuhi dengan tanda tangan perwakilan perusahaan dan tertera jumlah liternya yang telah disepakati oleh perusahaan ekspedisi dengan pihak SPBU. Hal ini juga sangat menguntungkan perusahaan ekspedisi karena mampu mengurangi tingkat resiko kecurangan yang dilakukan oleh karyawan mereka. Sedangkan untuk SPBU sendiri bisa menjadikan perusahaan ekspedisi tersebut sebagai pelanggan tetap karena kertas DO itu

hanya dapat digunakan pada SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak.

**d. Strategi Relationship Marketing**

Membangun hubungan baik dengan pelanggan adalah salah satu strategi yang sangat jitu agar pelanggan tetap loyal terhadap produk kita. Dengan mengucapkan terimakasih karena telah melakukan pembelian terhadap produk kita Pelanggan akan tersanjung dan akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Karena kepuasan pelanggan merupakan salah satu cara untuk merancang dan menciptakan loyalitas pelanggan.

**e. Strategi Bonus (*Rewards*)**

Bonus atau rewards adalah suatu imbal jasa yang diberikan kepada pelanggan yang loyal, agar mereka tetap loyal (setia). Sebagai perusahaan jasa SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak 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 payung, 5000 liter dapat 1 buah

peci, 10000 liter dapat 1 set perlengkapan mandi, 15000 liter 1 buah handuk, 20000 liter dapat 1 buah kaos cantik, 25000 liter dapat 1 buah sarung, Ada juga bonus tambahan setiap pengisian BBM jenis apapun solar, pertamax atau pertalite sebanyak 100 liter atau minimal 95 liter dapat Air Mineral Dalam Kemasan 1500 ml. untuk yang mengisi diatas 50liter mendapat Air Mineral Dalam Kemasan 600ml.

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.

#### **f. 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.<sup>41</sup>

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 44.595.07 Wonoketingal Demak sebagai rencana strategis dalam mempertahankan loyalitas pelanggan kepada karyawannya yaitu dengan cara melakukan briefing. Briefing sebagai sarana komunikasi

---

<sup>41</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen, Pendekatan Praktis* Disertai *Himpunan Jurnal Penelitian*, C.V ANDI OFFSET, Yogyakarta, 2013, hal.154.

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 15 menit sebelum pergantian shift. 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, parkir, 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- 90 fasilitas yang ada untuk kenyamanan pelanggan sehingga akan membuat pelanggan tetap loyal membeli BBM di SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak.

## 2. **Loyalitas Pelanggan SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak**

Loyalitas pelanggan merupakan kecenderungan pelanggan untuk memilih nilai organisasi yang ditawarkan diatas alternative tawaran organisasi pesaing.<sup>42</sup>

Di SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak ada sebanyak 117 pelanggan setiap harinya melakukan pembelian Bahan Bakar Minyak (BBM) produk Solar maupun pertamax dan pertalite, 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 90 liter per hari untuk usaha industri sedangkan dari Dinas Pertanian, Perikanan dan Kehutanan berkisar 30 liter sampai 300 liter per hari tergantung besar kecilnya kebutuhan solar yang dibutuhkan untuk usaha pertanian sebagai penggerak diesel untuk selep padi dan pengairan pompanisasi. Untuk pelanggan pertamax dan pertalite mereka bisa membeli kapanpun dan berapapun jumlahnya karena

---

<sup>42</sup> Sofjan Assauri, *Strategic Marketing Staining Lifetime Customer Value*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 2012), 14

pertamax dan pertalite produk BBM non subsidi. Biasanya mereka menjualnya lagi di desa-desa yang lumayan jauh dari SPBU dalam bentuk SPBU mini ataupun curah dalam botol-botol kaca.

Mayoritas pelanggan berasal dari desa Cangkring rembang, Wonoketingal, Cangkring, dan Wonorejo, Pelanggan lainnya juga ada yang berasal dari beberapa desa di kecamatan Gajah. Selain para pengusaha industri dan petani, juga masih banyak lagi pelanggan lainnya yang membeli Bahan Bakar Minyak (BBM) jenis, 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 44.595.07 Wonoketingal Demak seperti truk-truk besar luar kota, bus-bus, mobil pribadi, mobil box dan sepeda motor yang melewati jalan raya Kudus-Semarang.

Konsumen yang loyal merupakan aset penting bagi perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari karakteristik yang dimilikinya. Konsumen yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut:<sup>43</sup>

**a. Melakukan pembelian secara teratur**

Loyalitas pelanggan di SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak semakin meningkat, hal itu terbukti karena adanya volume 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 44.595.07 Wonoketingal Demak, 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

---

<sup>43</sup> Sofjan Assauri, *Strategic Marketing Staining Lifetime Customer Value*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 2012), 105

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.

Selain pelanggan jerigen pelanggan truk bermuatan pasir seperti dari PT.ARS Putra juga telah menjadi pelanggan tetap di SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak. SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak juga menjalin kerjasama dengan beberapa perusahaan ekspedisi. Ini merupakan salah satu cara untuk meningkatkan volume penjualan yaitu dengan menjalin hubungan baik dengan para pelanggan dan beberapa relasi.

**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. Memberikan perhatian yang lebih sedikit kepada merek-merek dan iklan-iklan pesaing**

Pelanggan yang sudah bertahun-tahun berlangganan di SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak sudah pasti mengenal betul bagaimana kinerja SPBU, mereka yang puas dan loyal terhadap SPBU biasanya sedikit sekali memberikan perhatian kepada SPBU

lain. Mereka akan senantiasa memenuhi kebutuhan BBM nya di SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak.

**d. Tidak terpengaruh dengan isu-isu negatif yang berkembang di luar**

Ada banyak pelanggan tetap sudah bertahun-tahun berlangganan membeli Bahan Bakar Minyak (BBM) jenis solar, pertamax dan pertalite, untuk pelanggan jerigen meskipun ada SPBU yang lebih dekat dari lokasi tempat tinggal namun mereka lebih memilih membeli Bahan Bakar Minyak (BBM) di SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak . Mayoritas pelanggan berasal dari desa Cangkring rembang, Cangkring Wonoketingal, dan Wonorejo, Pelanggan lainnya juga ada yang berasal dari beberapa desa di kecamatan Gajah.. Seperti halnya pelanggan yang berasal dari desa Cangkring dan Wonorejo seharusnya lebih dekat untuk membeli BBM ke SPBU 44.595.19 Cangkring akan tetapi tidak pindah ke SPBU tersebut dan masih setia berlangganan di SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak. Ada juga pelanggan yang berasal dari desa Karanganyar seharusnya lebih dekat untuk membeli BBM ke SPBU Karanganyar akan tetapi tetap setia berlanggan di SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak. Dan untuk truk-truk pasir dan juga truk ekspedisi yang telah menjadi mitra SPBU juga senantiasa melakukan pembelian di SPBU Wonoketingal Demak secara rutin serta tidak begitu tertarik dengan SPBU pesaing hal ini ditunjukkan pada kartu pelanggan yang menunjukkan adanya pembelian secara rutin. Para pelanggan tersebut mempertahankan loyalitasnya di SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak karena sudah percaya dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh SPBU dan SPBU 44.595.07 merupakan salah satu SPBU tertua yang ada di kabupaten Demak. Kepercayaan

dari pelanggan yang telah dibangun SPBU dari awal berdiri selalu dijaga dengan baik sampai sekarang.

Pelanggan yang loyal akan selalu setia melakukan pembelian rutin meskipun mereka mempunyai penilaian tentang kelebihan dan kekurangan SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak, akan tetapi meskipun SPBU memiliki kekurangan/ kelemahan para pelanggan masih tetap loyal.

Beberapa kelebihan yang dimiliki SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak, antara lain:

- 1) Pelayanan operator ramah dan sopan
- 2) Lokasi strategis
- 3) Takaran pas
- 4) Manajemen yang baik
- 5) Area SPBU bersih dan luas
- 6) Menyediakan bonus
- 7) Fasilitas yang lengkap

Beberapa kekurangan yang dimiliki SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak, antara lain:

- 1) Antrian panjang yang membuat pelanggan kecewa dan bosan
- 2) Tidak adanya arahan dari operator saat antrian panjang menuju pompa alternative
- 3) Tidak melayani pembelian tertentu jika ada pemeriksaan SPBU
- 4) Operator kurang efektif menangani antrian panjang
- 5) Petugas keamanan yang hanya ada pada waktu-waktu tertentu.
- 6) Fasilitas SPBU yang kadang rusak dan penanganannya cukup lambat.

Sebagai wujud kelayakan, para pelanggan memberikan beberapa saran kepada pihak SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak 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
- 4) Perawatan fasilitas umum yang ada di SPBU

### **3. Kendala-Kendala dalam Menerapkan Strategi untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak**

Dalam menerapkan strategi tentunya sering dihadapkan dengan kendala-kendala yang menghambat tujuan yang akan dicapai. Ada banyak kendala yang dihadapi oleh SPBU 44.595.07 Wonoketingal Demak dalam menerapkan strategi-strateginya, kendala-kendala tersebut antara lain sebagai berikut:

- a. Kerusakan pompa dispenser
- b. Lambatnya penanganan saat terjadi kerusakan mesin
- c. Malasnya operator menjalankan SOP Pertamina Way
- 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.