

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Penggunaan bahan bakar diperlukan untuk transportasi sehari-hari. Transportasi di Indonesia sudah sangat berkembang seperti transportasi darat, laut dan udara. Transportasi darat saat ini sudah banyak dikembangkan seperti kendaraan roda dua atau sepeda motor, roda empat atau mobil, bus, truk dan lain-lain. Hal tersebut membuat dampak terhadap kebutuhan bahan bakar semakin meningkat.

Kondisi ini membuat suatu peluang bisnis di Indonesia. Sehingga, sekarang banyak bermunculan perusahaan, baik itu bergerak di bidang jasa ataupun barang. Bahan bakar merupakan salah satu bentuk energi yang cukup mendasar bagi manusia. Berkembangnya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, membuat bahan bakar menjadi kebutuhan primer dan sangat diperlukan bagi manusia dalam menunjang berbagai aktivitas kehidupannya. Perusahaan yang memproduksi serta menyediakan bahan bakar untuk kebutuhan di Indonesia adalah Pertamina.

Produk BBM yang dijual di SPBU perlu dijamin kualitas dan ketersediaan stoknya. Kondisi ini penting karena harus dapat memenuhi kebutuhan kendaraan konsumen. Selain itu, semua produk BBM yang dijual di SPBU juga berada di bawah pengawasan Pertamina. Pertamina telah berdiri sejak tanggal 10 Desember 1957. Pertamina juga merupakan salah satu perusahaan milik negara (*National Oil Company*). Pertamina juga telah memonopoli bisnis minyak dan gas bumi di Indonesia. Per tanggal 17 September 2003 status Pertamina telah berubah status hukumnya menjadi PT Pertamina (PERSERO).

Konsekuensi dari perubahan status hukum tersebut membuatnya sudah beralih menjadi sebuah entitas bisnis murni. Sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang MIGAS baru, Pertamina tidak lagi menjadi satu-satunya perusahaan yang memonopoli industri MIGAS dimana kegiatan usaha minyak dan gas bumi diserahkan kepada mekanisme pasar ([www.pertamina.com](http://www.pertamina.com)).

Terbukanya persaingan bebas dalam industri minyak dan gas di Indonesia membuka peluang bagi perusahaan asing untuk melebarkan sayapnya ke Indonesia. Saat ini telah tercatat ada 4 perusahaan berskala Internasional pesaing Pertamina yang beroperasi dalam sektor BBM retail di Indonesia. Keempat perusahaan itu adalah *Shell* (Amerika), *Petronas* (Malaysia), *ExxonMobil* (Amerika) dan *Total E&P Indonesia* (Perancis).

Dinamika persaingan yang semakin kompetitif ini disikapi oleh Pertamina. Pertamina melakukan beberapa transformasi dengan melakukan langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kinerja dan infrastrukturnya. Infrastruktur Pertamina telah dimulai dari sektor hilir (pengolahan, pemasaran dan niaga) hingga sektor hulu. Pertamina juga meluncurkan program *Pertamina Way*. Program ini dirancang untuk melayani pengisian BBM secara cepat, ramah dan nyaman. Program Pertamina lainnya adalah *Pasti Pas*, *sertifikat quality & assurance* dari lembaga audit independen. Program ini akan yang diberikan ke beberapa SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum) yang memiliki kinerja memuaskan. Hal ini secara tidak langsung diharapkan dapat mendorong SPBU *Dealer Owned-Distributor Operate* yang berjumlah lebih dari 3.500 unit supaya meningkatkan kualitas layanannya.

SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum) merupakan pihak swasta. Pihak swasta ini biasanya melakukan kerjasama dengan Pertamina. Kerjasama ini dilakukan

untuk dapat mempermudah dan mempercepat dalam menyalurkan produk-produk yang dihasilkan oleh Pertamina ke masyarakat luas. Pertamina juga terus mengembangkan standar pelayanan baru guna memastikan konsumen mendapatkan pelayanan terbaik.

*Pertamina Way* merupakan standar baru yang diterapkan untuk seluruh SPBU Pertamina di seluruh Indonesia kepada konsumen baik dari segi pelayanan, jaminan kualitas dan kuantitas termasuk kenyamanan di lingkungan SPBU. Pertamina melakukan program ini bertujuan untuk dapat berusaha memahami kebutuhan pelanggan dengan melakukan perbaikan pelayanan terhadap 3 keluhan tertinggi konsumen yang meliputi : (1) takaran dan mutu, (2) pelayanan, serta (3) kebersihan.

Terdapat lima (5) elemen standar program *Pertamina Way* yang harus dipenuhi oleh setiap SPBU untuk mendapatkan sertifikasi Pasti Pas, yang digambarkan sebagai bintang lima (logo Pertamina Way). Elemen itu meliputi: (1) Staf yang terlatih dan bermotivasi, (2) Jaminan kualitas dan kuantitas, (3) Peralatan yang terawat baik, (4) Format fisik yang konsisten, serta (5) Penawaran produk dan pelayanan bernilai tambah. Khusus untuk pelayanan SPBU akan diterapkan 3S, yaitu Senyum, Sapa, dan Salam.

Sampai saat ini, *Pertamina Way* melalui Program Pasti Pas-nya telah berlangsung selama kurang lebih 5 tahun. Tidak dapat dipungkiri keberhasilan pencapaian berbagai target program tersebut terlaksana melalui dukungan penuh dari seluruh stakeholder Pertamina, khususnya para mitra Pertamina, investor SPBU *Dealer Owned Distributor Operate* (DODO) yang menjadi ujung tombak pelayanan Pertamina kepada masyarakat.

Direktur Pemasaran dan Niaga A. Faisal (2007) dalam situs Pertamina mengungkapkan, program ini telah memberikan dampak luar biasa, baik kepada pemilik SPBU maupun kepada pelanggan SPBU yang telah menerapkan *Pertamina Way* telah berhasil meningkatkan penjualan 10-30%. Sedangkan menurut hasil survei yang

dilakukan oleh badan survei independen, 98% pelanggan SPBU Pasti Pas telah menyatakan puas terhadap perbaikan pelayanan yang diberikan oleh Pertamina.

Dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah baku dari Pertamina dan produk yang merupakan BBM bersubsidi, SPBU tidak dapat melakukan strategi biaya rendah. Namun masih memungkinkan untuk menerapkan strategi diferensiasi agar lebih unggul dari SPBU pesaing, salah satunya dengan mengedepankan pencapaian kualitas layanan yang dapat memuaskan pelanggan. Komitmen untuk memberikan pelayanan yang secara konsisten mampu memuaskan pelanggan menjadi perhatian utama pihak manajemen di setiap SPBU. Apalagi mengingat target jangka pendek SPBU ini adalah untuk meraih sertifikasi Pasti Pas kategori *Gold*, dimana ada beberapa kriteria yang harus dipenuhi oleh SPBU, khususnya yang berkaitan dengan tingkat omzet tertentu yang harus dilampaui oleh SPBU ini untuk masuk kategori sertifikasi tersebut.

Penelitian terdahulu terkait Pertamina Way oleh Suhari (2008) yang dianalisis menggunakan SEM (*Structural Equation Modeling*) menyimpulkan bahwa 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* yang ditingkatkan oleh SPBU 44.591.14 Pati dengan melaksanakan *Pertamina Way* terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Menurut O. Depary (2010) juga menunjukkan bahwa orientasi pasar, kelengkapan produk, dan efektifitas saluran distribusi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pemasaran SPBU di Semarang.

Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) yang memenuhi standar kualifikasi dan dinyatakan lolos oleh auditor independen bertaraf Internasional, akan meraih sertifikasi Pasti Pas ([www.pertamina.com](http://www.pertamina.com)). SPBU Pertamina Pasti Pas adalah SPBU yang telah tersertifikasi dapat memberikan pelayanan terbaik memenuhi standard kelas

dunia. Konsumen dapat mengharapkan kualitas dan kuantitas BBM yang terjamin, pelayanan yang ramah, serta fasilitas nyaman.

Fenomena sekarang yang dapat kita lihat di Yogyakarta adalah banyaknya stasiun pengisian bahan bakar umum (SPBU) yang belum sepenuhnya melaksanakan standar operasional prosedur perusahaan (SOP). Senyum, Sapa dan Salam pun juga jarang kita temui di hampir semua SPBU di Yogyakarta. selain itu, selogan pasti pas juga terkadang hanya mengacu pada angka di mesin BBM dan uang saja, tetapi tidak pada kuantitas BBM tersebut. hal ini menyebabkan seseorang yang setiap kali melakukan pengisian BBM dengan harga Rp 10.000,- di setiap SPBU di Yogyakarta pasti berbeda kuantitinya. indikasi ini menimbulkan stigma di masyarakat bahwa oknum di beberapa SPBU di Yogyakarta melakukan tindakan kecurangan dan tidak sesuai dengan SOP yang berlaku di SPBU tersebut. Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian **“Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kualitas Pelayanan Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU 44.555.05) Jalan Kaliurang”**  
**(Studi Kasus Pada Perusahaan Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum atau SPBU)**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah SOP Keandalan berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan?
2. Apakah SOP Daya Tanggap berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan?
3. Apakah SOP Jaminan berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan?
4. Apakah SOP Empati berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan?
5. Apakah SOP Bukti Fisik berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh SOP Keandalan terhadap Kualitas pelayanan
2. Untuk mengetahui pengaruh SOP Daya Tanggap terhadap Kualitas pelayanan
3. Untuk mengetahui pengaruh SOP Jaminan terhadap Kualitas pelayanan
4. Untuk mengetahui pengaruh SOP Empati terhadap Kualitas pelayanan
5. Untuk mengetahui pengaruh SOP Bukti Fisik terhadap Kualitas pelayanan

## **1.4. Batasan penelitian**

Penulis membatasi penelitian ini dengan mengambil sampel yaitu stasiun bahan bakar umum (SPBU 44.555.05) di Jalan Kaliurang Yogyakarta. Penelitian ini juga lebih menitikberatkan dan fokus mengenai pengaruh penerapan standar operasional prosedur perusahaan dan kualitas pelayanan saja.

## **1.5. Manfaat Penelitian**

### **1.5.1. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dalam penelitian ini, diantaranya adalah

1. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai *informatif* bagi stasiun bahan bakar umum (SPBU 44.555.05) di Jalan Kaliurang Yogyakarta dalam mengetahui dampak dari kualitas pelayanan dan penerapan standar operasional prosedur perusahaan.
2. Penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam mengetahui sejauh mana dampak dari penerapan standar operasional prosedur terhadap kualitas pelayanan stasiun bahan bakar umum (SPBU 44.555.05) di Jalan Kaliurang Yogyakarta.

### **1.5.2. Manfaat Metodologis**

1. Penelitian ini dapat digunakan sebagai pedoman tambahan untuk penelitian selanjutnya dan kontribusi terhadap pengembangan penelitian-penelitian lainnya.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan dan tambahan referensi bagi masyarakat umum dan mahasiswa dalam memahami penerapan standar operasional prosedur terhadap kualitas pelayanan stasiun bahan bakar umum (SPBU 44.555.05) di Jalan Kaliurang Yogyakarta.

### **1.5.3. Manfaat Empiris**

Manfaat empiris pada penelitian ini, diantaranya :

1. Sebagai informasi bahwa penerapan standar operasional prosedur perusahaan yang baik dan benar dapat berdampak terhadap kualitas pelayanan stasiun bahan bakar umum (SPBU 44.555.05) di Jalan Kaliurang Yogyakarta.

2. Penelitian ini diharapkan berguna untuk mengembangkan kemampuan daya intelektual, dan meningkatkan kompetensi keilmuan dalam disiplin ilmu khususnya manajemen operasional.
3. Penelitian ini diharapkan dapat menambah, dan memperluas penelitian tentang pengaruh standar operasional prosedur terhadap kualitas pelayanan stasiun bahan bakar umum (SPBU 44.555.05) di Jalan Kaliurang Yogyakarta.

