

PELAKSANAAN PROGRAM PERTAMINA PASTI WAY “ KASUS
EVALUASI PELAYANAN PERTAMINA PASTI PAS DI SPBU ARIFIN
AHMAD PEKANBARU “

by:
Veggy Hersa Yulanda
Advisor:
Lie Othman

ABSTRACTION

With such fierce competition conditions, the main thing that should be prioritized by the company is customer satisfaction in order to survive, compete and dominate the market. Companies must know - what should be considered important by the customer and the company is trying to improve the performance as possible, so as to satisfy the customer. Satisfaction and customer dissatisfaction became a hot topic for discussion at the international and national levels.

Customer satisfaction is determined by the quality of service is good, so that the product backlog a top priority for every company that is currently used as a benchmark in particular competitive advantage of the company. But not all companies are aware of the importance of customer satisfaction. They do not have sufficient budget to customer satisfaction program.

PT Pertamina continues to develop new service standards to ensure consumers get the best service, the service "Pertamina way". In terms of appearance, Pertamina should pay attention to neatness of appearance, both the appearance and the appearance SPBUnya workers. In these standards Pertamina puts consumers as a primary role. Pertamina Way is a program that implements a new service standard pump that consists of five elements:

1. Staff
2. Quality and quantity
3. Equipment
4. physical format
5. Products and services

Key Word : Implementation, Evaluation, Service

BAB I

PENDAHULUAN

A.Latar belakang masalah

Jumlah penduduk Indonesia yang sangat besar menjadi pasar yang sangat potensial untuk perusahaan dalam negeri maupun perusahaan asing. Banyaknya perusahaan ini menciptakan adanya suatu persaingan bisnis. Perusahaan dapat menjadi pemenang bisnis apabila mampu menjaring pelanggan sebanyak – banyaknya. Jika perusahaan dapat mampu menjaring pelanggan yang banyak maka perusahaan tersebut dapat memperoleh keuntungan yang besar.

Tantangan yang dihadapi setiap perusahaan saat ini umumnya terfokus pada pelayanan kebutuhan pelanggan (*customer*) yang berorientasi pada kepuasan (*customer satisfaction*). Salah satu cara membangun kepercayaan adalah memberikan jaminan bahwa perusahaan akan selalu menepati janji yang telah mereka berikan kepada pelanggan melalui peningkatan kualitas pelayanan.

Melihat situasi ini, dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, Ketika dihadapkan pada pola persaingan yang dikatakan ketat dalam industri minyak dan gas, berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Dengan pelayanan pesaing yang lebih baik dan berkualitas sehingga konsumen lebih nyaman dan puas mengisi BBM di SPBU pesaing daripada Pertamina bukan tidak mungkin kondisi tersebut mengancam eksistensi perusahaan Pertamina sebagai penyedia atau pemasok BBM dalam negeri. Maka dari itu perusahaan harus berupaya untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan. Sampai saat ini ada 2 perusahaan yang telah ikut memasarkan BBM non bersubsidi di dalam negeri yakni Petronas dan Shell yang memasarkan produk melalui SPBUnya .

PT Pertamina terus mengembangkan standar pelayanan baru guna memastikan konsumen mendapatkan pelayanan terbaik, yakni pelayanan “Pertamina way”. Dari sisi penampilan, Pertamina harus memperhatikan kerapian penampilan, baik penampilan SPBUnya maupun penampilan pekerjanya. Dalam standar pelayanan ini Pertamina menempatkan konsumen sebagai peran yang utama. .

Pertamina Way ini adalah program yang menerapkan standar pelayanan baru SPBU yang terdiri dari lima elemen yakni :

1. Staf
2. Kualitas dan kuantitas
3. Peralatan
4. Format fisik
5. Produk dan layanan tambahan

Dalam memasarkan produknya, Pertamina selain memiliki COCO (Company Owned Company Operated) dan CODO (Company Owned Dealer Operated) juga bekerja sama dengan pihak swasta dengan cara mendirikan SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar umum) sebagai sarana untuk menyalurkan produk-produk yang dihasilkan.

Proses peningkatan layanan dan fasilitas SPBU Pertamina secara menyeluruh sangat tidak mudah, mengingat jumlah SPBU Pertamina yang sangat banyak dan tersebar hingga ke pelosok wilayah Indonesia. Dengan jaringan mencapai ribuan unit, tersebar diseluruh Indonesia, SPBU Pertamina merupakan kebanggaan bangsa Indonesia dalam memberikan kenyamanan dan kemudahan

bagi pengendara. SPBU selalu memberikan inovasi *brand image*. Salah satu inovasinya itu adalah SPBU Pertamina PASTI PAS. Pasti Pas merupakan dari PAS TAKARANnya, PAS KEMBALIAnya, PAS PELAYANANnya. SPBU Pertamina Pasti Pas adalah SPBU yang telah tersertifikasi dapat memberikan layanan terbaik memenuhi standar kelas dunia. Konsumen dapat mengharapkan kualitas dan kuantitas BBM yang terjamin, pelayanan yang ramah serta fasilitas yang nyaman.

Kualitas dan kuantitas BBM terjamin karena SPBU PASTI PAS menggunakan alat-alat pengukur kualitas dan kuantitas lebih akurat juga menerapkan prosedur monitoring yang lebih ketat. Untuk menjamin ketepatan takaran, SPBU melakukan test ketepatan volume secara rutin. Untuk menjamin kualitas BBM, SPBU melakukan pengujian kualitas 3 kali lebih banyak dari SPBU biasa, juga dengan batas toleransi lebih ketat.

Kemudian operator melaksanakan 3S yang merupakan standar dari program Pertamina Way dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yakni *salam, sapa, senyum*. Untuk memastikan konsumen mendapatkan volume yang akurat operator akan menunjukkan pada konsumen mesin pompa menunjukkan angka 0 (nol) sebelum mulai pengisian. SPBU Pertamina PASTI PAS hanya diberikan kepada SPBU yang telah mendapatkan dan dapat mempertahankan audit reifikasi oleh auditor internasional independen.

Arti pentingnya pelayanan SPBU terhadap pelanggan merupakan strategi dalam rangka memenangkan persaingan. Akan tetapi tidak cukup hanya memberikan rasa puas dan perhatian terhadap pelanggan SPBU saja, lebih dari itu adalah bagaimana cara pihak SPBU merespon keinginan pelanggan, sehingga dapat menimbulkan kesan positif dari pelanggan.

Di kota Pekanbaru sendiri ada beberapa SPBU Pasti Pas. Hal ini tentunya akan menimbulkan persaingan antar SPBU Pasti Pas. SPBU PASTI PAS Arifin Ahmad merupakan salah satu mitra penjualan resmi penjualan bahan bakar umum yang berada di Jalan Arifin Ahmad – Pekanbaru-Riau. Yang beroperasi pada tanggal 1 Januari 2005 yang menjadikan SPBU percontohan di Pekanbaru. Manajemen SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad berusaha memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik agar pelanggan puas sehingga dapat meningkatkan jumlah pelanggan dan volume penjualannya.

Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai : **Pelaksanaan Program Pertamina Way “ Kasus Evaluasi Pelayanan Pertamina Pasti Pas Di SPBU Arifin Ahmad Pekanbaru “**

B. Kerangka Teoritis

Kualitas Pelayanan

Tantangan yang dihadapi setiap perusahaan saat ini umumnya terfokus pada pelayanan kebutuhan pelanggan (*customer*) yang berorientasi pada kepuasan (*customer satisfaction*). Salah satu cara membangun kepercayaan adalah memberikan jaminan bahwa perusahaan akan selalu menepati janji yang telah mereka berikan kepada pelanggan melalui peningkatan kualitas pelayanan.

Menurut **Parasuraman dalam Rangkuti,(2006:51)** salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya, mencapai pangsa

pasar yang tinggi serta meningkatkan profit perusahaan tersebut sangat ditentukan oleh pendekatan yang digunakan. Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan model adalah model **SERVQUAL** (*Service Quality*). Melalui pendekatan ini ada lima dimensi service quality, yaitu:

1. **Tangibles** atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.
2. **Reliability** atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan tanpa kesalahan, sikap dan dengan akurasi yang tinggi.
3. **Responsiveness** atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. **Assurance** atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain : komunikasi, kredibilitas, keamanan, dan sopan santun.
5. **Empathy** yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Sebagaimana yang telah diuraikan pada latar belakang masalah di atas bahwa Pertamina merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang perminyakan salah satunya penyaluran BBM kepada masyarakat, namun unit bisnis ini tidak terlepas dari tingkat persaingan nantinya sehingga saat ini Pertamina menerapkan strategi yang dinamakan program Pertamina Way untuk meningkatkan standar pelayanan di SPBU Pertamina.

Dari data diatas dapat diketahui bahwa hanya pertamax yang mempunyai target realisasi penjualan.

Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai : **“Pelaksanaan Program Pertamina Way “ Kasus Evaluasi Pelayanan Pertamina Pasti Pas Di SPBU Arifin Ahmad Pekanbaru “**

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis mencoba merumuskan permasalahan sebagai berikut :

“ Bagaimana Pelaksanaan pelayanan Pertamina “Pasti Pas” di SPBU Arifin Ahmad Pekanbaru? “

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai antara lain sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Pertamina Pasti Pas di SPBU Arifin Ahmad Pekanbaru.

- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan atau kendala yang dihadapi Pertamina Pasti Pas di SPBU Arifin Ahmad Pekanbaru dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan antara lain sebagai berikut :

- a. Sebagai bahan informasi dan masukan bagi perusahaan untuk dapat memberikan perhatian terhadap pelayanan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi untuk menambah pengetahuan dan sekaligus sebagai bahan perbandingan untuk penelitian yang serupa mengenai kepuasan pelanggan terhadap layanan Pertamina PASTI PAS.

E. Metode penelitian

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di SPBU Arifin Ahmad yang merupakan salah satu mitra penjualan resmi penjualan bahan bakar umum yang berada di Jalan Arifin Ahmad – Pekanbaru- Riau. Alasan penulis memilih lokasi ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan Pertamina pasti pas di spbu Arifin Ahmad Pekanbaru.

Jenis dan Sumber Data

- a. Data Primer, yaitu data yang berupa tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan SPBU Arifin Ahmad mengenai dimensi-dimensi pelayanan Pasti Pas.
- b. Data Sekunder, yaitu data dalam bentuk jadi yang telah dimiliki oleh perusahaan yang digunakan sebagai pelengkap dalam pelaksanaan penelitian meliputi :
 - Sejarah singkat perusahaan
 - Struktur Organisasi

BAB II

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

1. Responden menurut Jenis Kelamin

Karakteristik responden penelitian berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel II.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin pada SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad Pekanbaru

Jenis Kelamin	Jumlah Responden (orang)	Persentase (%)
Laki-laki	58	58
Perempuan	42	42
Total	100	100

Sumber : Penelitian Lapangan 2013

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dari 100 orang responden dapat diketahui bahwa responden paling banyak ditemui adalah laki-laki sebanyak 58 responden (58%) dan sisanya perempuan sebanyak 42 responden (42%).

2. Responden menurut Umur

Tabel II.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur pada
SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad Pekanbaru

Umur Responden (tahun)	Jumlah Responden (orang)	Persentase (%)
17 - 25	22	22
26 - 33	40	40
34 - 42	20	20
>42	18	18
Total	100	100

Sumber : Penelitian Lapangan, 2013

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dari 100 orang responden dapat diketahui bahwa responden paling banyak ditemui adalah responden yang berumur 26 - 33 tahun sebanyak 40 responden .

3. Karakteristik responden berdasarkan jenis umur :

TABEL.II.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan pada
SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad Pekanbaru

Pekerjaan	Jumlah Responden (orang)	Persentase (%)
PNS	25	25
Mahasiswa	18	23
Wiraswasta/Pengusaha	34	34
Profesional (Dokter, Pengacara dll)	15	15
Ibu Rumah Tangga	8	8
Total	100	100

Sumber : Penelitian Lapangan, 2013

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dari 100 responden dapat diketahui bahwa responden paling banyak ditemui menurut pekerjaannya adalah wiraswasta sebanyak 34 orang (34%).

4. Katacteristik responden berdasarkan pendapatan

Tabel II.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan pada
SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad Pekanbaru

Pendapatan	Jumlah Responden (orang)	Persentase (%)
500 – 1 juta	15	15
1 – 2 juta	28	28
2 – 3 juta	35	35
>3 juta	22	22
Total	100	100

Sumber : Penelitian Lapangan,2013

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dari 100 responden dapat diketahui bahwa responden paling banyak ditemui menurut pendapatan adalah 2 - 3 juta sebanyak 35 responden (35).

5. Karakteristik responden berdasarkan kendaraan yang digunakan :

Tabel II.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Kendaraan yang di gunakan
pada SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad Pekanbaru

Kendaraan	Jumlah Responden (orang)	Persentase (%)
Mobil Pribadi	41	41
Angkutan Umum / Taxi	9	9
Sepeda Motor	50	50
Total	100	100

Sumber : Penelitian Lapangan : 2013

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dari 100 responden jenis kendaraan yang digunakan adalah sepeda motor sebanyak 50 responden (50%), mobil pribadi sebanyak 41 responden (41%), dan angkutan umum / taxi sebanyak 9 responden (9%).

B. Jawaban Pelanggan Terhadap SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad Pekanbaru.

1. Staf

a. Penampilan

Penampilan merupakan kesan pertama yang akan disimpulkan oleh pelanggan, berkenaan dengan penampilan dalam program Pertamina *Way* standar penampilan dari staf SPBU adalah seragam (pakaian) dan topi berlogo/beridentitas Pertamina serta yang sesuai dengan ketentuan dari Pertamina dilengkapi dengan sepatu Hitam. untuk lebih jelas dapat dilihat table III.6 berikut ini

Tabel II.6
Tanggapan Responden Terhadap Penampilan Staf Di SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad Pekanbaru

PENAMPILAN			
ITEM	Skala nilai	Responden	Jumlah
Penampilan	5	8	40
	4	62	248
	3	30	90
	2	0	0
	1	0	0
Total		100	378

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2013

Dari segi penampilan, SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad Pekanbaru sudah mampu memberi pelayanan kepada pelanggan di SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad Pekanbaru dalam hal penampilan, dimana respon dari 100 responden 62 responden menyatakan Setuju terhadap penampilan staf SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad Pekanbaru.

b. Pelayanan

Pelayanan adalah dalam standar yang terdapat dalam program Pertamina *Way* adalah kecepatan transaksi yang dilakukan oleh operator SPBU disertai dengan sikap yang ramah dan terlatih saat pengisian BBM seperti 3S (senyum, salam, sapa) . Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada tabel III.7 berikut ini :

Tabel II.7
Tanggapan Responden Terhadap pelayanan Staf Di SPBU Pasti Pas Arifin
Ahmad Pekanbaru

PELAYANAN			
ITEM	Skala nilai	Responden	Jumlah
pelayanan	5	4	20
	4	32	128
	3	48	144
	2	16	32
	1	0	0
Total		100	324

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2013.

Untuk pelayanan terhadap konsumen masih perlu ada perhatian yang lebih karena masih banyak konsumen yang merasa cukup setuju. Senyum, salam dan sapa masi kurang maksimal dalam pelayanan di SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad Pekanbaru.

c. Penanganan Keluhan pelanggan

Keluhan merupakan respon yang dilakukan pelanggan terhadap sesuatu yang menurut mereka kurang tepat buat mereka. Untuk lebih jelas bias dilihat pada Table III.8 berikut :

Tabel II.8
Tanggapan Responden Terhadap Penanganan Keluhan Pelanggan di SPBU
Pasti Pas Arifin Ahmad Pekanbaru

PENANGANAN KELUHAN			
ITEM	Skala nilai	Responden	jumlah
Penanganan keluhan	5	0	0
	4	28	112
	3	65	195
	2	7	14
	1	0	0
Total		100	321

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2013

Penanganan keluhan belum terlalu maksimal dari SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad Pekanbaru karena dari 100 respoden 65% menyatakan cukup setuju terhadap dimensi yang sediakan peneliti, gambaran ini memberi tanda masih kurang tingkat pelayanan terhadap penanganan keluhan yang dliberikan petugas SPBU baik dari segi penyelesaian maupun terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen.

2. Kualitas Dan Kuantitas

a. Kualitas

Kualitas BBM yang baik akan memberikan kapuasan pada pelanggan dan member dampak positif terhadap kendaraan. Kualitas BBM yang buruk akan memberikan pengaruh buruk terhadap kendaraan pelanggan. Untuk lebih jelas bias dilihat pada table III.9 berikut :

Tabel II.9
Tanggapan Responden Terhadap kualitas SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad
Pekanbaru

KUALITAS			
ITEM	Skala nilai	Responden	jumlah
kualitas	5	10	50
	4	54	216
	3	36	108
	2	0	0
	1	0	0
Total		100	374

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2013

Pada table III.9 diatas dapat dilihat bahwa dari 100 respondden, 54 responden dengan nilai 4 jumlah 216 setuju terhadap kualitas BBM di SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad Pekanbaru,36 responden dengan nilai 3 jumlah 108 cukup setuju terhadap kualitas BBM, dan 10 responden dengan nilai 5 jumlah 50 sangat setuju terhadap kualitas BBM dan total nilai keseluruhan 374.

b. Kuantitas

Kuantiatas disini adalah ketepatan jumlah liter yang tertera pada mesin penghitung sama dengan jumlah sebenarnya. Untuk lebih jelas bias dilihat pada table III.10 berikut

Tabel II.10
Tanggapan Responden Terhadap kuantitas SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad
Pekanbaru

KUANTITAS			
ITEM	Skala nilai	Responden	Jumlah
Kuantitas	5	7	35
	4	52	208
	3	31	93
	2	10	20
	1	0	0
Total		100	356

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2013

Kuantitas disini yang dimaksud adalah jumlah liter yang dikeluarkan sama jumlahnya antara yang tertera pada mesin pencatat dengan jumlah BBM yang diterima pelanggan, untuk SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad Pekanbaru 52 responden setuju dengan kuantitas pengisian. Dalam hal ini responden dapat memberikan respon dengan mengakumulasikan pengalaman sebelumnya dalam pengisian BBM di SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad Pekanbaru

3. Peralatan

a. Kebersihan

Kebersihan sangat perlu diperhatikan karena SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad Pekanbaru merupakan tempat umum artinya sangat banyak interaksi yang terjadi di SPBU. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table III.11 berikut :

Tabel II.11
Tanggapan Responden Terhadap Kebersihan SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad
Pekanbaru

KEBERSIHAN			
ITEM	Skala nilai	Responden	jumlah
kebersihan	5	9	45
	4	65	260
	3	22	66
	2	4	8
	1	0	0
Total		100	379

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2013

Untuk kebersihan SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad Pekanbaru konsumen setuju bisa dilihat dari jumlah 65 responden dan 9 responden menyatakan sangat setuju dan 4 responden menyatakan tidak setuju , hal ini harus lebih diperhatikan lagi oleh SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad Pekanbaru karna kebersihan SPBU sangat mempengaruhi kenyamanan konsumen dalam pengisian BBM..

b. Perawatan

Perawatan merupakan hal yang sangat penting untuk sebuah fasilitas termasuk SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad Pekanbaru. Untuk lebih jelas bisa dilihat dari tabel III.12 berikut :

Tabel II.12
Tanggapan Responden Terhadap perawatan SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad
Pekanbaru

PERAWATAN			
ITEM	Skala nilai	Responden	Jumlah
perawatan	5	3	15
	4	59	236
	3	32	96
	2	6	12
	1	0	0
Total		10	359

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2013

Perawatan peralatan masih berjalan lancar, dimana 59 dari 100 responden menyatakan setuju terhadap perawatan peralatan SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad Pekanbaru. Namun hal ini harus sangat diperhatikan karena terdapat 32 responden tidak begitu merasakan perubahan dari standar perawatan dari program ini.

c. Penataan produk

Penataan produk merupakan salah satu bentuk daya tarik yang harus dilakukan oleh SPBU , penataan terhadap fasilitas. Untuk lebih jelas bisa dilihat pada tabel III.13 berikut :

Tabel II.13
Tanggapan Responden Terhadap penataan produk SPBU Pasti Pas Arifin
Ahmad Pekanbaru

PENATAAN PRODUK			
ITEM	Skala nilai	Responden	Jumlah
Penataan Produk	5	0	0
	4	62	248
	3	30	90
	2	8	16
	1	0	0
Total		100	354

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2013

Penataan produk memberi pengaruh besar terhadap tampilan SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad Pekanbaru, untuk di Pekanbaru masyarakat setuju terhadap penataan produk yaitu 62 dari 100 responden . Namun hal ini masih sangat perlu diperhatikan dan ditingkatkan agar penataan produk dapat lebih maksimal.

4. Format fisik

a. Lokasi SPBU

Lokasi sangat berpengaruh terhadap prospek SPBU kedepannya, lokasi yang strategis akan menjadi pilihan bagi konsumen, jarak sangat berpengaruh terhadap konsumen untuk menentukan pilihan. Serta lokasi SPBU tersebut terang dalam artian terlihat dari jauh. Untuk lebih jelas bisa dilihat table III.14 berikut

Tabel II.14
Tanggapan Responden Terhadap lokasi SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad
Pekanbaru

LOKASI TERANG DAN STRATEGIS			
ITEM	Skala nilai	Responden	Jumlah
Lokasi SPBU	5	21	105
	4	65	260
	3	14	42
	2	0	0
	1	0	0
Total		100	407

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2013

Lokasi SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad Pekanbaru sangat strategis karena hampir 65 responden setuju terhadap lokasi SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad Pekanbaru, kelebihan ini menjadi modal utama dalam menghadapi persaingan nantinya.

b. Penampilan SPBU

Penampilan atau tampilan sangat menentukan bagus atau kurangnya nilai sebuah SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad Pekanbaru dalam hal ini penampilan SPBU adalah arsitektur dan bentuk bangunan. untuk lebih jelas bias dilihat pada table III.15 berikut :

Tabel II.15
Tanggapan Responden Terhadap tampilan SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad
Pekanbaru

PENAMPILAN			
ITEM	Skala nilai	Responden	jumlah
Penampilan	5	25	125
	4	60	240
	3	15	45
	2	0	0
	1	0	0
Total		140	410

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2013

Mayoritas pelanggan yakni masyarakat menyatakan setuju terhadap tampilan SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad Pekanbaru, masyarakat sudah bisa merasa nyaman saat pengisian BBM masyarakat sudah tidak dihadapkan lagi pada situasi yang buruk, harus antri pada terik panas dan SPBU yang sempit.

c. Fasilitas SPBU

Fasilitas untuk sebuah tampilan sangat berpengaruh besar dan fasilitas akan memberi pengaruh besar terhadap kenyamanan pengguna SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad Pekanbaru. untuk lebih jelas bisa dilihat tabel III.16 berikut:

Tabel II.16
Tanggapan Responden Terhadap fasilitas SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad
Pekanbaru

FASILITAS			
ITEM	Skala nilai	Responden	Jumlah
Fasilitas	5	13	65
	4	70	280
	3	17	51
	2	0	0
	1	0	0
Total		100	396

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2013

Fasilitas merupakan perubahan terbesar yang ada di SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad Pekanbaru dimana setiap stasiun memiliki fasilitas seperti toilet, tempat ibadah, mini *market*, ATM,dll. Pelanggan merasa setuju dengan adanya fasilitas yang ada di SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad Pekanbaru.

5. Produk Lain dan layanan tambahan

a. Produk lain

Produk lain disini maksudnya adalah produk yang dijual selain BBM seperti pelumas, oli dll. Untuk SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad Pekanbaru .Untuk lebih jelas bisa dilihat pada tabel III. 17 berikut:

Tabel II.17
Tanggapan Responden Terhadap Produk Lain SPBU Pasti Pas Arifin
Ahmad Pekanbaru

PRODUK LAIN			
ITEM	Skala nilai	Responden	Jumlah
Produk lain	5	8	40
	4	29	116
	3	48	144
	2	15	30
	1	0	0
Total		100	330

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2013

Untuk produk tambahan lainnya di SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad Pekanbaru cukup setuju, masih perlu perhatian lebih dari pemilik (pengelola) SPBU karena mayoritas dimensi jawaban pelanggan berada pada cukup setuju .

b. Layanan tambahan

Layanan tambahan adalah bentuk fasilitas terbaru dari program Pertamina Way, layanan ini seperti tambah angin gratis, serta tambah air gratis. Untuk lebih jelas bisa dilihat pada tabel III.18 berikut.

Tabel II.18
Tanggapan Responden Terhadap Layanan Tambahan SPBU Pasti Pas Arifin
Ahmad Pekanbaru

LAYANAN TAMBAHAN			
ITEM	Skala nilai	Responden	Jumlah
Layanan Tambahan	5	3	15
	4	34	136
	3	46	138
	2	17	34
	1	0	0
Total		100	323

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2013

Dari tabel III.18 diatas dapat dilihat bahwa dari 100 responden, 46 responden dengan nilai 3 jumlah 138 cukup setuju, 34 responden dengan nilai 4 jumlah 136 setuju, 17 responden dengan nilai 2 jumlah 34 kurang setuju, 3 responden dengan nilai 5 jumlah 15 sangat setuju.

Layanan tambahan di SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad Pekanbaru cukup setuju karena sebagian besar responden masih belum merasakan kelengkapan layanan tambahan di SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad Pekanbaru . Hal ini dikarenakan pihak SPBU belum memaksimalkan layanan tambahan tersebut :

C. Rekapitulasi Responden Terhadap SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad Pekanbaru

Tabel II.19
Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap SPBU Pasti Pas Arifin
Ahmad Pekanbaru

No	Item	Uraian Pernyataan					Skor
		SS	S	CS	KS	TS	
1	Staff	12	122	143	23	0	1023
2	Kualitas & Kuantitas	17	106	67	0	0	730
3	Peralatan	12	186	84	18	0	1092
4	Format Fisik	59	195	46	0	0	1213
5	Produk lain & Layanan tambahan	11	63	94	32	0	653
Jumlah		111	672	434	73	0	4711

Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian, 2013

Skor ideal = jumlah responden x nilai kategori x jumlah item, yaitu :

Jumlah responden = 100

Nilai kategori = 1 – 5

Jumlah item = 13

Jika diklasifikasikan menjadi 5 tingkatan, maka rentang skor antar tingkatan dapat dihitung dengan cara sebagai berikut :

Skor tertinggi = $100 \times 5 \times 13 = 6500$

Skor terendah = $100 \times 1 \times 13 = 1300$

Rentang skor $6500 - 1300 / 5 = 104$

Tabel II.20
Interval Kategori jawaban pada seluruh item

Interval skor	Kategori responden
5461 – 6500	Sangat Setuju
4421 – 5460	Setuju
3381 – 4420	Cukup Setuju
2341 – 3380	Kurang Setuju
1300 – 2340	Tidak Setuju

Jumlah skor responden atas 13 item pernyataan terhadap staf, kualitas dan kuantitas, peralatan, format fisik, produk lain dan layanan tambahan adalah 4711 dalam pengklasifikasian jumlah skor dalam seluruh item pernyataan 4711 dalam kategori setuju . Maka Pelaksanaan pelayanan Pertamina “Pasti Pas” di SPBU Arifin Ahmad Pekanbaru dalam kategori “**Setuju**”

BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarakan ke konsumen dan observasi yang penulis lakukan di SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad Pekanbaru dengan judul Pelaksanaan Program Pertamina Way “ Kasus Evaluasi Pelayanan

Pertamina Pasti Pas di SPBU Arifin Ahmad Pekanbaru, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Pelayanan SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad Pekanbaru melalui Program Pertamina way dapat dikategorikan “ SETUJU “. Hal ini dapat dilihat dari kelima indikator penelitian yaitu Staf, Kualitas dan Kuantitas, Peralatan, Format Fisik, Produk lain dan Layanan Tambahan. Hal ini dapat penulis sampaikan setelah melakukan riset langsung ke lapangan, dalam Pelaksanaan Pelayanan terhadap program Pertamina Way ada 5 kategori dan masing-masing kategori terdiri dari beberapa *item* total keseluruhan ada 13 *item*. Respon pelanggan terhadap kategori penilaian serta item yang ditanyakan responden sudah mampu memberikan gambaran secara detail tentang program Pertamina Way kepada pelanggan. Secara umum Program Pertamina Way di Pekanbaru sudah berjalan bagus, artinya Pelanggan sudah banyak merasakan perubahan pelayanan di SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad Pekanbaru.
2. kendala-kendala.
Kendala-kendala yang di temukan penulis pada SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad Pekanbaru yaitu :
 - 1) Produk lain yang belum terlihat maksimal di SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad Pekanbaru karena belum terealisasi dengan baik.
 - 2) Kurangnya terlaksana dengan baik layanan tambahan sehingga para pelanggan tidak merasa puas.
 - 3) Senyum, salam, sapa yang masih kurang konsisten oleh operator SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad Pekanbaru.
 - 4) Masih kurangnya fasilitas supermarket.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan maupun pihak yang berkepentingan, yaitu Pelayanan SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad pekanbaru harus lebih ditingkatkan jadi lebih baik lagi maka semua pegawai atau operator harus berpartisipasi dalam pelaksanaan standarisasi pelayanan program Pertamina Way Pasti Pas yaitu dengan selalu menerapkan semua standarisasi pelayanan yang terdapat dalam program Pertamina Way Pasti Pas tanpa terkecuali. Adapun tujuan peningkatan pelayanan pelanggan tersebut adalah untuk menghindari pesaing dan agar pelanggan tetap setia terhadap SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad Pekanbaru atau akan kembali lagi untuk mengisi BBM di SPBU Pasti Pas Arifin Ahmad Pekanbaru.

DAFTAR PUSTAKA

- Payne, Adrian. 2000. *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)*, terjemahan fandy Tjiptono, Edisi Pertama, Cetakan pertama. Yogyakarta :Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy.2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit Andi.