

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan perekonomian Indonesia saat ini cukup pesat, Indonesia sebagai negara yang sedang berkembang memiliki banyak perusahaan yang bergerak di berbagai bidang, baik industri atau manufaktur jasa maupun dibidang perdagangan. Setiap perusahaan mempunyai target dan capaian masing-masing, dan mempunyai daya saing yang tinggi yang membuat perusahaan atau usaha tersebut lebih memikirkan strategi pemasaran yang lebih inovatif agar pelanggan tetap merasa nyaman dan memiliki rasa loyalitas yang tinggi terhadap produk yang dipasarkan. Salah satu produk yang sering dibutuhkan adalah bahan bakar minyak (BBM), karena bahan bakar minyak adalah suatu energi yang dibutuhkan manusia. Bahan bakar minyak digunakan untuk kebutuhan sehari-hari seperti transportasi, baik darat, laut maupun udara. Begitu juga dengan perkembangan teknologi alat transportasi semakin banyak dipasarkan sehingga permintaan untuk bahan bakar minyak juga semakin tinggi.

Perusahaan yang memproduksi serta menyediakan kebutuhan bahan bakar di Indonesia adalah Pertamina. Pertamina (Persero) adalah BUMN yang bertugas mengelola penambangan minyak dan gas bumi di Indonesia dan juga penyuplai minyak bumi dan gas tersebut ke seluruh Indonesia. Dalam pelayanan Pertamina selalu mengembangkan inofasinya terhadap kepuasan konsumen yang mana pada dapat memberi nilai tambah terhadap produk yang dipasarkan, seperti pelayanan karyawan yang lebih intens terhadap konsumen, karyawan dan operator yang terlatih dalam pelayanan, dan mempunyai format fisik yang dapat memberi jaminan terhadap konsumen. Proses peningkatan layanan dan fasilitas SPBU Pertamina secara menyeluruh sangat tidak mudah, mengingat jumlah SPBU yang sangat banyak tersebar diseluruh Indonesia. SPBU selalu memberikan inovasi *Brand Image*. Salah satunya SPBU Pertamina PASTI PAS. *Brand Image* tersebut telah mendapatkan sertifikasi terhadap pelayanan yang seharusnya dapat memberikan

kenyamanan dan jaminan secara langsung terhadap konsumen dengan adanya SPBU Pertamina PASTI PAS.

Pada saat sekarang ini transportasi umum dan transportasi industri sangat diperlukan dalam dunia industri, baik dalam industri perniagaan dan transportasi. Oleh sebab itu keperluan bahan bakar juga mempengaruhi kelancaran perniagaan tersebut. Semakin meningkatnya penggunaan alat transportasi dan perniagaan industri maka semakin meningkat juga permintaan terhadap bahan bakar minyak (BBM). Begitu juga dengan penggunaan atau konsumsi bahan bakar minyak di daerah Sumatera Barat khususnya Kota Padang. Dengan meningkatnya permintaan atas bahan bakar minyak (BBM) maka perlu juga dilakukan peningkatan terhadap kualitas pelayanan oleh pihak SPBU kepada konsumen agar konsumen merasa aman dan nyaman dalam melakukan pengisian di pom SPBU tersebut.

Dengan terus berkembangnya PT. Pertamina, pada SPBU dibawah pengawasan PT. Pertamina telah diterapkan sistem pelayanan yang lebih ramah dengan menerapkan sistem 3S (senyum, salam, sapa) dalam pelayanan, menggunakan moto pelayanan PASTI PAS dan memberikan pemberitahuan pompa bekerja dimulai dari nol serta kurangnya rasa empati karyawan kepada konsumen seperti membantu mendorong mobil konsumen yang mogok pada saat pengisian BBM. Tetapi karena kurangnya pengawasan dan juga banyaknya SPBU yang tersebar diseluruh Indonesia maka masih ada SPBU yang tidak tegas dalam menerapkan sistem pelayanan tersebut. Seperti yang terjadi pada SPBU KKSP Indarung Kota Padang yang banyak dikritik oleh konsumen karena kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan pada saat berkunjung ke SPBU tersebut, seperti, tidak menerapkan sistem 3S (salam, senyum, sapa) saat melayani konsumen, karyawan yang berkata kasar sesama karyawan yang sedang bekerja, tidak memberitahu konsumen bahwasanya pompa pengisian minyak dimulai dari angka nol, kurangnya rasa empati dan simpati karyawan kepada konsumen yang mengalami masalah pada saat melakukan pengisian BBM seperti, tidak membantu kendaraan konsumen yang mogok pada saat pengisian BBM, dan juga kurangnya kebersihan dan kerapian karyawan saat bekerja melayani konsumen, serta

kurangnya kebersihan area SPBU tersebut yang membuat konsumen merasa kurang nyaman.

Oleh karena itu objek perusahaan jasa yang akan diteliti adalah SPBU KKSP Indarung Kota Padang. Fasilitas yang ada di SPBU KKSP Indarung yaitu, mushola, toilet, mesin ATM, pelumas mesin. Terdapat 4 pulau pengisian bahan bakar minyak yang terdiri dari 1 pulau pengisian BBM pertamax turbo, 2 pulau pengisian BBM pertalite dan pertamax 92 untuk mobil dan motor serta 1 pulau pengisian BBM solar.

Berdasarkan hasil ulasan konsumen yang sering berkunjung ke SPBU KKSP Indarung Kota Padang melalui *Google Maps* mendapatkan rating 3.3 masih perlu perbaikan dalam kualitas layanan, berdasarkan data persentase ulasan komentar yang didapat melalui *Google Maps* dalam waktu tiga tahun terakhir adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1 Persentase Ulasan Layanan SPBU KKSP Indarung Kota Padang

Persentase Kualitas Pelayanan Berdasarkan Ulasan Google Maps		
Penilaian Ulasan	Jumlah Ulasan	Persentase
Sangat Baik	54	13%
Baik	63	15%
Buruk	222	53%
Sangat Buruk	78	19%
Total	417	100%

(Sumber: Google Maps)

Dari tabel diatas ada empat penilaian layanan dalam ulasan tersebut, sangat baik, baik, buruk, dan sangat buruk, penilaian tersebut dapat dikelompokkan dalam empat penilaian berdasarkan data dari *google maps*, yang mana penilaian tersebut langsung dikatakan buruk oleh konsumen pada ulasan tersebut, dan begitu juga jika penilaian baik maka konsumen mengatakan baik pada ulasan tersebut. Nilai persentase tertinggi berada pada penilaian buruk sebanyak 222 ulasan konsumen dengan persentase 53%, jumlah ulasan sebanyak 417 ulasan, dari ulasan buruk tersebut dipengaruhi beberapa faktor dari ulasan diantaranya, kurang ramahnya karyawan kepada konsumen, dan karyawan yang sering berkata kasar. Oleh sebab itu perlu dilakukan analisis faktor yang menyebabkan kurangnya kualitas layanan

yang diberikan oleh karyawan SPBU KKSP Indarung Padang dalam melayani konsumen.

Pada permasalahan ini juga pernah dilakukan penelitian mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan SPBU No. 64.751.15 Samarinda (SilviaNila, 2016), dengan permasalahan penurunan rata-rata penjualan perhari pada SPBU tersebut, menggunakan metode regresi linear dengan hasil penelitian bahwa variabel kualitas pelayanan jaminan yang berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan sehingga pihak SPBU perlu memberikan pelatihan-pelatihan kepada karyawan untuk menambah pengetahuan dan keterampilan dalam bekerja.

Penelitian evaluasi tingkat kepuasan pelanggan nasabah pada BPRS Bandar Lampung (AhmadRifa'i 2019) menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Analysis* (CSI) permasalahan kurangnya kepuasan serta perhatian kepentingan kepada pelanggan, dengan hasil penelitian, atribut-atribut kepentingan nasabah yang harus diperhatikan oleh pihak BPRS masih belum diperhatikan, dan tingkat kepuasan yang diberikan oleh BPRS sudah sangat puas dengan nilai 85,67.

Penelitian Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan BRI Syariah (FebriaHidayat, 2020) menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA), dengan permasalahan penentuan atribut kepentingan dalam layanan kepada nasabah, dan mengukur tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah, dengan hasil, atribut yang penting diperlakukan kepada nasabah adalah pelayanan cepat dan kemudahan dalam memperoleh informasi, dengan nilai kepuasan nasabah yaitu, 79% yang artinya termasuk kriteria puas, maka dengan indeks 79% layanan kepada nasabah harus ditingkatkan.

Penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan Pada Jasa Freight Forwarding Di PT. Lissa Sukses Transindo Sidoarjo (PrajaPamungkas, 2014), menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan permasalahan bagaimana kualitas pelayanan di PT. Lissa Sukses Transindo dalam upaya meningkatkan kepentingan kepuasan

pelanggan, hasil penelitian kualitas layanan yang masih rendah dengan kurangnya sopan santun karyawan kepada konsumen dan tingkat kepuasan pelanggan yang masih rendah dengan indeks 63%.

Penelitian Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Minimarket Garuda Pekanbaru (Budianto, 2013) menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA), dengan permasalahan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan harga produk terhadap kepuasan konsumen dan meningkatkan penjualan pada Minimarket Garuda Pekanbaru, dengan hasil penelitian tingkat kepuasan pelanggan yang rendah dengan indeks 50.3% dan beberapa faktor yang harus ditingkatkan dalam pelayanan konsumen.

Berdasarkan penelitian terdahulu dengan tingkat kepuasan pelanggan yang masih rendah di SPBU KKSP Indarung Kota Padang dengan permasalahan pada kualitas pelayanan maka perlu dilakukan analisis pada tingkat kepentingan layanan konsumen menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), analisis tingkat kepuasan konsumen menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan mengetahui mana pelayanan yang penting untuk ditingkatkan demi terciptanya kepuasan pelanggan menggunakan metode *Potential Gain In Customer Value* (PGCV). Dengan menggunakan ketiga metode ini pihak SPBU dapat terbantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen serta konsumen merasa lebih aman dan nyaman ketika berkunjung ke SPBU KKSP Indarung Kota Padang, karena pelayanan yang baik akan memberikan profit tersendiri bagi pihak SPBU KKSP Indarung.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dilakukan penelitian untuk menganalisa sejauh mana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan SPBU KKSP Indarung. Hal tersebut menjadi latar belakang dalam melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di SPBU KKSP Indarung Kota Padang Menggunakan Metode CSI, IPA dan PGCV.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat disimpulkan identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Karyawan kurang ramah dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen.
2. Karyawan tidak menerapkan system 3S (senyum, salam, sapa) dalam pelayanan.
3. Kurangnya empati dalam pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada konsumen.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan di atas, agar penelitian ini sesuai dengan yang direncanakan, serta lebih jelas dan terarah kerangka analisisnya maka perlu dibuat batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan di SPBU KKSP Indarung Kota Padang.
2. Penelitian dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dalam pelayanan pada saat melakukan pengisian BBM di SPBU KKSP Indarung Kota Padang.
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Potential Gain In Costumer Values* (PGCV) ?

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana menentukan persentase kepuasan pelayanan yang diberikan oleh karyawan SPBU KKSP Indarung terhadap konsumen menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) ?
2. Bagaimana menganalisa prioritas pelayanan yang diberikan kepada konsumen menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) ?

3. Bagaimana menentukan pelayanan yang harus diprioritaskan oleh karyawan kepada konsumen menggunakan metode PGCV (*Potential Gain Customer Value*) ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian dan pengembangan ini adalah untuk :

1. Dapat mengetahui berapa persentase tingkat kepuasan pelayanan karyawan yang diberikan kepada konsumen di SPBU KKSP Indarung Kota Padang menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).
2. Mengetahui prioritas kepentingan pelayanan karyawan kepada konsumen SPBU KKSP Indarung Kota Padang menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).
3. Untuk mengetahui urutan prioritas pelayanan yang harus dilakukan oleh karyawan dalam melayani konsumen pada saat berkunjung ke SPBU KKSP Indarung Kota Padang menggunakan metode *Potential Gain in Customer Value* (PGCV).

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi mahasiswa
 - a. Diharapkan menambah keterampilan dan pengetahuan peneliti dalam melaksanakan penelitian terutama dalam bidang kualitas pelayanan sebagai syarat untuk pengajuan usulan penelitian skripsi.
 - b. Dapat mengimplementasikan ilmu yang telah diperoleh pada saat perkuliahan serta membandingkan antara ilmu yang didapatkan dengan keadaan di ruang lingkup dunia kerja.
 - c. Dapat menguji kemampuan pribadi baik segi disiplin ilmu maupun sosialisasi hidup bermasyarakat.

2. Bagi Perusahaan
 - a. Diharapkan hasil penelitian ini memberikan informasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di SPBU dikota Padang khususnya SPBU KKSP Indarung.
 - b. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi informasi, rekomendasi, dan acuan bagi perusahaan untuk kemudian dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau masukan dalam mengambil kebijakan mengenai bagaimana cara kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di SPBU KKSP Indarung.
3. Bagi Universitas
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan, khususnya studi mengenai kualitas pelayanan serta menjadi bahan bacaan diperpustakaan universitas maupun jurusan dan dapat memberikan referensi bagi mahasiswa lain.
 - b. Penelitian ini di harapkan mempererat hubungan kerja sama antara pihak universitas atau jurusan dengan pihak perusahaan.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dilakukan untuk mempermudah penyusunan laporan penelitian. Berikut adalah sistematika penulisan laporan yang terbagi menjadi tujuh bab yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan berbagai hal mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tentang mengenai dasar teori yang digunakan dalam pengolahan dan penyusunan laporan tugas akhir. Teori ini digunakan berhubungan dengan kualitas pelayanan, tujuan dan manfaat kualitas pelayanan, bukti fisik, kehandalan dalam pelayanan, daya tanggap dalam

pelayanan, pelayanan yang prioritas, jaminan dan rasa empati dalam pelayanan menggunakan metode *customer satisfaction index* (CSI), *importance performance analysis* (IPA), dan *Potential gain in customer value* (PGCV).

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan mengenai kerangka tahapan pelaksanaan penelitian serta penjelasannya dalam melakukan pemecahan masalah yang dibahas sehingga penelitian dapat dilakukan dengan lebih terarah dan memudahkan menganalisis permasalahan yang ada. Tahapan yang dilakukan berhubungan dengan objek penelitian yaitu jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, data dan sumber data, dan bagan alir penelitian.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini menjelaskan pengolahan dan pengumpulan data dari objek penelitian, dan penjabaran dari variabel-variabel yang diteliti serta tahapan pemecahan masalah menggunakan metode-metode yang telah ditentukan.

BAB V ANALISIS

Bab ini membahas mengenai analisis setiap bagian yang ada pada pengolahan data.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat uraian dari target pencapaian tujuan penelitian dan kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan bab-bab sebelumnya. Dalam bab ini penulis juga menyampaikan saran-saran perbaikan untuk perbaikan-perbaikan lebih lanjut

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN