

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada zaman sekarang persaingan dunia saat ini semakin kompetitif. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya bermunculan perusahaan, baik itu bergerak di bidang jasa ataupun barang. Produk-produk yang dihasilkan perusahaan tersebut juga sangat beragam. Salah satu produknya yaitu bahan bakar minyak. Bahan bakar minyak merupakan salah satu bentuk energi yang mencukup mendasar bagi manusia. Seiring dengan bermunculnya ilmu pengetahuan dan teknologi, bahan bakar menjadi kebutuhan primer yang sangat diperlukan bagi manusia dalam menunjang berbagai aktivitas kehidupannya. Pengguna bahan bakar minyak diperlukan untuk kebutuhan sehari-hari seperti transportasi pada umumnya. Transportasi merupakan alat yang berguna untuk memindahkan barang atau orang dalam kuantitas tertentu, ke suatu tempat tertentu, dalam jangka waktu tertentu (Tjiptono, 2008). 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. Akibat dari hal tersebut maka dampak kebutuhan bahan bakar minyak untuk kebutuhan di Indonesia adalah Pertamina. Untuk itu Pertamina terus mengembangkan dan memperbanyak SPBU di Indonesia guna untuk memperluas jangkauan Pertamina hingga pelosok negeri. Badan Pengatur Hilir Minyak dan Gas (BPH Migas) menyatakan jumlah Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) yang ada di Indonesia masih terbilang rendah, jumlah SPBU yang tersebar seluruh Indonesia tercatat sekitar 6.000 hingga 7.000 unit saja, dan angka tersebut masih tergolong sedikit dibandingkan dengan jumlah penduduk Indonesia yang mencapai hampir 260 juta orang dan rasio SPBU dengan penduduk masih jauh kurang lebih satu SPBU melayani 35.000 orang. Selain mengembangkan jumlah SPBU Pertamina juga terus mengembangkan standar pelayanan baru guna memastikan konsumen mendapatkan pelayanan terbaik. Dalam standar pelayanan ini, konsumen memiliki peran yang sangat tinggi.

Pertamina sendiri memiliki lima elemen standar pelayanan di antaranya pelayanan staf yang sangat terlatih dan bermotivasi, jamin kualitas dan kuantitas, peralatan yang terawat, format fisik yang konsisten serta penawaran produk dan pelayanan bernilai tambah dengan operator yang selalu menerapkan 3S (Salam,Senyum,Sapa).

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan dari konsumen atas kinerja yang telah diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2008) kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan dimana seorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan diharapkan. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2008) kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan dimana seorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan diharapkan. Kepuasan pelanggan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan (Lovelock dan Wirtz, 2011). Pentingnya kepuasan pelanggan bagi pebisnis yaitu demi mempertahankan kelangsungan hidup bisnis tersebut dalam jangka panjang. Kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur perusahaan bagaimana hal ke depannya atau bahkan ada beberapa hal yang harus dirubah karena pelanggan merasa tidak puas atau dirugikan. Jika pelanggan tidak puas tentunya pelanggan tidak akan kembali lagi dan mungkin bisa juga mengeluhkan ketidakpuasannya kepada pelanggan lain, tentunya hal ini akan menjadi ancaman bagi pengusaha tersebut. Kepuasan pelanggan tidak hanya bisa diraih dengan kualitas pelayanan saja, akan tetapi ada faktor-faktor lain yang dapat mendukung terpenuhinya kepuasan pelanggan. Sehingga dengan adanya faktor-faktor tersebut dapat membuat pebisnis berfikir lebih dengan memberikan sesuatu hal yang baru agar dapat membuat pelanggan tertarik.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2010). Menurut Ariani (2009) menyatakan kualitas pelayanan merupakan atribut global perusahaan dan merupakan pertimbangan pelanggan terhadap keberhasilan atau superioritas perusahaan secara menyeluruh. Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh para konsumen meliputi fasilitas yang

memadai, pelayanan yang baik, kenyamanan, keamanan, ketenangan dan hasil yang memuaskan sehingga pihak manajemen harus memikirkan bagaimana kualitas pelayanan yang baik pada saat ini dapat terus berkembang demi kelancaran dimasa yang akan datang. Kepuasan pelanggan yang tinggi ditimbulkan oleh kualitas pelayanan yang maksimal dan jika kualitas pelayanan yang diberikan buruk maka harapan konsumen tidak akan pernah tercapai dengan begitu pelanggan akan hilang satu demi satu, hal ini berarti perusahaan tersebut akan kehilangan pelanggan. Dengan demikian hanya perusahaan-perusahaan yang mampu memberikan kepuasan pelanggan yang tinggi sajalah yang akan mampu bersaing dan bertahan untuk hidup dan selanjutnya berkembang demi kelangsungan perusahaan.

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen (Kotler, 2009). Fasilitas merupakan hal yang penting untuk diperhatikan dalam usaha jasa, terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan oleh konsumen, karena dalam usaha jasa penilaian konsumen terhadap suatu perusahaan didasari atas apa yang mereka peroleh setelah menggunakan jasa. Oleh karena itu jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana barang, maka pelanggan cenderung memperhatikan fakta-fakta yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas. Menurut Lupiyoadi (2013) fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung) perlengkapan dan peralatan. Fasilitas fisik merupakan salah satu indikator mengenai baik tidaknya kualitas suatu jasa dan erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan, dengan adanya fasilitas yang baik maka konsumen akan tertarik dengan jasa yang ditawarkan dan melakukan pembelian jasa yang ditawarkan tersebut.

Lokasi juga merupakan faktor yang menentukan keberhasilan suatu bisnis. Lokasi adalah keputusan yang dibuat perusahaan yang berkaitan dengan dimana operasi dan stafnya akan ditempatkan (Lupiyoadi, 2013). Lokasi memegang peranan yang penting dalam melakukan usaha. Karena berkaitan dengan lokasi

usaha dengan pusat keramaian, mudah di jangkau, aman, dan tersedianya tempat parkir yang luas, pada umumnya lebih disukai konsumen. Salah satu strategi yang perlu diperhatikan dalam perusahaan adalah pemilihan lokasi usaha, pemilihan lokasi diperlukan pada saat perusahaan mendirikan usaha baru melakukan ekspansi usaha yang telah ada maupun memindah usaha lokasi yang ada ke yang baru (Munawaroh, 2013). Apabila terjadi kesalahan dalam memilih lokasi / tempat akan berpengaruh besar pada kelangsungan keseharian SPBU tersebut. Semakin lokasi dekat dengan masyarakat semakin pula pelanggan merasakan puas terhadap perusahaan tersebut karena lokasi juga termasuk dalam faktor-faktor kepuasan pelanggan.

Perkembangan zaman semakin maju tak terpungkiri juga kendaraan di Indonesia semakin pesat bertambahnya dari tahun ke tahun, mulai dari mobil penumpang, bus, mobil barang dan sepeda motor. Berikut data kendaraan dari tahun ke tahun yang terus meningkat.

**Tabel 1.1 Perkembangan jumlah kendaraan bermotor menurut jenis pada tahun 2012-2016**

Tahun	Mobil Penumpang	Bus	Mobil Barang	Sepeda Motor
2013	10.432.259	2.273.821	5.286.061	76.381.183
2014	11.484.514	2.286.309	5.615.494	84.732.652
2015	12.599.038	2.398.387	6.235.136	92.976.240
2016	13.480.973	2.420.917	6.611.028	98.811.267
2017	14.898.023	2.537.782	6.994.215	105.153.702

Sumber : BPS – Kantor Kepolisian Republik Indonesia

Terlihat dari data diatas jumlah kendaraan meningkat dari tahun ke tahun, yang semula pada tahun 2013 pada mobil penumpang 10.432.259, bus 2.272.821, mobil barang 5.286.061, sepeda motor 76.381.183 dan begitu cepat meningkat empat tahun kedepan menjadi mobil penumpang 14.898.023, bus 2.537.782, mobil barang 6.994.215, dan sepeda motor 105.153.702. Dari berbagai kendaraan, kendaraan sepeda motor terlihat sangat pesat meningkatnya. Kesejahteraan penduduk yang terus meningkat diiringi dengan tingginya jumlah kendaraan bermotor, terlebih banyak perusahaan *furniture* yang melakukan pengiriman barang dengan menggunakan mobil barang (truck) sehingga kebutuhan akan

BBM sangatlah tinggi. Sehingga SPBU di Jember berlomba-lomba untuk menggaet konsumen sebanyak-banyaknya. Banyaknya SPBU mengakibatkan persaingan untuk memberikan pelayanan terbaik guna tercapainya kepuasan pelanggan.

SPBU 54.681.08 Desa Tanggul Kulon Kecamatan Tanggul Kabupaten Jember mulai beroperasi pada tahun 1985, pada SPBU 54.681.08 terdapat fasilitas berupa kantin, ATM *center*, mushola, toilet, pos pengisian air radiator dan pompa angin. Kemudian terdapat 4 pos pengisian bahan bakar yang terdiri dari pertalite, pertamax, pertamax turbo dan bio solar. Bertambahnya jumlah SPBU mengakibatkan persaingan semakin ketat pembelian bahan bakar tersebut tak menyurutkan para pengawas SPBU tersebut untuk bersaing dengan stasiun bahan bakar yang lain, bahkan dalam hal fasilitas terus untuk dikembang sehingga para konsumen bisa tertarik mengisi bahan bakar di SPBU 54.681.08 Tanggul kulon, contoh seperti dari segi fasilitas tempat istirahat (*rest area*) SPBU 54.681.08 Tanggul kulon terus dikembangkan sehingga sebisa mungkin konsumen memanfaatkan selain mengisi bahan bakar juga untuk tempat istirahat setelah perjalanan dan juga fasilitas kantin yang bekerja sama dengan PT Pertamina Retail (*BRIGHT*) serta adanya ATM *center*. SPBU 54.681.08 Tanggul Kulon selama beberapa tahun contoh di tahun 2016-2017 mengalami naik turunnya pendapatan. Berikut data yang diperoleh mengenai laporan keuangan pada 2 tahun terakhir.

**Tabel 1.2 Laporan keuangan SPBU 54.681.17 Periode 2016 - 2017**

No	Bulan	Pendapatan	
		Tahun	
		2016	2017
1	Januari	Rp. 132.000.000	Rp. 193.000.000
2	Februari	Rp. 129.000.000	Rp. 201.000.000
3	Maret	Rp. 138.000.000	Rp. 210.000.000
4	April	Rp. 141.000.000	Rp. 212.000.000
5	Mei	Rp. 139.000.000	Rp. 204.000.000
6	Juni	Rp. 142.000.000	Rp. 219.000.000
7	Juli	Rp. 169.000.000	Rp. 217.000.000
8	Agustus	Rp. 164.000.000	Rp. 213.000.000
9	September	Rp. 154.000.000	Rp. 220.000.000
10	Oktober	Rp. 159.516.000	Rp. 216.000.000
11	November	Rp. 163.514.000	Rp. 217.000.000
12	Desember	Rp. 171.665.800	Rp. 222.000.000

Sumber: SPBU 54.681.08 Ds. Tanggul kulon Kec. Tanggul (tidak dipublikasikan)

Dalam tabel 1.2 terlihat bahwa terjadi kenaikan jumlah pendapatan SPBU 54.681.08 tersebut. Pada tahun 2016 pendapatan yang dimiliki SPBU 54.681.08 setiap bulannya mengalami naik turun. Sedangkan tahun 2016 ke 2017 mengalami kenaikan, namun masih terdapat penurunan pendapatan. Naik turunnya pendapatan pada SPBU 54.681.08 dapat terjadi karena pelanggan merasakan belum puas terhadap kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi yang disediakan masih kurang baik, sehingga naik turunnya pendapatan membuat konsumen belum merasa puas dan pada akhirnya pelanggan tidak melakukan pembelian ulang. Untuk dapat tetap bertahan, pihak SPBU 54.681.08 harus dapat menganalisis keluhan-keluhan dari pelanggan dan memperbaiki kekurangan-kekurangan untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya. Sehingga ketidakpuasan konsumen dapat diatasi.

Berdasarkan uraian di atas, maka dilakukan penelitian untuk menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi mempengaruhi kepuasan pelanggan pada SPBU 54.681.08. Hal tersebut menjadi latar belakang dalam melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas**

**dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan”** (Studi Pada SPBU 54.681.08 Desa Tanggul Kulon Kecamatan Tanggul Kabupaten Jember).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di SPBU 54.681.08 Tanggul Kulon Jember?
2. Apakah fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di SPBU 54.681.08 Tanggul Kulon Jember?
3. Apakah lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di SPBU 54.681.08 Tanggul Kulon Jember?

## **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **a. Tujuan penelitian**

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di SPBU 54.681.08 Tanggul Kulon Jember.
2. Menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di SPBU 54.681.08 Tanggul Kulon Jember.
3. Menganalisis pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan di SPBU 54.681.08 Tanggul Kulon Jember.

### **b. Kegunaan penelitian adapun kegunaan penelitian ini adalah**

1. Bagi SPBU 54.681.08  
Sebagai bahan pertimbangan untuk mengambil kebijaksanaan dalam rangka mempertahankan pelanggan.
2. Bagi Pengembang Ilmu  
Sebagai tambahan wacana pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan dan referensi ilmiah bagi pihak yang memerlukan bahan pertimbangan guna meningkatkan jumlah pelanggan.