

## Kepuasan Konsumen Pada SPBU 4457517 Sukoharjo

<sup>1</sup>\*Retno Indah Sulistyorini

<sup>1</sup>Universitas Duta Bangsa Surakarta

\*Penulis Korespondensi: [indahre958@gmail.com](mailto:indahre958@gmail.com)

### SEJARAH ARTIKEL:

Dikirim 27 Desember 2024

Diterima 10 Januari 2024

Dipublikasikan 08 Februari 2025

### KATA KUNCI:

Kepuasan pelanggan, kualitas bahan bakar minyak, kualitas aplikasi My Pertamina, kualitas layanan.

### ABSTRAK

Penelitian memiliki tujuan untuk menganalisis apakah variabel kualitas bahan bakar minyak, kualitas aplikasi My Pertamina dan kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen yang dilakukan pada SPBU 4457517 di Kabupaten Sukoharjo. Cara yang digunakan pada penelitian yang dilakukan ini merupakan analisis kuantitatif yang dibantu oleh aplikasi SPSS. Pada penelitian ini pengumpulan dilakukan dengan teknik menyebar kuisioner dengan menggunakan sampel berjumlah 50 orang pelanggan pada SPBU 44.575.17 Sukoharjo. Hasil penelitian yang di peroleh menunjukkan hasil bahwa semua variabel independen yaitu kualitas bahan bakar minyak, kualitas aplikasi my pertamina dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan dari hasil yang diperoleh pada penelitian yang telah dilaksanakan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas bahan bakar minyak, kualitas aplikasi my pertamina dan kualitas layanan secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

### ABSTRACT

*The aim of the study was to analyze whether the variables of fuel oil quality, My Pertamina application quality and service quality have an influence on consumer satisfaction which was carried out at gas station 4457517 in Sukoharjo Regency. The method used in this research is a quantitative analysis assisted by the SPSS application. In this study, the collection was carried out by distributing questionnaires using a sample of 50 customers at the gas station 44.575.17 Sukoharjo. The results of the research obtained show that all independent variables, namely the quality of fuel oil, the quality of my pertamina application and the quality of service have an effect on customer satisfaction. Based on the results obtained from the research that has been carried out, the results show that the quality of fuel oil, the quality of my pertamina applications and the quality of service simultaneously have an influence on customer satisfaction.*

## PENDAHULUAN

Dalam beberapa tahun belakang, banyak kasus yang melibatkan PT. Pertamina (Persero) dan membuat kepercayaan konsomen menurun. Kasus seperti pengurangan takaran BBM di SPBU swasta di Bali pada tahun 2021. Pihak Kementerian ESDM

melakukan operasi pasar dan menemukan adanya pengurangan takaran bahan bakar hingga mencapai 30%, (CNN Indonesia, 2019). Terdapat banyak kelemahan dan kasus-kasus kecurangan yang dilakukan oleh SPBU yang dikelola oleh pihak-pihak swasta seperti pengurangan jumlah takaran bahan bakar, kurang layaknya kualitas bahan bakar dengan pencampuran zat-zat lain yang dapat merugikan konsumen. Hal inilah yang mendorong Pertamina membuat kebijakan yang mengatur dan mengawasi kinerja SPBU di Indonesia agar tidak merugikan konsumen.

Tujuan utama dari sebuah jasa pelayanan SPBU adalah dapat tercapainya kepuasan dari pelanggan yang dapat dilihat dengan sedikitnya keluhan (*complain*) dari setiap pelanggan atau konsumen SPBU. Bahrudin & Zuhro (2016) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebuah evaluasi dengan didasari oleh hasil pembelian dan pengalaman dalam memakai barang atau jasa. Diartikan juga apabila kepuasan pelanggan meningkat semakin tinggi, maka akan meningkatkan keuntungan bagi SPBU 44.575.17 Sukoharjo. Konsumen sangat berharap bahwa kualitas dan kuantitas terjamin selalu, pelayanan SPBU yang baik dan ramah serta kenyamanan fasilitas dan mudah untuk mencapai kepuasannya. Kepuasan yang dirasakan konsumen sangat mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Terdapat beberapa faktor yang mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan pada SPBU 44.575.17 Sukoharjo dari internal maupun eksternal. Beberapa faktor diantaranya adalah kualitas bahan bakar minyak, kualitas aplikasi My Pertamina dan kualitas layanan.

Kualitas produk merupakan campuran dari karakteristik barang dan jasa yang berdasarkan dari pemasaran, rekayasa, produksi, dan juga perawatan yang terpenuhinya harapan pelanggan atau konsumen dalam menggunakan barang atau jasa tersebut (Wijaya, 2018). Spesifikasi yang memenuhi standar yang telah ditentukan oleh PT. Pertamina sehingga produk Bahan Bakar Minyak milik perusahaan harus sesuai dengan spesifikasi yang ditentukan. Untuk memenuhi spesifikasi tersebut, produk Bahan Bakar Minyak milik PT. Pertamina, terlebih dahulu akan melalui tujuh proses pengawasan kualitas (*Quality Control/ QC*). Corporate Secretary Pertamina Patra Niaga Irto Ginting menyatakan proses *Quality Control (QC)* ini diawasi mulai dari produk dimasukan ke dalam tangki timbun di Terminal (T) sampai akan dikirim menuju SPBU tujuan.

Menjalankan program transaksi non tunai atau *cashless* dilakukan oleh PT. Pertamina bekerja sama dengan pemerintah dengan tujuan untuk mengikuti perkembangan dunia digital. Ajakan yang dilakukan oleh PT. Pertamina kepada masyarakat untuk menggunakan *e-payment* dilakukan dengan bertahap. Pembayaran *cashless* dapat dilakukan dengan aplikasi My Pertamina yang bekerja sama dengan LinkAja. Namun, pada dibalik berbagai fasilitas yang diberikan, beberapa kendala masih ditemui oleh masyarakat pada beberapa SPBU khususnya SPBU 44.575.17 Sukoharjo, seperti kesulitan mengakses aplikasi My Pertamina, banyak SPBU yang belum memadai untuk menggunakan LinkAja, sering kali gagalnya dalam pendaftaran akun, poin yang tidak mengami penambahan padahal transaksi yang sukses dengan My Pertamina. Masalah-masalah tersebut yang membuat kepercayaan masyarakat pada My Pertamina menurun karena konsumen merasa dirugikan.

Dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan juga daya saing, SPBU Pertamina melakukan perbaikan mengenai standar pelayanan yang tertapat pada SPBU Pertamina. Menurut Kasmir, (2017) pelayanan merupakan perlakuan atau perbuatan seseorang atau organisasi dalam memuaskan pelanggan, rekan kerja, maupun pimpinan. Pertamina Way adalah sebuah program yang dikeluarkan PT. Pertamina dengan tujuan untuk menawarkan layanan yang berstandar dengan mencakup 5 (lima) elemen, yaitu staf layanan yang sudah melakukan pelatihan dan memiliki motivasi yang tinggi, kualitas dan kuantitas yang terjamin, peralatan dan fasilitas yang terpelihara dengan baik, memiliki format fisik yang konsisten, menawarkan produk serta layanan yang memiliki nilai tambah dengan operator yang selalu melakukan 3S (Salam, Senyum, Sapa).

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan analisis mengenai kepuasan konsumen yang dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif apat dikatakan sebuah metode dalam penelitian yang didasari oleh filsafat positivisme dalam penelitian digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, melakukan pengumpulan data dengan menggunakan alat penelitian, melakukan analisis data yang bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan pengujian hipotesis yang sudah ditetapkan (Sugiyono, 2018). Variabel independen yang digunakan dalam menganalisis kepuasan

konsusmen pada SPBU 4457517 Sukoharjo yaitu kualitas bahan bakar minyak, kualitas aplikasi My Pertamina dan kualitas layanan. Objek pada penelitian ini dilakukan di SPBU 44.575.17 Kabupaten Sukoharjo. Pada penelitian yang dilakukan ini teknik pengumpulan data menggunakan penyebaran kuisioner yang menggunakan sampel berjumlah 50 orang pelanggan pada SPBU 44.575.17 di Kabupaten Sukoharjo. Data yang dipakai pada penelitian ini memakai sumber data dengan dua jenis yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang bersumber secara langsung memberikan data kepada seseorang yang mengumpulkan data, sedangkan data sekunder adalah data yang bersumber dengan tidak secara langsung memberikan data kepada seorang pengumpul data, seperti halnya melalui orang lain atau melalui dokumen (Sugiyono, 2018).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini karakteristik respondennya didasari berdasarkan dengan jenis kelamin dan usia. Berdasarkan dari jenis kelamin, responden laki-laki dengan jumlah 39 responden yaitu 78% dan responden perempuannya berjumlah 11 responden yaitu 22% yang menunjukan responden di dominasi oleh laki-laki. Sedangkan karakteristik responden yang didasari oleh usia, umur 18-23 Tahun yaitu berjumlah 34 responden atau 68%, usia 24-29 berjumlah 11 responden atau 22%, sedangkan usia 30-35 berjumlah 3 responden atau 6% dan usia 35-40 berjumlah 2 responden atau 4%, sehingga mayoritas responden dalam penelitian ini berumur 18-23 tahun.

### **Uji t (Parsial)**

Menurut Agresti & Finlay, (2019) uji t atau uji parsial merupakan sebuah metode statistik yang dipakai dalam menguji sebuah perbedaan antara mean dua sampel secara signifikan berbeda dari nol. Berikut tabel hasil uji t :

**Tabel 1. Uji t (Parsial)**

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	-2,943	1,344		-2,189	,034
	Kualitas Bahan Bakar Minyak	,355	,118	,294	3,013	,004
	Kualitas Aplikasi My Pertamina	,353	,115	,340	3,081	,003
	Kualitas Layanan	,419	,139	,358	3,028	,004

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Berdasarkan tabel diatas maka didapatkan hasil sebagai berikut:

- Hasil uji t untuk kualitas bahan bakar (X1) terhadap kepuasan konsumen (Y) menunjukkan nilai signifikansi 0,004 nilai signifikan lebih besar dari probabilitas 0,05 ( $0,004 < 0,05$ ), sedangkan signifikan dari t hitung  $<$  t tabel ( $3,013 > 2,01$ ). Maka kesimpulannya kualitas bahan bakar memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada SPBU 44.575.17 Sukoharjo, maka hipotesis 1 Diterima. Hal ini dikarenakan kualitas bahan bakar minyak yang ada pada SPBU Pertamina telah memenuhi standar yang ditetapkan oleh regulasi atau kualitas bahan bakar yang tersedia di pasaran umumnya sudah baik.
- Hasil uji t untuk kualitas aplikasi My Pertamina (X2) terhadap kepuasan konsumen menunjukkan nilai signifikansi 0,31 nilai signifikan yang lebih besar dari probabilitas 0,05 ( $0,003 > 0,05$ ) yang berarti kualitas aplikasi My Pertamina tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kemudian nilai signifikan t hitung  $<$  t tabel ( $3,081 > 2,01$ ), maka kesimpulannya kualitas aplikasi My Pertamina memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada SPBU 44.575.17 Sukoharjo, maka hipotesis 2 diterima. Hasil ini memberitahukan bahwa aplikasi My Pertamina memberikan manfaat yang signifikan bagi konsumen dalam mempermudah proses transaksi di SPBU.
- Hasil uji t untuk kualitas layanan (X3) terhadap kepuasan konsumen (Y) menunjukkan nilai signifikansi 0,02 nilai signifikan lebih kecil dari probabilitas 0,05 ( $0,004 < 0,05$ ) maka kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan konsumen, sedangkan signifikan dari  $t$  hitung  $> t$  tabel ( $3,028 > 2,01$ ). Maka kesimpulannya kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada SPBU 44.575.17 Sukoharjo, maka hipotesis 3 diterima Hasil ini memberitahukan bahwa pelayanan yang baik akan memiliki dampak positif terhadap kepuasan konsumen, karena kualitas pelayanan berkaitan langsung dengan interaksi antara konsumen dan penyedia layanan.

### Uji F (Simultan)

Menurut Montgomery et al., (2012) uji F adalah metode statistik yang dipakai dalam menganalisis signifikansi secara keseluruhan atau bersamaan dari model regresi linear berganda. Uji F menguji apakah terdapat setidaknya satu variabel independen yang berkontribusi secara signifikan dalam menjelaskan variabilitas variabel dependen. Tabel berikut ini merupakan hasil dari uji F (simultan) :

**Tabel 2. Uji F (Simultan)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	355,454	3	118,485	128,769	,000b
	Residual	42,326	46	,920		
	Total	397,780	49			
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Bahan Bakar Minyak, Kualitas Aplikasi My Pertamina						

Berdasarkan dari tabeh hasil penelitian, dapat diketahui nilai F hitung 128,769 dengan taraf signifikansi sebesar 0,00. Dengan memakai taraf alfa 0,05 atau 5% maka  $H_a$  dinyatakan diterima dan  $H_o$  dinyatakan ditolak. Dilihat dari hasil perhitungan  $\text{sig}(0.00) < \alpha (0,05)$ , sehingga mampu dijelaskan bahwa variabel Kualitas Bahan Bakar Minyak, Kualitas Aplikasi My Pertamina dan Kualitas Layanan Bersama-sama atau simultan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada SPBU 44.575.17 Sukoharjo, maka hipotesis 4 diterima.

### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Imam Ghozali (2009), pengujian model penelitian ini melibatkan perhitungan bagaimana variabel dependen mampu dijelaskan oleh variabel independen.

Koefisien determinasi memiliki nilai 0 hingga 1. Jika nilai  $R^2$  semakin kecil, kemungkinan variabel dependen dijelaskan daripada variabel independen juga semakin kecil atau terbatas.

**Tabel 2. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,945 <sup>a</sup>	,894	,887	,959
a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Bahan Bakar Minyak, Kualitas Aplikasi My Pertamina				

Tabel 2 diatas, mampu menjelaskan besar nilai adjusted R square yang sebesar 0,894 atau 89,4% sehingga disimpulkan bahwa variabel Kepuasan Konsumen (Y) pada SPBU 44.575.17 Sukoharjo dipengaruhi oleh variabel Kualitas Bahan Bakar Minyak, Kualitas Aplikasi My Pertamina dan Kualitas Layanan sebesar 89,4% dan sisanya di jelaskan oleh variabel lain.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa:

- Kualitas bahan bakar minyak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada SPBU 44.575.17 Sukoharjo
- Kualitas aplikasi My Pertamina berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada SPBU 44.575.17 Sukoharjo.
- Kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada SPBU 44.575.17 Sukoharjo.
- Kualitas bahan bakar minyak, kualitas aplikasi My Pertamina dan kualitas layanan berpengaruh secara bersamaan terhadap kepuasan konsumen pada SPBU 44.575.17 Sukoharjo.

## DAFTAR REFERENSI

- Agresti, A., & Finlay, B. (2019). *Statistical Methods For The Social Sciences*. Pearson.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Atmaja, J. (2018). *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah*.
- Bachrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam, Jurnal IAIN Kudus*, 3(1), 1–17.
- Field, A. (2018). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (5th ed.). Sage Publications.
- Kasmir. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Praktik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Montgomery, D. C., Peck, E. A., & Vining, G. G. (2012). *Introduction To Linear Regression Analysis*.
- Tim Pertamina Way. (2007). *Buku Lapangan PERTAMINA WAY*
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Wijaya, A. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Dan Asosiasi Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis Terapan*, 2(01), 1–16.
- [http://id.wikipedia.org/wiki/Bahan\\_bakar](http://id.wikipedia.org/wiki/Bahan_bakar) Diakses Pada Tanggal 14 Maret 2023 Pukul 10:23 (referensi non buku)
- CNBC Indonesia.com (2022) <https://www.cnbcindonesia.com/news/20220928093657-4-375523/gak-sembarangan-ini-bukti-nyata-pertamina-jaga-kualitas-bbm> Diakses Pada Tanggal 08 Maret 2023 Pukul 09:46 (referensi non buku)

## LAMPIRAN

### Lampiran Karakteristik Responden

#### Jenis kelamin

	Frequency	percent
<b>Laki-laki</b>	39	78.0
<b>Perempuan</b>	11	22.0
<b>Total</b>	50	100.0

#### Usia

	Frequency	Percent
<b>18-23 Tahun</b>	34	68.0
<b>24-29 Tahun</b>	11	22.0
<b>30-35 Tahun</b>	3	6.0
<b>35-40 Tahun</b>	2	4.0
<b>Total</b>	50	100.0

**Lampiran Tabel Uji Validitas**

**Uji Validitas**

<b>Variabel</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>r Hitung</b>	<b>r Tabel (dt)</b>	<b>Keterangan</b>
Kualitas Produk Bahan Bakar Minyak (X1)	Pertanyaan 1	0,381	0.278	Valid
	Pertanyaan 2	0,418	0.278	Valid
	Pertanyaan 3	0,630	0.278	Valid
	Pertanyaan 4	0,501	0.278	Valid
	Pertanyaan 5	0,581	0.278	Valid
Kualitas Aplikasi My Pertamina (X2)	Pertanyaan 1	0,655	0.278	Valid
	Pertanyaan 2	0,770	0.278	Valid
	Pertanyaan 3	0,657	0.278	Valid
	Pertanyaan 4	0,786	0.278	Valid
	Pertanyaan 5	0,850	0.278	Valid
Kualitas Layanan (X3)	Pertanyaan 1	0,680	0.278	Valid
	Pertanyaan 2	0,770	0.278	Valid
	Pertanyaan 3	0,556	0.278	Valid
	Pertanyaan 4	0,688	0.278	Valid
	Pertanyaan 5	0,773	0.278	Valid
Kepuasan Konsumen (Y)	Pertanyaan 1	0,601	0.278	Valid
	Pertanyaan 2	0,726	0.278	Valid
	Pertanyaan 3	0,697	0.278	Valid
	Pertanyaan 4	0,705	0.278	Valid
	Pertanyaan 5	0,828	0.278	Valid

### Lampiran Tabel Uji Reliabilitas

Variabel	Crombach Alpha	Keterangan
Kualitas Produk Bahan Bakar Minyak (X1)	0.856	Reliabel
Kualitas Aplikasi My Pertamina (X2)	0.894	Reliabel
Kualitas Layanan (X3)	0.783	Reliabel
Kepuasan Konsumen (Y)	0.897	Reliabel