

BAB II

GAMBARAN UMUM STASIUN PENGISIAN BAHAN BAKAR UMUM (SPBU) 44.507.16 DAN 44.506.13 DAN PROFIL RESPONDEN

2.1 Gambaran Umum

2.1.1 Gambaran Umum SPBU 44.507.16

SPBU 44.507.16 adalah perusahaan yang bergerak di bidang Stasiun Pengisian Bahan Bakar Minyak. Perusahaan ini berdiri sejak 2011 dan berkedudukan di Jl. Raya Bawen-Pingit KM 41,5 Ngampin Ambarawa. SPBU 44.507.16 adalah salah satu SPBU terbesar di wilayah Kabupaten Semarang. SPBU ini termasuk dalam SPBU swasta / DODO (Dealer Operation Dealer Owner). Pemilik dari SPBU 44.507.16 adalah Bapak Ir. Prasanto, beliau menjadi owner sekaligus penanggungjawab dari SPBU yang merupakan bagian dari jaringan PT Pertamina Persero dan masuk dalam klasifikasi Pasti Prima.

SPBU 44.507.16 yang terletak di Kecamatan Ambarawa ini memiliki lahan seluas 5.423 m² dengan luas bangunan SPBU 1.064,70 m². Berbatasan langsung dengan Desa Pasekan disebelah Utara, Desa Rapah di sebelah selatan, Desa Gondoriyo di sebelah barat dan Desa Ngampin di sebelah timur.

Pada SPBU 44.507.16, terdapat 3 jenis seragam yang digunakan oleh karyawan. Seragam warna merah untuk operator, seragam warna hitam untuk manager dan kepala shift, serta seragam warna hijau untuk *cleaning service*. Pada SPBU ini terdapat kamar mandi dengan jumlah 10 kamar mandi laki – laki dan 8 kamar mandi perempuan. Untuk bahan bakar terdapat 4 pulau pompa dengan rincian sebagai berikut :

Pulau Pompa	SPBU 44.507.16
Pulau I	Pertamax - Pertamax Turbo
Pulau II	Biosolar - Peralite
Pulau III	Peralite - Dexlite - Pertamax
Pulau IV	Peralite - Biosolar

SPBU 44.507.16 saat ini memfokuskan usahanya pada Pendistribusian Bahan Bakar Minyak (BBM), dengan produk yang tersedia adalah PertamaxTurbo, Pertamax, Dexlite, Peralite, dan Biosolar. Selain menjual produk BBM SPBU 44.507.16 juga menjual produk non BBM seperti LPG 3 kg serta fasilitas NFR lainnya seperti musholla, ATM, Minimarket, penjualan pelumas serta pengisian air radiator dan nitrogen.

2.1.2 Gambaran Umum SPBU 55.506.13

SPBU 55.506.13 didirikan pada tahun 2018 yang merupakan bagian dari jaringan PT. Pertamina yang memiliki klasifikasi SPBU Pasti Prima. SPBU ini terletak di jalan Ambarawa – Magelang km. 11 Dusun Lendoh, Desa Bedono, Kecamatan Jambu Kabupaten Semarang. SPBU ini didirikan oleh Bapak Taufik Cholil sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang pendistribusian bahan bakar minyak kepada konsumen dan memberikan pelayanan prima yang mengutamakan kepuasan konsumen.

SPBU ini merupakan SPBU tipe A yaitu SPBU yang dikelompokkan berdasarkan sarana dan prasarana yang dimiliki meliputi volume penjualan dan luas lahan yang

digunakan untuk kegiatan usaha. SPBU 44.506.13 berjenis SPBU DODO (Dealer Owned Dealer Operated) yaitu SPBU yang sepenuhnya milik swasta tetapi membeli lisensi merk Pertamina.

SPBU 44.506.13 yang terletak di Kecamatan Jambu ini memiliki lahan seluas 4.435 m² dengan lahan tertutup seluas 1.069 m² dan lahan terbuka seluas 3.365 m². Jarak lokasi SPBU dengan fasilitas umum cenderung dekat yaitu 1KM dari Kantor Desa Bedono, 3 KM dari Polsek Jambu, dan 2KM dari Puskesmas Jambu. Pada SPBU 44.506.13, terdapat 3 jenis seragam yang digunakan oleh karyawan. Seragam warna merah untuk operator, seragam warna hitam untuk manager dan kepala shift, serta seragam warna hijau untuk *cleaning service*. Pada SPBU ini terdapat kamar mandi dengan jumlah 7 kamar mandi laki – laki dan 7 kamar mandi perempuan. Untuk bahan bakar terdapat 4 pulau pompa dengan rincian sebagai berikut :

Pulau Pompa	SPBU 44.506.13
Pulau I	Pertamina Dex - Pertamina Turbo
Pulau II	Pertamax - Dexlite
Pulau III	Pertalite - Dexlite
Pulau IV	Pertalite

Produk bahan bakar yang tersedia pada SPBU ini yaitu *pertalite*, *dexlite*, *pertamax dex* dan *pertamax turbo*. Fasilitas NFR yang dimiliki SPBU ini diantaranya

minimarket, pengisian air radiator dan nitrogen, penjualan pelumas, penjualan LPG serta terdapat masjid di dalam SPBU.

2.2 Visi dan Misi

2.2.1 Visi dan Misi SPBU 44.507.16

Visi SPBU 44.507.16

1. Kami senantiasa memberikan pelayanan yang maksimal dalam segala aspek usaha kami, sehingga para konsumen merasa puas dengan pelayanan kami.
2. Kami senantiasa memperhatikan hal-hal yang detail dalam segala aspek usaha kami sehingga dengan demikian dapat meminimize segala resiko yang mungkin timbul .
3. Senantiasa bekerja dalam koridor yang telah ditetapkan dalam Anggaran Perusahaan sehingga sesuatunya dilakukan secara terukur dan terkontrol dalam segala lini organisasi.
4. Menerapkan SOP dan Standar yang dinamis untuk menghadapi kemajuan IT serta tuntutan pasar pada umumnya.

Misi SPBU 44.507.16

Misi kami memberikan pelayanan yang terbaik dan efisien, dengan demikian diharapkan para Pelanggan dapat memperoleh pelayanan yang prima dan menciptakan citra yang baik bagi perusahaan.

2.2.2 Visi dan Misi SPBU 44.506.13

Visi SPBU 44.506.13

1. Menjadi SPBU yang handal dalam pekerjaan dan prima dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

2. Melaksanakan kegiatan sesuai dengan SOP yang berlaku.
3. Menjadi SPBU yang berkualitas.

Misi SPBU 44.506.13

Memberikan kenyamanan pelayan kepada konsumen dalam melakukan pengisian BBM dengan slogan Pasti Prima.

2.3 Logo

Gambar 2. 1 Logo Pertamina



Logo pada SPBU menggunakan logo yang sama dengan logo Pertamina yang memiliki makna :

1. Warna biru memiliki arti andal, dapat dipercaya dan bertanggung jawab.
2. Warna hijau memiliki arti sumber daya energi yang berwawasan lingkungan.
3. Warna merah memiliki arti keuletan dan ketegasan serta keberanian dalam menghadapi berbagai macam kesulitan.

Simbol grafis memiliki arti:

1. Bentuk anak panah menggambarkan aspirasi organisasi Pertamina untuk senantiasa bergerak ke depan, maju dan progresif. Simbol ini juga mengisyaratkan huruf "P" yakni huruf pertama dari Pertamina.

2. Tiga elemen berwarna melambangkan pulau – pulau dengan berbagai skala yang merupakan bentuk negara Indonesia.

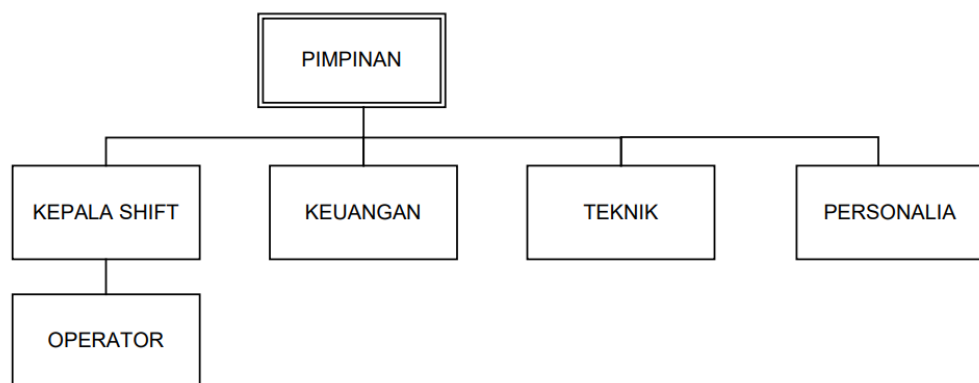
2.4 Struktur Organisasi SPBU

Perusahaan perlu mempunyai struktur organisasi sebagai pengelolaan jabatan dan tugas masing masing bagian agar tercapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan melalui pembagian pekerjaan sesuai dengan porsi dan dikerjakan dengan baik sehingga tercipta efisiensi dalam pelaksanaan pekerjaan. Struktur organisasi perusahaan merupakan suatu susunan yang berisi hierarki jabatan tiap orang yang berada di organisasi sehingga nantinya akan menjabarkan semua tugas dan tanggungjawab setiap bagian.

2.4.1 Struktur Organisasi SPBU 44.507.16

Berikut merupakan struktur organisasi dari Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) 44.507.16 :

Gambar 2.2 Struktur Organisasi SPBU



a. Pimpinan

Seorang pimpinan unit pengisian dan pengangkutan BBM yang bertanggungjawab atas jalannya perusahaan, mempunyai pengalaman

tentang kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan unit pengisian dan pengangkutan baik aspek teknis, ekonomis, maupun sosial. Dalam hal ini aspek manajerial dipegang sepenuhnya oleh pemilik.

b. Kepala Shift

Kepala shift bertugas mengawasi operator, tiap – tiap kepala shift membawahi 6 orang tenaga operator. Jumlah kepala shift 3 orang, dengan pendidikan terakhir SMA / S1.

c. Operator

Operator bertugas sebagai tenaga pelaksana yang langsung mengoperasikan mesin-mesin pada unit pengisian, serta menjaga kelancaran mesin dan keselamatan kerja. SPBU Ngampin mempunyai 18 orang operator yang terbagi dalam 3 shift dengan pendidikan akhir STM / SMA.

d. Keuangan

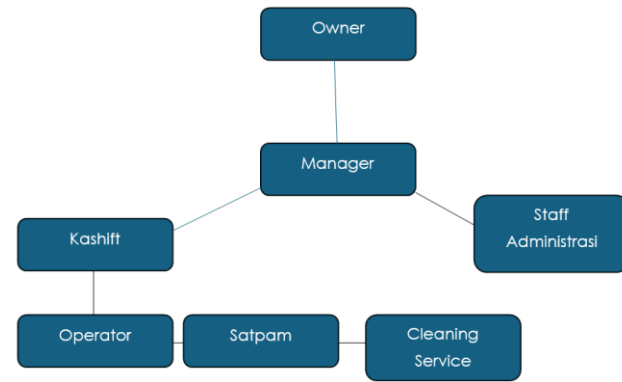
Bagian keuangan bertugas mengurus pembukuan, dan pengambilan DO. Jumlah bagian pembukuan 1 orang, dengan pendidikan terakhir S1.

2.4.2 Struktur Organisasi SPBU 44.506.13

Berikut merupakan struktur organisasi dari Stasiun Pengisian Bahan Bakar

Umum (SPBU) 44.506.13 :

Gambar 2. 3 Struktur Organisasi SPBU



e. Owner

Ialah pihak yang bertindak sebagai pemimpin serta menjalankan perusahaan. Adapun tugas dari Owner :

- Mengelola kekayaan SPBU.
- Memimpin serta mengendalikan kegiatan SPBU.
- Mengembangkan serta merencanakan sumber-sumber pembelanjaan dan pendapatan juga kekayaan perusahaan.
- Mengendalikan dan mengkoordinasikan kegiatan pengadaan perlengkapan serta peralatan.

f. Manajer

Orang yang bisa mengintegrasikan beragam variabel contohnya pendidikan, budaya, karakteristik serta latar belakang pada sebuah tujuan organisasi yang sama seperti melaksanakan prosedur penyesuaian. Yang mana terdapat pengarahan yang meliputi pengembangan dan penilaian, pelatihan, rancangan organisasi dan pekerjaan beserta seleksi, supervise, kebijaksanaan, serta membuat keputusan.

Tugas Manajer SPBU adalah:

- Mewakili SPBU dihadapan PERTAMINA dan dinas terkait.
- Menentukan keputusan internal SPBU.
- Melaksanakan proses pengadaan BBM.
- Melakukan manajemen personalia SPBU

g. Pengawas (Kepala Shift)

Pengawasan ialah sebuah upaya yang sistematis untuk menentukan kinerja standar di perencanaan, membandingkan kinerja standar dan aktual yang sudah ditentukan dan menetapkan apakah sudah terjadi sebuah penyimpangan serta mengambil tindakan perbaikan yang dibutuhkan untuk memberikan jaminan sumber daya perusahaan sudah dipakai semaksimal mungkin untuk mencapai tujuan perusahaan.

Adapun tugas Pengawas adalah sebagai berikut:

- Melaksanakan pembuatan transaksi keuangan.
- Penyelesaian kegiatan administrasi umum.
- Mengkoordinasikan kegiatan *shift*.
- Bertanggungjawab terhadap kegiatan perawatan fasilitas dan alat.
- Bertanggungjawab terhadap kegiatan operasi penjualan BBM.

h. Staff Administrasi

Orang yang melaksanakan pencatatan dan segala sesuatu yang berkaitan dengan administrasi yang terdapat pada SPBU.

Tugas dari *Staff* Administrasi:

- Membuat rencana serta melaksanakan evaluasi kerja harian serta bulanan untuk memberi kepastian tercapainya kualitas target kerja yang disyaratkan serta sebagai bahan informasi untuk atasan.
- Menjalankan kegiatan pelayanan kantor, menyediakan layanan administrasi serta fasilitas, sesuai ketentuan yang berlaku untuk memberi dukungan kelancaran operasional perusahaan.
- Melakukan kegiatan surat-menyurat, pengarsipan serta dokumentasi.

i. Operator

Orang yang bertemu langsung dengan pelanggan ketika dilakukan pengisian BBM.

- Melaksanakan pembersihan rutin semua fasilitas pada kompleks SPBU.
- Melaksanakan kegiatan perawatan harian untuk generator, tangki serta pompa.
- Menjaga kebersihan lingkungan dan alat.
- Melayani konsumen saat pengisian BBM.

j. Cleaning Service/Office Boy

Melaksanakan pembersihan di area SPBU setiap hari. Tugas *Office Boy* antara lain:

- Menjaga kebersihan lingkungan dan alat.
- Melaksanakan Pembersihan rutin semua fasilitas pada kompleks SPBU.

k. Satpam

Pihak yang melaksanakan pengamanan pada segala kegiatan yang terdapat pada SPBU.

- Menutup jalur keluar serta masuk bila SPBU tidak beroperasi.
- Mengatur ketertiban arus lalu lintas kendaraan konsumen pada area SPBU.
- Melaksanakan pengamanan pada fasilitas serta sarana pekerja serta konsumen di area SPBU.

2.5 Identitas Responden

Identitas responden disajikan untuk menentukan status atau latar belakang responden sebagai sampel. Identitas responden dideskripsikan dengan pengelompokan berdasarkan jenis kelamin, usia, domisili, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan, tingkat pendapatan, dan frekuensi kunjungan 1 bulan terakhir. Jumlah responden penelitian ini adalah 100 orang yang berusia diatas 17 tahun.

Pengisian kuesioner pada penelitian ini dilakukan secara langsung dengan melakukan pembagian kuesioner di sekitar SPBU, dan seluruh responden menjawab langsung pertanyaan yang ada pada kuesioner. Berdasarkan data yang telah diisi oleh responden, didapat jenis kelamin, usia, domisili, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan, tingkat pendapatan, dan frekuensi kunjungan 1 bulan terakhir sebagai berikut :

2.5.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

Responden SPBU yang diteliti pada penelitian ini terbagi menjadi 2 kategori yaitu laki – laki dan perempuan yang keseluruhan berjumlah 100 orang. Pada Tabel 2.1

terlihat bahwa sebagian besar responden pada kedua SPBU didominasi jenis kelamin laki – laki yaitu sebanyak 39% dan 37%. Jenis kelamin perempuan pada kedua SPBU hanya berjumlah 11% dan 13%. Berikut data responden SPBU berdasarkan jenis kelamin :

Tabel 2. 1 Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	SPBU 44.507.16		SPBU 44.506.13		Total	
		F	%	F	%	F	%
1	Laki Laki	39	78%	37	74%	76	76%
2	Perempuan	11	22%	13	26%	24	24%
	Jumlah	50	100%	50	100%	100	100

Sumber : Data primer yang diolah,2024

2.5.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia Responden

Responden SPBU memiliki usia yang berbeda – beda, dimana usia responden pada penelitian ini dimulai dari usia 17 tahun sesuai dengan syarat kepemilikan Surat Izin Mengemudi (SIM). Hal ini bertujuan agar lebih relevan dengan topik penelitian ini, dan untuk menghindari usia dibawahnya yang belum dapat memahami konteks isi keusioner serta belum diperbolehkan untuk mengendarai kendaraan bermotor. Berikut data responden SPBU berdasarkan usia :

Tabel 2. 2 Usia Responden

No	Usia	SPBU 44.507.16		SPBU 44.506.13		Total	
		F	%	F	%	F	%
1	17 – 20 Tahun	6	12%	4	8%	10	10%
2	21 – 30 Tahun	23	46%	33	66%	56	56%
3	31 – 40 Tahun	13	26%	9	18%	22	22%
4	41 – 50 Tahun	5	10%	3	6%	8	8%

No	Usia	SPBU 44.507.16		SPBU 44.506.13		Total	
		F	%	F	%	F	%
5	>50 Tahun	3	6%	1	2%	4	4%
	Jumlah	50	100%	50	100%	100	100

Sumber : Data primer yang diolah,2024

2.5.3 Identitas Responden Berdasarkan Domisili Responden

Domisili responden pada penelitian ini yaitu daerah yang berada pada kabupaten semarang. Pada Tabel 2.1 terlihat bahwa sebagian besar responden pada SPBU 44.507.16 berdomisili di daerah Jambu dan Ambarawa dengan jumlah masing – masing sama yaitu 14 orang (28%). Pada SPBU 44.506.13, jumlah responden terbanyak berdomisili pada daerah Jambu yaitu sebanyak 22 orang (44%). Berikut merupakan data responden SPBU terkait domisilinya :

Tabel 2. 3 Domisili Responden

No	Domisili	SPBU 44.507.16		SPBU 44.506.13		Total	
		F	%	F	%	F	%
1	Sumowono	3	6%	2	4%	5	5%
2	Ambarawa	14	28%	13	26%	27	27%
3	Banyubiru	4	8%	3	6%	7	7%
4	Bawen	3	6%	2	4%	5	5%
5	Bandungan	5	10%	4	8%	9	9%
6	Jambu	14	28%	22	44%	36	36%
7	Temanggung	1	2%	4	8%	5	5%
8	Lainnya : Kendal, Bergas, Purwodadi, Tuntang. Semarang	6	12%	0	0%	6	6%
	Jumlah	50	100%	50	100%	100	100%

Sumber : data primer yang diolah, 2024

2.5.4 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan terakhir responden merupakan pendidikan terakhir yang telah diselesaikan oleh responden sehingga dapat dikategorikan menjadi beberapa tingkatan. Berdasarkan tabel 2.4 terlihat bahwa pendidikan terakhir responden pada kedua SPBU mayoritas yaitu SMA / Sederajat masing – masing sebanyak 41 orang (82%) dan 43 orang (86%). Berikut data responden SPBU berdasarkan pendidikan terakhir responden :

Tabel 2. 4 Pendidikan Terakhir Responden

No	Pendidikan Terakhir	SPBU 44.507.16		SPBU 44.506.13		Total	
		F	%	F	%	F	%
1	SD / Sederajat	0	0%	1	2%	1	1%
2	SMP / Sederajat	5	10%	4	8%	9	9%
3	SMA / Sederajat	41	82%	43	86%	84	84%
4	Diploma	1	2%	1	2%	2	2%
5	Sarjana	3	6%	1	2%	4	4%
6	Pascasarjana	0	0%	0	0%	0	0%
	Jumlah	50	100%	50	100%	100	100%

Sumber : data primer yang diolah,2024

2.5.5 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pekerjaan yang dimaksudkan dalam kuesioner ini yaitu pekerjaan utama masing-masing responden, baik pekerjaan utama maupun kegiatan utama yang dilakukan oleh responden sehari-hari. Berdasarkan tabel 2.5 terlihat bahwa mayoritas jenis pekerjaan responden pada kedua SPBU yaitu karyawan swasta dengan jumlah masing – masing 36 orang (72%) dan 41 orang (82%). Berikut data responden SPBU berdasarkan pendidikan terakhir responden :

Tabel 2. 5 Jenis Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	SPBU 44.507.16		SPBU 44.506.13		Total	
		F	%	F	%	F	%
1	Pelajar / Mahasiswa	1	2%	1	2%	2	2%
2	PNS / ASN	0	0%	0	0%	0	0%
3	Karyawan Swasta	36	72%	41	82%	77	77%
4	Wirausaha	7	14%	6	12%	13	13%
5	Tenaga Medis	0	0%	0	0%	0	0%
6	TNI / POLRI	0	0%	0	0%	0	0%
7	Ibu Rumah Tangga	2	4%	1	2%	3	3%
8	Lainnya : Driver Ojek	4	8%	1	2%	5	5%
	Jumlah	50	100%	50	100%	100	100%

Sumber : data primer yang diolah,2024

2.5.6 Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan PerBulan

Pendapatan yaitu pemasukan yang diperoleh seseorang atas pengerjaan suatu usaha atau pekerjaan. Pendapatan perbulan yang dimaksud yaitu pendapatan yang didapat dari hasil jerih payah bekerja maupun yang diperoleh dari orang tua. Berdasarkan Tabel 2.6 dapat diketahui bahwa mayoritas pendapatan responden perbulan antara Rp2.000.000 – Rp3.000.000 yang pada masing – masing SPBU berjumlah 23 orang (46%) dan 24 orang (48%). Berikut data responden SPBU berdasarkan pendidikan terakhir responden :

Tabel 2. 6 Pendapatan Perbulan Responden

No	Pendapatan Perbulan	SPBU 44.507.16		SPBU 44.506.13		Total	
		F	%	F	%	F	%
1	< Rp2.000.000	9	18%	6	12%	15	15%
2	>Rp2.000.000 – Rp3.000.000	23	46%	24	48%	47	47%

No	Pendapatan Perbulan	SPBU 44.507.16		SPBU 44.506.13		Total	
		F	%	F	%	F	%
3	>Rp3.000.000 – Rp4.000.000	10	20%	15	30%	25	25%
4	>Rp4.000.000 – Rp5.000.000	3	6%	4	8%	7	7%
5	>Rp5.000.000 – Rp6.000.000	1	2%	0	0%	1	1%
6	>Rp6.000.000 – Rp7.000.000	3	6%	1	2%	4	4%
7	>Rp7.000.000 – Rp8.000.000	0	0%	0	0%	0	0%
8	>Rp8.000.000	1	2%	0	0%	1	1%
	Jumlah	50	100%	50	100%	100	100%

Sumber : data primer yang diolah,2024

2.5.7 Identitas Responden Berdasarkan Kunjungan 1 Bulan Terakhir

Data terkait jumlah kunjungan responden 1 bulan terakhir dikumpulkan dengan tujuan mengetahui seberapa besar kelayakan responden untuk mendatangi SPBU. Berdasarkan tabel 2.7 jumlah kunjungan responden 1 bulan terakhir sebagian besar mendatangi SPBU lebih dari 6 kali setiap bulan nya yaitu dengan masing – masing jumlah responden 24 orang (48%) dan 19 orang (38%). Sedangkan yang mengunjungi kurang dari 3 kali yaitu masing – masing berjumlah 5 orang (10%) dan 9 orang (18%). Berikut data jumlah kunjungan responden 1 bulan terakhir sebagai berikut :

Tabel 2. 7 Kunjungan Responden 1 Bulan Terakhir

No	Jumlah Kunjungan	SPBU 44.507.16		SPBU 44.506.13		Total	
		F	%	F	%	F	%
1	< 3 kali	5	10%	9	18%	14	14%
2	3 – 4 kali	5	10%	12	24%	17	17%
3	5 - 6 kali	16	32%	10	20%	26	26%
4	> 6 kali	24	48%	19	38%	43	43%

No	Jumlah Kunjungan	SPBU 44.507.16		SPBU 44.506.13		Total	
		F	%	F	%	F	%
	Jumlah	50	100%	50	100%	100	100%

Sumber : data primer yang diolah,2024