

BAB II

GAMBARAN UMUM SPBU PERTAMINA KOTA SEMARANG DAN PROFIL RESPONDEN

2.1. Gambaran Umum SPBU Pertamina Kota Semarang



Gambar 2.1. Logo SPBU Pertamina

Stasiun Pengisian Bahan bakar Umum (SPBU) merupakan badan usaha yang dikelola oleh berbagai pihak namun memiliki fungsi yang sama yaitu untuk mengisi bahan bakar kendaraan umum. Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) adalah lembaga penyalur yang dibangun di atas sebidang tanah dan memiliki fasilitas SPBU dengan rancangan, desain, dan spesifikasi teknis yang telah disetujui oleh Pertamina. SPBU digunakan untuk menyalurkan dan memasarkan BBM dan atau produk lain dengan menggunakan merek dagang Pertamina serta dapat digunakan untuk pengelolaan bisnis NFR (Non Fuel Retail). SPBU Pertamina terbagi menjadi tiga yaitu :

1. Corporate Owner Corporate Operate (COCO).

COCO adalah SBPU yang kepemilikan maupun operasionalnya langsung dilakukan oleh Pertamina, dalam hal ini melalui anak usahanya, PT Pertamina Retail.

2. CODO (Company Owned Dealer Operated)

SPBU CODO Pertamina merupakan SPBU sebagai bentuk kerja sama antara PT Pertamina (Persero) dengan pihak-pihak tertentu. Antara lain kerja sama pemanfaatan lahan milik perusahaan ataupun individu untuk dibangun SPBU Pertamina.

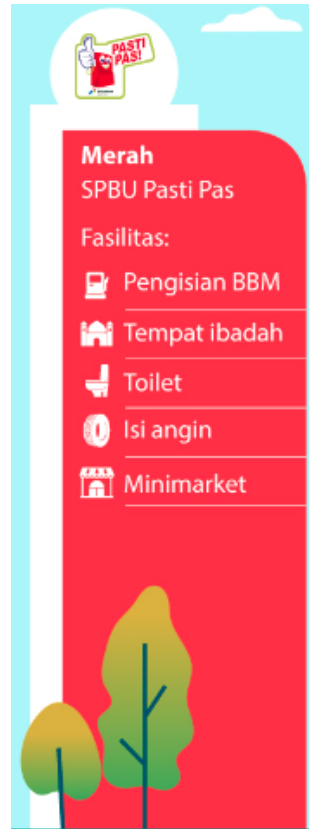
3. DODO (Dealer Owned Dealer Operated)

SPBU DODO merupakan SPBU bentuk kerja sama di mana lokasi dan investasi dilakukan seluruhnya oleh individu calon mitra.

2.2. Fasilitas SPBU Pertamina Kota Semarang

SPBU berwarna merah atau disebut SPBU Pasti Pas, memiliki sejumlah fasilitas yang masih standar saja seperti toilet, tempat ibadah, isi angin, dan beberapa diantaranya terdapat minimarket. SPBU Pasti Pas biasanya nozel berwarna hitam pada bagian bawah, sedangkan SPBU Pasti Prima berwarna hijau. SPBU ini biasanya dominan warna merah yang digunakan pada warna seragam operator dan tiang pilar.

Gambar 2.2. Fasilitas SPBU Pasti Pas



Sumber: Pertamina (2023)

SPBU berwarna merah atau disebut SPBU Pasti Prima ini merupakan pengembangan dari SPBU Pasti Pas yang sudah ada sejak tahun 2006, terutama dari sisi pelayanan. Fasilitas yang disediakan tentunya lebih lengkap, tidak hanya ada fasilitas standar berupa toilet, tempat ibadah, isi angin, dan minimarket saja. Terdapat juga kafe, ATM, bengkel, tenant makanan, jasa cuci kendaraan, penjualan pelumas dan elpiji, nitrogen, hingga restoran cepat saji. Berbeda dengan SPBU Pasti Pas yang lebih dominan warna merah, SPBU Pasti Prima biasanya mengombinasikan warna merah dan abu-abu.

Gambar 2.3. Fasilitas SPBU Pasti Prima



Sumber: Pertamina (2023)

2.3. Lokasi SPBU Pertamina Kota Semarang

Lokasi SPBU Pertamina di Kota Semarang berdasarkan sampel penelitian adalah:

Tabel 2.1. Lokasi SPBU Pertamina Kota Semarang yang menjadi Sampel

No	Wilayah	Jumlah Sampel
1	Semarang Utara	20
2	Semarang Timur	20
3	Semarang Barat	20
4	Pedurungan	20
5	Semarang Tengah	20
Total		100

Pada penelitian ini memfokuskan pada kualitas pelayanan SPBU di kota Semarang yang terbagi menjadi 5 wilayah yaitu Semarang Utara, Semarang Timur, Semarang Barat, Pedurungan dan Semarang Tengah.

1. SPBU di wilayah Semarang Utara

Lokasi SPBU di wilayah Semarang Utara adalah sebagai berikut:

- a. SBPU Pertamina 44.501.02

Jl. Usman Janatin, Semarang Utara, Jawa-Tengah 50175.

2. SPBU di wilayah Semarang Timur

Lokasi SPBU di wilayah Semarang Timur adalah sebagai berikut:

- a. SPBU 44.501.37 (1.22 km)

Jalan Doktor Cipto No.29, Kebonagung, Semarang Timur, Jawa Tengah, Indonesia 50124

- b. SPBU 44.501.16 (2.46 km)

Jl. Pengapon No.21, Kemijen, Kec. Semarang Tim., Kota Semarang, Jawa Tengah

- c. Pertamina Gas Station Kartini

2C8P+32J, Jalan Dokter Cipto

- d. SPBU Pertamina Kampungkali Semarang

Jl. Mayjend Sutoyo No.7

e. SBPU Pertamina 44.501.02

Jl. Pengapon 14, Semarang Timur, Jawa-Tengah 50228.

3. SPBU di wilayah Semarang Barat

Lokasi SPBU di wilayah Semarang Barat adalah sebagai berikut:

a. SPBU Arteri Puri Anjasmore

Jl. Puri Anjasmore Raya, Semarang Barat, Jawa-Tengah 50144.

4. SPBU di wilayah Pedurungan

Lokasi SPBU di wilayah Pedurungan adalah sebagai berikut:

a. SPBU 44.501.26

Jl. Soekarno Hatta, Pedurungan, Jawa-Tengah 50198.

b. SPBU Pertamina 44 501 15

Jl. Majapahit, Pedurungan, Jawa-Tengah 50198.

5. SPBU di wilayah Semarang Tengah

Lokasi SPBU di wilayah Semarang Tengah adalah sebagai berikut:

a. SPBU 44.502.05 (1.99 km)

Jl. Pandanaran No.105 B Semarang, Jawa Tengah, Indonesia

SPBU 44.501.26 (2.33 km)

Jl. Arteri Soekarno-Hatta Semarang, Jawa Tengah, Indonesia

b. SPBU 44.501.24 (2.90 km)

Jl. Indrapasta No. 22-24 Semarang, Jawa Tengah, Indonesia

c. SBPU Poncol

Imam Bonjol No.122-124, Semarang Tengah, Jawa-Tengah 50172.

d. SPBU Pertamina

Jl. Komp. Pertokoan Jurnatan, Semarang Tengah, Jawa-Tengah 50137.

2.3. Visi Misi SPBU Pertamina Kota Semarang

Visi SPBU Pertamina adalah:

Menjadi Perusahaan Migas Kelas Dunia.

Misi SPBU Pertamina adalah:

Mengelola bisnis dan portofolio sektor Hulu Minyak dan Gas Bumi secara profesional dan menguntungkan serta memberikan nilai tambah bagi pemangku kepentingan.

2.5. Logo Perusahaan SPBU Pertamina Kota Semarang

Gambar 2.4. Logo SPBU Pasti Pas



Gambar 2.5. Logo SPBU Pasti Prima



2.6. Struktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaan

Organisasi merupakan wadah kegiatan dari sekelompok manusia yang bekerjasama dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan, manusia yang bekerja dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan, agar kerjasama

tersebut dapat berjalan dengan baik, maka adanya peran pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing bagian. Oleh karena itu, diperlukan penyusunan struktur organisasi perusahaan yang didasarkan pada pertimbangan efisiensi dan efektivitas dalam upaya mencapai tujuan organisasi dan disesuaikan dengan kebutuhan organisasi.

Struktur organisasi merupakan unsur yang sangat penting dalam menerapkan cara-cara pengawasan yang efektif dan dasar dalam perlimpahan wewenang dan tanggung jawab. Struktur organisasi SPBU dapat dikategorikan sebagai line Authority, dimana seorang atasan atau kepala bagian bertanggung jawab dalam pengambilan keputusan. Selain itu, kepala bagian bertanggung jawab terhadap semua aktifitas organisasi oleh bawahannya dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Begitu juga dengan garis koordinasi, sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang masing-masing dimana struktur organisasi tersebut terdapat pembagian tugas yang jelas dan terkoordinir dan kemudian dipertanggung jawabkan langsung kepada kepala bagian. Struktur tersebut disusun berdasarkan kebutuhan perusahaan, terdiri dari :

1. Kepala SPBU.

Tugas dan tanggung jawabnya kepala SPBU adalah:

- a. Sebagai pimpinan perusahaan dan pengganti.
- b. Menciptakan hubungan kerjasama yang antara kepala-kepala divisi atau bagian-bagian untuk kelancaran perusahaan.
- c. Bertanggung jawab langsung kepada pemilik SPBU atas pelaksanaan tugas operasional

2. Wakil Kepala SPBU.

Tugas dan tanggung jawab wakil Kepala SPBU adalah :

- a. Bertanggung jawab kepada kepala SPBU.
- b. Menggantikan tugas kepala SPBU apabila berhalangan hadir.

3. Internal Audit.

Tugas dan tanggung jawab internal adalah :

- a. Mengadakan penilaian dan penelitian terhadap ketetapan serta penerapan dari sistem dari sistem prosedur keuangan termasuk pengadministrasian dalam peningkatan efektifitas pengawasan terhadap kegiatan perusahaan.
- b. Mengadakan penilaian dan penelitian terhadap segenap harta perusahaan.
- c. Mengadakan penilaian dan penelitian terhadap tingkat kebenaran setiap pelaporan data kepada manajemen.

4. Bagian Administrasi dan Keuangan

Tugas dan Tanggung jawab bagian Administrasi dan Keuangan adalah :

- a. Melaksanakan administrasi perusahaan yang menyangkut kepegawaian, penjualan, dan perusahaan.
- b. Memberikan saran kepada SPBU atas masalah-masalah yang menyangkut administrasi perusahaan.
- c. Mempersiapkan dan mengatur surat-surat, pengisian laporan laporan, dan formulir-formulir untuk bagian lain.
- d. Bertanggung jawab atas pelaksanaan administrasi secara umum.
- e. Bertanggung jawab kepada kepala SPBU.

- f. Bertanggung jawab terhadap pemakaian dan pemeliharaan peralatan yang digunakan dan penggunaan bahan-bahan yang diterimanya.
- g. Menyelenggarakan dan mengawasi penyinpangan dokumen yang menyangkut masalah keuangan.

5. Security

Tugas dan Tanggung jawab security adalah :

- a. Menjaga keamanan dan ketertiban SPBU.
- b. Mengawasi kelangsungan penjualan BBM kepada konsumen.
- c. Bertanggung jawab kepada kepala SPBU.

6. Operator

Tugas dan Tanggung jawab operator adalah :

- a. Melakukan transaksi langsung dengan konsumen.
- b. Melaporkan hasil penjualan BBM kepada kepala SPBU.
- c. Melayani konsumen dengan baik dan sepenuh hati.

2.7. Gambaran Responden

Profil responden pada penelitian ini dikategorikan dengan jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, jenis BBM dan jenis kendaraan yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

2.7.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Rincian responden berdasarkan jenis kelamin dari responden disajikan pada Tabel 2.2 berikut ini :

Tabel 2.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Jenis_Kelamin			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Laki-Laki	46	46,0	46,0	46,0
	Perempuan	54	54,0	54,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Data primer kuesioner, 2024

Berdasarkan tabel 2.2. diketahui bahwa mayoritas responden pada penelitian ini adalah berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 54 responden atau 54% sedangkan responden yang berjenis kelamin laki – laki adalah sebanyak 46 responden atau 46%. Hal ini menunjukkan bahwa perempuan lebih dominan dalam survei yang dilakukan terkait pembelian bahan bakar minyak (BBM) di lokasi SPBU Kota Semarang. Artinya, ada kebiasaan pembelian BBM di SPBU Semarang lebih dipengaruhi oleh perilaku konsumen perempuan.

2.7.2. Profil Responden Berdasarkan Usia

Rincian responden berdasarkan usia dari responden disajikan pada Tabel 2.3. berikut ini :

Tabel 2.3. Profil Responden Berdasarkan Usia

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative
					Percent
Valid	< 20 tahun	11	11,0	11,0	11,0
	21 – 30 tahun	21	21,0	21,0	50,0
	31 – 40 tahun	14	14,0	14,0	64,0
	41 – 50 tahun	36	36,0	36,0	100,0
	> 50 tahun	18	18,0	18,0	29,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Data Primer Diolah (2024)

Berdasarkan tabel 2.3. diketahui bahwa mayoritas responden pada penelitian ini adalah berusia 41 – 50 tahun yaitu sebanyak 36 responden atau 36%, berusia 21 – 30 tahun yaitu sebanyak 21 responden atau 21%, berusia > 50 tahun yaitu sebanyak 18 responden atau 18%, berusia 31 – 40 tahun yaitu sebanyak 14 responden atau 14%, sedangkan responden yang berusia < 20 tahun adalah sebanyak 11 responden atau 11%. Data ini menunjukkan bahwa kelompok usia menengah hingga lanjut (41–50 tahun) menjadi mayoritas dalam survei pembelian bahan bakar minyak (BBM) di SPBU Kota Semarang.

2.7.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 2.4. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan

		Pendidikan			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Diploma	31	31,0	31,0	31,0
	SD/Sederajat	2	2,0	2,0	33,0
	SMA/Sederajat	21	21,0	21,0	54,0
	SMP/Sederajat	18	18,0	18,0	72,0
	Strata 1	28	28,0	28,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Data Primer Diolah (2024)

Berdasarkan tabel 2.4. diketahui bahwa mayoritas responden pada penelitian ini adalah memiliki pendidikan Diploma yaitu sebanyak 31 responden atau 31%, memiliki pendidikan Strata 1 yaitu sebanyak 28 responden atau 28%, memiliki pendidikan SMA/Sederajat yaitu sebanyak 21 responden atau 21%, memiliki pendidikan SMP/Sederajat yaitu sebanyak 18 responden atau 18%, sedangkan responden yang memiliki pendidikan SD/Sederajat adalah sebanyak 2 responden atau 2%. Data ini memberikan gambaran bahwa mayoritas konsumen BBM di SPBU Kota Semarang adalah mereka yang memiliki pendidikan menengah hingga tinggi. Artinya, konsumen yang membeli BBM di SPBU Kota Semarang cenderung memiliki tingkat pendidikan yang cukup tinggi, dengan mayoritas berpendidikan Diploma dan Strata 1.

2.7.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 2.5. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative
					Percent
Valid	Ibu Rumah Tangga	7	7,0	7,0	7,0
	Karyawan Swasta	39	39,0	39,0	46,0
	Mahasiswa	22	22,0	22,0	68,0
	Pegawai Negeri	17	17,0	17,0	85,0
	Pelajar	2	2,0	2,0	87,0
	Wirausaha	13	13,0	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Data Primer Diolah (2024)

Berdasarkan tabel 2.5. diketahui bahwa mayoritas responden pada penelitian ini adalah memiliki pekerjaan Karyawan Swasta yaitu sebanyak 39 responden atau 39%, memiliki pekerjaan Mahasiswa yaitu sebanyak 22 responden atau 22%, memiliki pekerjaan Pegawai Negeri yaitu sebanyak 17 responden atau 17%, memiliki pekerjaan Wirausaha yaitu sebanyak 13 responden atau 13%, memiliki pekerjaan Ibu Rumah Tangga yaitu sebanyak 7 responden atau 7%, sedangkan responden yang memiliki pekerjaan Pelajar adalah sebanyak 2 responden atau 2%. Data ini menunjukkan bahwa konsumen utama yang membeli BBM di SPBU Kota Semarang adalah mereka yang bekerja sebagai karyawan swasta. Artinya, kelompok karyawan swasta mendominasi pembelian BBM di SPBU di Kota Semarang, yang dapat mencerminkan pola mobilitas yang tinggi dan kebutuhan rutin akan transportasi pribadi atau kendaraan operasional.

2.7.5 Profil Responden Berdasarkan Jenis BBM yang digunakan

Tabel 2.6. Profil Responden Berdasarkan Jenis BBM yang digunakan

Jenis_BBM					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pertalite	48	48,0	48,0	48,0
	Pertamax	46	46,0	46,0	94,0
	Solar	6	6,0	6,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Data Primer Diolah (2024)

Berdasarkan tabel 2.6. diketahui bahwa mayoritas responden pada penelitian ini adalah menggunakan BBM berjenis pertalite yaitu sebanyak 48 responden atau 48%, menggunakan BBM berjenis Pertamax yaitu sebanyak 46 responden atau 46%, dan menggunakan BBM berjenis Solar adalah sebanyak 6 responden atau 6%. Data ini menunjukkan bahwa konsumen di SPBU Kota Semarang lebih banyak memilih BBM dengan harga terjangkau seperti Pertalite, dibandingkan dengan BBM jenis lain. Artinya, preferensi terhadap jenis BBM di Kota Semarang lebih condong kepada Pertalite, yang dikenal sebagai bahan bakar dengan harga lebih ekonomis dan cocok untuk kendaraan bermotor harian.

2.7.6 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan yang digunakan.

Tabel 2.7. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kendaraan yang digunakan

Jenis_Kendaraan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mobil penumpang	22	22,0	22,0	22,0
	Mobil Box	8	8,0	8,0	30,0
	Motor	64	64,0	64,0	94,0
	Truck	6	6,0	6,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber: Data Primer Diolah (2024)

Berdasarkan tabel 2.7. diketahui bahwa mayoritas responden pada penelitian ini adalah menggunakan kendaraan berjenis Motor yaitu sebanyak 64 responden atau 64%, menggunakan kendaraan berjenis Mobil yaitu sebanyak 22 responden atau 22%, menggunakan kendaraan berjenis Mobil Box yaitu sebanyak 8 responden atau 8% dan menggunakan kendaraan berjenis Truck yaitu sebanyak 6 responden atau 6%. Data ini menunjukkan bahwa motor merupakan jenis kendaraan yang paling dominan di kalangan konsumen yang membeli bahan bakar di SPBU Kota Semarang. Artinya, preferensi terhadap kendaraan bermotor, terutama motor, dapat mencerminkan pola mobilitas yang lebih tinggi dan kebutuhan akan efisiensi dalam penggunaan bahan bakar.