

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Profil Perusahaan Mayangkara Group

a. Sejarah Mayangkara Group

Mayangkara Group bermula pada tahun 1980-an. Usaha pertamanya berupa agen minyak tanah, pada waktu itu belum disebut Mayangkara Group. Agen minyak tanah itu dinaungi oleh perusahaan bernama UD. Gajah Mada yang beralamatkan di Jl. Ciliwung No. 22 Blitar. Perusahaan ini murni perusahaan keluarga, yang dikelola sendiri oleh keluarga besar Bapak H. Hariyanto. Selain UD. Gajah Mada, terdapat pula beberapa usaha yang bergerak di bidang yang sama, yaitu UD. Veni dan UD. Yani di wilayah Blitar, dan UD. Wawan di Wilayah Tulungagung.

Di tahun 1980-an radio memasuki masa kejayaannya. Kala itu, radio menjadi salah satu hiburan nomor satu bagi masyarakat. Radio diam-diam mampu membangun peradaban manusia. Dimulai dengan produk sandiwara radio, radio mampu mencuri hati para pendengarnya. Termasuk juga oleh Bapak H. Hariyanto, semula tidak ada tendensi bisnis radio itu bakal menjanjikan profit, karena menurut Bapak H. Hariyanto, pemilik Radio Mayangkara, dirinya hanya

merasa iri kepada para pembantunya yang asyik dan serius setiap mendengarkan sandiwara radio, bagaimana kalau besok coba-coba membangun radio.

Dan akhirnya, di tengah hiruk pikuk hebohnya sandiwara radio itulah, Radio Mayangkara dilahirkan, tepatnya pada tahun 1987, dan menjadi radio swasta pertama di Kota Blitar. Pada tahun yang sama Bapak H. Hariyanto mendirikan usaha dalam bidang agen LPG 12 Kg yang diberi nama PT. Gas Elpindo Jaya.

Tak berhenti disini saja, Bapak H. Hariyanto juga mulai mengepakkan sayap usaha di wilayah Tulungagung. Hal ini ditandai dengan berdirinya Radio Perkasa Tulungagung pada tahun 1989 yang beralamatkan di Jl. Mayor Sujadi 22 Tulungagung. Seiring berkembangnya Radio Perkasa, Tulungagung, pada tahun berikutnya akhirnya dibangun juga gudang LPG PT. Gas Elpindo Jaya Tulungagung yang berlokasi di belakang Radio Perkasa.

Pada tahun 1992 juga berhasil didirikan Radio Jossh Tulungagung yang berlokasi di Jl. Panglima Sudirman VI No. 193 Tulungagung. Masih di wilayah yang sama, pada tahun 1996 dibangun Radio Pandowo Tulungagung yang beralamatkan di Jl. Demuk Gg. Roda Tulungagung. Dan pada tahun 1996 juga berhasil didirikan Radio Patria Blitar yang beralamat di Jl. Palem No. 33 Blitar.

Belum puas menjajaki usaha di bidang agen minyak tanah, agen LPG 12 kg dan radio, Bapak H. Hariyanto berinovasi untuk mendirikan SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum). Pada tahun 1996 dibangunlah beberapa SPBU, yaitu SPBU Pakunden di Jl. Tajung Pakunden Blitar, SPBU Srengat di Desa Bagelenan Srengat Blitar, SPBU Sumbergempol di Desa Sumberdadi Kec. Sumbergempol Tulungagung, SPBU Bandung di Ds. Swaru Kec. Tulungagung, SPBU Durenan Tulungagung, SPBU Wates Lama di Desa Wates Kediri, dan SPBU Pare Kediri.

Pada tahun 2001 Bapak H. Hariyanto mulai membuka usaha di wilayah Jombang, yaitu Radio Kartika Jombang yang beralamat di Jl. Bridjen Kretarto No. 54 A Jombang.

Di tahun 2002, Bpk. H. Hariyanto membuka kembali SPBU di desa Kandangan Kediri, serta membuka SPBU dengan saham gabungan yaitu SPBU Wlingi dan Kenari di Blitar serta SPBU Sambu, Mojo, dan Plosoklaten di Kediri.

Di tahun 2005, manajemen Mayangkara Group membeli sebuah radio di Tulungagung, yang kemudian diberi nama Radio Kembang Sore Tulungagung. Kemudian pada tahun 2007, juga mendirikan SPBU di daerah Jabon dan Tawang Wates Kediri.

Pada tahun 2005 harga minyak dunia mencapai US \$ 70. Hal itu membuat pemerintah Indonesia menentukan kebijakan untuk menaikkan harga minyak tanah di kisaran harga Rp. 2000 per liter.

Namun harga tersebut masih menunjukkan harga yang rendah dibanding dengan harga minyak dunia yang tinggi. Kondisi ini diperparah dengan kenyataan bahwa alokasi 10 juta kiloliter minyak tanah bersubsidi yang diperuntukan bagi rumah tangga miskin dan usaha kecil menengah (UKM) tidak tersalurkan dengan baik. Pemerintah akhirnya membuat kebijakan untuk melakukan program konversi minyak tanah ke gas LPG 3kg untuk menekan subsidi minyak tanah.

Kebijakan tersebut tentu juga sangat berpengaruh terhadap Mayangkara Group, karena beberapa unit usaha Mayangkara Group bergerak dibidang agen minyak tanah. UD. Hariyanto, UD. Veni, UD. Yani, dan UD. Wawan yang semula merupakan agen minyak tanah mau tidak mau harus mengikuti perkembangan pasar yang ada dengan bermetamorfosis menjadi agen LPG. Agen minyak tanah pun yang semula diberi nama UD. Hariyanto kini berubah menjadi PT. Gas Elpindo Jaya, UD. Veni berubah menjadi PT. Manggala Yuda Gas, UD. Yani berubah menjadi CV. Petro Jaya Gas, dan UD. Wawan berubah menjadi CV. Manggala Jaya Gas.

Untuk mendukung unit agen LPG, tahun 2007 didirikan SPBE Rama Manggala Gas yang bergerak bidang pengangkutan dan pengisian bulk elpiji dan PT. Rama Manggala Gas Inti yang bergerak di bidang *repain, repair, and retest* (pengecatan, perbaikan, dan pengecekan ulang) tabung LPG 3kg. Kemudian dibangun juga PT.

Manggala Citra Mandiri dan PT. Manggala Citra Mandiri Sakti untuk di bidang repaint, repair, and retest tabung LPG 12 kg dan 50 kg di wilayah Tulungagung. Hingga saat ini unit Mayangkara Group telah berkembang dengan pesatnya.

Selain unit profit Mayangkara Group berupa 19 SPBU, 17 Radio, 2 agen LPG 12kg, 3 agen LPG 3kg, 1 SPPBE, dan 3 Retester, Mayangkara Group juga memiliki unit pendukung, diantaranya adalah Kantor Pusat yang beralamatkan di Jl. Ciliwung 22 Blitar, Mayangkara Foundation yang didirikan tahun 2004 dengan lokasi menyatu dengan Radio Mayangkara, serta Koperasi Karyawan Mayangkara Artha yang juga didirikan tahun 2004 dengan anggota seluruh karyawan Mayangkara Group.⁴²

b. Visi dan Misi Mayangkara Group

Adapun visi dan misi, Mayangkara Group adalah sebagai berikut:⁴³

a. Visi

- 1) Menjadi perusahaan kelas dunia, yang sehat menyehatkan, sejahtera dan menyejahterakan serta mampu membri manfaat dunia dan bermakna akhirat.

⁴² Dhiyaul Fahmi, *Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Ketrampilan dan Motivasi Kerja di Bidang Usaha SPBU di Mayangkara Group Blitar*, (Tulungagung : FEBI IAIN Tulungagung, 2017), hal. 60-64

⁴³ *Ibid.*,

b. Misi

- 1) Menjalankan usaha dalam berbagai unit usaha terintegrasi berdasarkan prinsip-prinsip komersial yang kuat dengan dijiwai nilai-nilai kebenaran.

2. Profil SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung

SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung merupakan salah satu cabang usaha yang dimiliki oleh Mayangkara Group yang beralamatkan di Jl. Raya Demuk Desa Kalangan Kec. Ngunut Tulungagung. Pada awal berdiri SPBU ini merupakan kerjasama perusahaan Mayangkara Group dengan PT. Mugi Gangsar Lestari. Bapak H. Sutirno dari PT. Mugi Gangsar Lestari merupakan penanggungjawab dari SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung. Sejarah singkat yang dipaparkan oleh Bapak Septyan Dwi Cahya sebagai Manajer SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung dalam wawancara adalah sebagai berikut :

“Sejarah awal berdirinya SPBU ini dulu merupakan kerjasama Mayangkara Group dengan PT. Gangsar terus mungkin ada perbedaan pendapat atau ideologi lalu terjadi perpecahan kongsi, terus ini sekarang menjadi hak milik penuh Mayangkara Group. Untuk visi misi dari SPBU ini ikut/sama dengan Mayangkara Group karena memang ini anak perusahaan dari Mayangkara Group.”⁴⁴

Dari hasil wawancara dengan Bapak Septyan Dwi Cahya selaku Manajer SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung dapat ditarik kesimpulan bahwa sekarang SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung sudah tidak ada

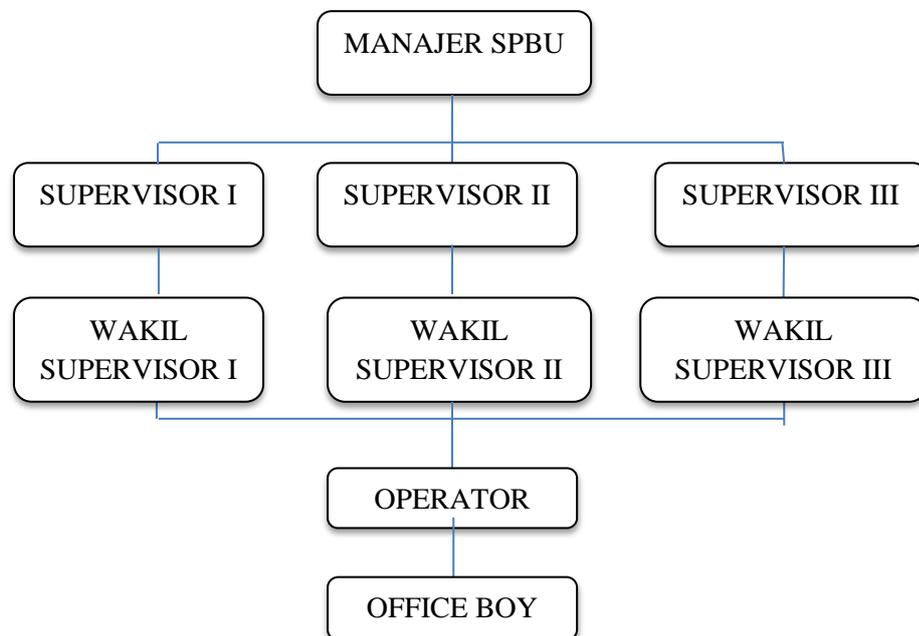
⁴⁴ Wawancara dengan Bapak Septyan Dwi Cahya Manajer SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung yang dilakukan pada hari rabu tanggal 07 Maret 2018 pada pukul 10.00 WIB.

kaitannya dengan PT. Mugi Gangsar Lestari lagi karna kepemilikan penuh sudah jatuh pada perusahaan Mayangkara Group. Dan visi misi SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung sama dengan Mayangkara Group karena SPBU dinaungi langsung oleh Mayangkara Group.

3. Struktur Organisasi SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung

Untuk menunjang kelancaran tugas sehari-hari dan tercapainya efisiensi kerja yang maksimal dalam menjalankan operasi usaha SPBU, maka pihak perusahaan merancang struktur organisasi. Adapun susunan struktur SPBU sebagai berikut:⁴⁵

Gambar 4.1 Struktur Organisasi SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung



⁴⁵ *Ibid.*,

a. Fungsi dan Tugas

Fungsi organisasi merupakan suatu rincian yang menunjukkan posisi, tanggung jawab, wewenang, fungsi dan tugas-tugas yang harus dikerjakan oleh seorang personil di dalam suatu organisasi. Fungsi organisasi ini perlu dibuat supaya masing-masing personil mengerti kedudukannya di dalam organisasi. Adapun fungsi dan tugas organisasi SPBU yang dipaparkan oleh Bapak Septiyan Dwi Cahya sebagai Manajer SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung milik Mayangkara Group dalam wawancara adalah sebagai berikut :⁴⁶

“Yang jelas mengenai struktur organisasi dari unit SPBU ini tertinggi adalah manajer yaitu saya sendiri, terus kemudian membawahi kasift atau supervisor ada 3, kemudian kasift membawahi wakasif atau wakil supervisor ada tiga juga, terus ada lagi operator yaitu yang berjualan dan terakhir ada office boy ada 2.”

Dari uraian wawancara dari Bapak Septiyan Dwi Cahya dapat dijelaskan secara terperinci bahwa fungsi dan tugas organisasi SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung, yaitu :

- 1) Manajer SPBU
 - a) Bertanggung jawab di satu SPBU
 - b) Mengatur BBM masuk
 - c) Mengkoordinir, mendelegasikan dan mengawasi kegiatan-kegiatan karyawan agar dapat tercapai sasaran yang diinginkan secara efektif dan efisien.

⁴⁶ *Ibid.*,

- d) Mengawasi kinerja di bagian akuntansi dan operasional SPBU
 - e) Memberikan laporan stock akhir SPBU
 - f) Memberikan laporan yang diperlukan oleh manajer area.
- 2) Supervisor
- a) Kepala sift
 - b) Mengawasi kinerja operator
 - c) Mengatur dan menasehati ketika operator melakukan kesalahan
 - d) Mengganti atau menggantikan tugas manajer jika manajer tidak bertugas atau sedang bertugas yang lain
- 3) Wakil Supervisor
- a) Wakasift
 - b) Mengawasi kinerja operator
 - c) Mengganti atau menggantikan tugas manajer tidak bertugas atau sedang bertugas yang lain
- 4) Operator
- a) Mengelola Pelayanan Pengisian BBM, termasuk administrasi dan operasional
 - b) Mencatat dan menyerahkan hasil penjualan kepada bagian Administrasi Keuangan
 - c) Tanggung Jawab Ketepatan dan Kecepatan Pelayanan
 - d) Melakukan transaksi langsung dengan konsumen

- e) Melaporkan hasil penjualan kepada manajer SPBU
 - f) Melayani konsumen dengan sepenuh hati
- 5) Office Boy
- a) Mengendalikan kebersihan SPBU Mayangkara Group baik dalam maupun luar gedung (keseluruhan)
 - b) Memberikan ketenangan, kenyamanan dan kebersihan SPBU
 - c) Bertanggungjawab atas kebersihan SPBU.

4. Data pelanggan partai besar (omset besar) SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung

Tabel 4.1

DATA PELANGGAN SPBU KALANGAN - NGUNUT PARTAI BESAR⁴⁷

No	Alamat	Jumlah Pelanggan
1	Ds. Tenggur – Kec. Rejotangan	10 orang
2	Ds. Banjarejo – Kec. Rejotangan	5 orang
3	Ds. Panjerejo – Kec. Rejotangan	10 orang
4	Ds. Tugu – Kec. Rejotangan	10 orang
5	Ds. Tenggong – Kec. Rejotangan	7 orang
6	Ds. Aryojeding – Kec. Rejotangan	4 orang
7	Ds. Karang Sari – Kec. Rejotangan	5 orang
8	Ds. Jatidowo – Kec. Rejotangan	4 orang
9	Ds. Sukorejo Wetan – Kec. Rejo tangan	7 orang

⁴⁷ Arsip yang diberikan oleh Manajer SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung pada hari rabu tanggal 07 Maret 2018

10	Ds. Kalangan – Kec. Ngunut	9 orang
11	Ds. Kacangan – Kec. Ngunut	8 orang
12	Ds. Sumberingin – Kec. Ngunut	2 orang
13	Ds. Sumberejo – Kec. Ngunut	2 orang
14	Ds. Ngunut – Kec. Ngunut	4 orang
15	Ds. Gilang – Kec. Ngunut	6 orang
16	Ds. Karangsono – Kec. Ngunut	4 orang
17	Ds. Demuk – Kec. Pucanglaban	15 orang
18	Ds. Kasrepan – Kec. Pucanglaban	7 orang
19	Ds. Pulerejo – Kec. Pucanglaban	3 orang
20	Ds. Pucanglaban – Kec. Pucanglaban	5 orang
21	Ds. Plandirejo – Kec. Pucanglaban	8 orang
22	Ds. Puser – Kec. Pucanglaban	2 orang
23	Ds. Buntaran – Kec. Rejotangan	1 orang
JUMLAH		138 orang

Sumber : Lampiran Data Pelanggan

B. Temuan Penelitian

1. Strategi Membangun Loyalitas Pelanggan SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung

SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung merupakan salah satu perusahaan di bidang jasa di Kabupaten Tulungagung. Setiap perusahaan yang ingin mempertahankan bisnisnya ditengah persaingan bisnis yang ketat perlu adanya loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan diperoleh

karena adanya pengalaman pelanggan terhadap perusahaan yang pernah mereka datangi. Untuk membangun loyalitas pelanggan perlu adanya strategi yang tepat untuk keberlangsungan usahanya. Strategi yang dilakukan SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung sebagai berikut :

a. Reputasi Merek

Tidak dipungkiri persepsi dari masyarakat/ pelanggan diperlukan karena merupakan hal yang penting bagi Mayangkara Group demi kelangsungan usahanya. Persepsi yang baik dari masyarakat karena merasa puas terhadap suatu merek akan membuat reputasi merek Mayangkara Group sebagai perusahaan yang memayungi SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung menjadi baik pula. Untuk mempertahankan reputasi merek yang baik dimata masyarakat Mayangkara Group menugaskan Manajer Area untuk mengawasi dan mengecek semua SPBU dibawah naungan. Manajer Area dibagi menjadi 3 yaitu sesuai dengan wilayah yaitu Blitar, Tulungagung, Kediri. Hal ini sesuai dengan Bapak Septyan Dwi Cahya sebagai Manajer SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung dalam wawancara mengatakan:⁴⁸

“ Manajer Area itu membawahi beberapa SPBU sesuai dengan wilayahnya , kalo SPBU ini termasuk Area 2 yang tugasnya untuk mengecek semua mulai dari aktivitas kinerja karyawan, apakah sudah sesuai dengan SOP atau belum, dan peraturan-peraturan perusahaan dipatuhi atau tidak, sampai mesin monitor pengisian BBM. Dalam 1 minggu Manajer Area dua kali datang untuk mengecek setiap SPBU yang

⁴⁸ Wawancara dengan Bapak Septyan Dwi Cahya Manajer SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung yang dilakukan pada hari rabu tanggal 07 Maret 2018 pada pukul 10.00 WIB.

dibawahnya dan dilaporkan ke pusat (Mayangkara Group). Jadi Manajer Area merupakan jembatan antara SPBU cabang dengan Mayangkara Group.”

Selain itu Manajer dari SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung ini turun langsung untuk mengawasi kinerja petugas di lapangan dan juga ikut melayani pelanggan yang datang. Petugas SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung mempunyai pelayanan yang baik kepada pelanggannya, karena selalu menerapkan senyum, sapa dan salam setiap melayani pelanggan yang datang. Tetapi sebagian pelanggan datang ke SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung bukan karena merek (Mayangkara Group) melainkan karena pelayanan dari SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung yang baik. Seperti yang dikatakan Bapak Septyan Dwi Cahya sebagai Manajer SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung mengatakan:⁴⁹

“pelanggan datang ke SPBU ini petugasnya ramah, murah senyum dan kompak dalam bekerja, karena karyawan-karyawan kami berupaya dengan maksimal untuk memberikan pelayanan yang baik. Dengan mengutamakan 3S yaitu senyum, sapa dan salam. Dan juga kejujuran dari kami memang kami unggulkan.”

Mbah Sidik sebagai Supervisor SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung juga menambahkan

“yang namanya SPBU itu kan memang membutuhkan kekompakan, kalo dia tidak kompak nantinya dia terkucil sendiri dan ngga punya temen jadi kita butuh kekompakan, karna kitakan kerjasama di lapangan. Karena dengan kekompakan kita kerja jadi ngga terasa capek, jadi semangat.”

⁴⁹ Wawancara dengan Bapak Septyan Dwi Cahya Manajer SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung yang dilakukan pada hari rabu tanggal 07 Maret 2018 pada pukul 10.00 WIB.

Dari pemaparan Bapak Septyan Dwi Cahya sesuai dengan yang dikatakan oleh Mbak Ulfah sebagai masyarakat sekitar yang telah berkali-kali membeli bensin ke SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung :⁵⁰

“ pelayanannya di SPBU situ bagus mbak, petugasnya juga ramah-ramah kalo melayani. Setiap kali beli disitu juga selalu diucapin selamat pagi/ siang.”

Bapak Wawan yang telah menjadi pelanggan di SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung selama 1 tahun dalam wawancara, mengatakan :⁵¹

“ya saya memilih SPBU ini karena memang SPBU ini yang paling dekat dengan rumah saya mbak. Kalau SPBU lain kan jauh mbak dari rumah saya, dan disini pelayanannya bagus, petugas-petugasnya juga melayani dengan ramah”

Untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik Mayangkara Group menerapkan tata tertib yang harus dipatuhi kepada semua petugas SPBU yang dinaunginya, termasuk SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung. Supervisor Bapak Feri Eka yang sudah bekerja di SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung selama 3 tahun juga menambahkan mengenai tata tertib yang harus dipatuhi setiap petugas/karyawan dalam melayani pelanggan :⁵²

⁵⁰ Wawancara dengan Ulfah masyarakat sekitar SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung pada hari Selasa tanggal 13 Maret 2018 pukul 12.00

⁵¹ Wawancara dengan Bapak Wawan sebagai pelanggan SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 07 Maret 2018 pada pukul 11.00 WIB.

⁵² Wawancara dengan Bapak Feri Eka selaku supervisor SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung pada hari Rabu tanggal 07 Maret 2018 pada pukul 10.00 WIB

“yang jelas kami memakai 3S yaitu senyum, salam, sapa. Jadi kita harus senyum menyapa pelanggan terus terakhir memberikan salam mengucapkan terima kasih”

Serupa dengan yang dijelaskan Bapak Feri Eka, Mbak Nurul Wahyuningtias yang sudah bekerja di SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung selama 1 tahun sebagai petugas operator juga menjelaskan hal yang sama dalam wawancara sebagai berikut :⁵³

“peraturan disini itu sangat ketat sekali mbak, terutama itu SOP harus diterapkan setiap hari, terus penawaran dari penawaran BBM sampai yang non BBM contohnya gas itu juga harus ditawarkan setiap hari kalo bisa. Soalnya kalo tidak dipatuhi SOP nya itu tidak diterapkan nanti dapat SP atau Surat Peringatan dari kantor.”

Mbak Nurul Wahyuningtias juga menambahkan peraturan cara berpakaian petugas/operator, yaitu :⁵⁴

“kalo dalam berpakaian yang berhijab harus begini (memakai deker tangan, hijab seragam warna merah) terus nanti kalo enggak pakai jilbab iku harus pakai harnet rambutnya engga boleh diurai. Kalo disini pokoknya pakaiannya harus rapi, terus bajunya kalo sudah mulai pudar engga boleh dipakai.”

Hal yang sama seperti yang dikatakan Mbak Nurul, Bapak Septyan Dwi Cahya selaku Manajer SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung juga mengatakan :⁵⁵

⁵³ Wawancara dengan Mbak Nurul Wahyuningtias selaku supervisor SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung pada hari selasa tanggal 13 Maret 2018 pukul 09.30

⁵⁴ *Ibid.*,

⁵⁵ Wawancara dengan Bapak Septyan Dwi Cahya Manajer SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung yang dilakukan pada hari rabu tanggal 13 Maret 2018 pukul 10.00

“kalo dalam berpakaian memang kami ada peraturannya mbak, semua harus berpakaian dengan rapi, untuk yang berhijab kerudungnya itu diseragamkan warnanya merah, kalo engga pakai hijab rambutnya harus diikat, pakai sepatu hitam.”

Mbah Sidik sebagai supervisor juga menambahkan :⁵⁶

“peraturan disini lebih disiplin dibandingkan SPBU lain, seragamnya juga lebih bagus kan setiap 6 bulan sekali kan ganti kalo pom lain kan belum tentu. Tata tertibnya disini itu jam datang setengah jam sebelum masuk kerja harus sudah datang, nanti kan kita datang setelah itu sholat berjamaah. Biasanya kalo pagi kan datangnya subuh, kalo siang nanti jamaahnya dhuhur, nanti yang malam kan jam 7 jadi jamaah isya’. Dan doa bersama sebelum bekerja waktu briefing itu.”

Dari penjelasan Bapak Septyan Dwi Cahya selaku Manajer, Bapak Feri Eka dan Mbah Sidik selaku Supervisor dan Mbak Nurul Wahyuningtiyas selaku Petugas Operator dapat dijelaskan secara singkat mengenai peraturan SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung yang juga merupakan strategi khusus dalam melayani pelanggan, yaitu :

a. Sikap operator SPBU⁵⁷

1) Ramah

Sikap ramah yang diterapkan oleh Mayangkara Group sebagai berikut :

- a) Wajah yang selalu tersenyum
- b) Nada suara yang hangat dan lantang

⁵⁶ Wawancara dengan Mbah Sidik Supervisor SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung pada hari Sabtu tanggal 19 Mei 2018 pukul 09.25.

⁵⁷ Dhiyaul Fahmi, *Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Ketrampilan dan Motivasi Kerja di Bidang Usaha SPBU di Mayangkara Group Blitar*, (Tulungagung : FEBI IAIN Tulungagung, 2017),hal. 80-83

c) Tidak membeda-bedakan pelanggan dan setiap pelanggan adalah pribadi yang penting

2) Sopan santun

Sikap sopan dan santun adalah wajib, walaupun pelanggan bersikap negatif. Sikap sopan dan santun merupakan cermin dari kepribadian yang tinggi sehingga pelanggan akan menunjukkan rasa hormatnya kepada kita.

3) Selalu peduli siap membantu

Pelanggan telah bermurah hati menggunakan produk dan pelayanan yang diberikan, maka sudah sepantasnya harus selalu peduli dan siap membantu agar pelayanan yang diberikan tidak mengecewakan.

4) Yakin dan percaya diri

Sikap yakin dan percaya diri harus di miliki oleh setiap petugas. Tanpa sikap percaya diri tidak akan dapat meyakinkan dan membuat pelanggan percaya kepada kita.

5) Teliti dan hati-hati

Dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen seorang petugas atau operator pasti tidak ingin melakukan kesalahan walaupun kesalahan tersebut tidak begitu penting untuk dipersoalkan. Untuk itu dalam meningkatkan kepercayaan kepada konsumen, operator harus memiliki

ketelitian atau kecermatan dan kehati-hatian dalam pelayanan.

6) Informatif

Operator diharuskan menguasai tentang produk yang dijual serta pengetahuan tentang fasilitas SPBU, sehingga dapat memberikan informasi yang jelas kepada konsumen.

7) Menghargai waktu

Operator diharuskan sigap dalam melakukan pelayanan, karena pada umumnya pelanggan menghendaki pelayanan yang cepat.

b. Prinsip-prinsip dalam melayani pelanggan

Prinsip-prinsip dalam melayani pelanggan yaitu senyum, salam, sapa.

1) Senyum

Melayani selalu dengan senyum, walaupun menghadapi pelanggan yang sedang emosi. Dalam hati operator harus merasa riang, nyaman dan tulus melayani.

2) Salam

Salam maksudnya disini adalah melayani selalu dengan mengucapkan selamat pagi/siang/sore/malam atau selamat datang/jalan atau yang lainnya.

3) Sapa

Sapa yaitu dengan ucapan yang hangat dan bersahabat, seperti bapak, ibu, adik dan yang lainnya, atau dengan nama jika mengetahui dengan pasti nama pelanggan.

c. Penampilan Operator SPBU

- 1) Pakaian seragam harus bersih dan rapi harus sesuai dengan standar Pertamina dan baju tidak boleh kusam
- 2) Harus memakai sepatu hitam dan kaos kaki putih.
- 3) Tanda pengenal dikenakan dengan tepat di dada sebelah kiri.
- 4) Tata rambut harus sesuai dengan wajah, usia dan suasana kerja. Tata rambut untuk pria harus dipotong pendek dan rapi sedangkan wanita yang berambut panjang harus diikat, untuk yang berhijab warna hijab diseragamkan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa untuk mempertahankan reputasi merek yang dilakukan oleh Mayangkara Group adalah adanya Manajer Area yang membawahi beberapa SPBU sesuai dengan wilayahnya untuk mengecek semua aktivitas SPBU termasuk SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung seperti kinerja karyawan, ketepatan literan dan lain sebagainya. Selain itu Manajer SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung juga ikut terjun langsung ke lapangan untuk membantu melayani dan berkomunikasi langsung dengan pelanggan serta mengawasi kinerja karyawannya. Pelanggan dan masyarakat berbelanja ke SPBU Kalangan Ngunut

Tulungagung karena kualitas pelayanannya yang baik. Kualitas pelayanan ini terwujud karena adanya kekompakan team diantara petugas SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung. Selain itu juga terdapat peraturan dari Mayangkara Group untuk petugas SPBU yang dinaunginya yang harus dipatuhi

b. Kepercayaan Pelanggan

Kepercayaan merupakan keyakinan pelanggan terhadap SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung. Kepercayaan juga bersifat jangka panjang, maka ini akan menguntungkan juga bagi SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung. Dalam wawancara dengan Bapak Septyan Dwi Cahya sebagai manajer SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung mengatakan :⁵⁸

“agar pelanggan percaya ya mereka benar-benar diyakinkan kalo pelayanan kami memang baik, misal dalam pelayanankan ada cakupannya yaitu sebelum kita menjual produk kita tawarkan dulu, setelah ditawarkan terus bilang ‘mulai dari nol’ kan memang benar-benar dari nol kita menunjukkan dan mereka lihat, terus nanti kalau sudah selesai bilang “pas” misalnya beli 20rb berarti yang kita jual ya 20rb, itu memang dari bukti kejujuran kami.”

Mbah Sidik sebagai Supervisor SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung yang telah bekerja selama 15 tahun juga menambahkan :⁵⁹

“terutama membangun kekeluargaan dengan silaturrohmi ‘kan adewe ngenal-ngenal supoyo de’e rene neh kan ngunu to’ (kan kita ngenal-ngenal supaya dia kembali lagi gitu).

⁵⁸ Wawancara dengan Bapak Septyan....pada hari Sabtu tanggal 19 Mei 2018 pukul 10.00,

⁵⁹ Wawancara dengan Mbah Sidik Supervisor SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung pada hari Sabtu tanggal 19 Mei 2018 pukul 09.25.

Lak wes kenal kan enak to wes mesti ngga mungkin ngapusi (kalau sudah kenal kan enak, sudah pasti tidak mungkin berbohong. Contohnya mbak/pak darimana ? atau mbak/pak mau kemana ? rumahnya mana ? atau misalkan pelanggan partai besar itukan sudah pasti kenal namanya, jadi saat melayani juga diajak ngobrol.”

Mas Aris yang juga menjadi pelanggan di SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung selama kurang lebih 6 bulan juga mengatakan :⁶⁰

“disini itu seperti yang orang bilang itu dalam pelayanannya itu cukup baik, selain itu literannya juga pas beda sama yang lain. Kadang dari yang pom lain itu ada yang literannya itu gesek (tidak pas), kalau disini enakya itu pelayanannya bagus. Saya juga pernah itu meneliti dengan SPBU yang lain, literan-literannya itu saya bandingkan sini sama yang lain itu bagus yang mana. Kadang-kadang bagus yang sini dari yang lain, soalnya literannya itu ada yang gesek dan pelayanannya juga kurang bagus.”

Serupa dengan Mas Aris, Pak Husni sebagai pelanggan SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung juga menambahkan :⁶¹

“karna SPBU ini sudah terjamin kejujurannya mbak, soalnya kan setiap minggunya dari Mayangkara itu datang mengecek SPBU ini mengenai pelayanan dan ada tera untuk mengecek literannya itu pas atau tidak. Setiap melayani pelanggan juga petugasnya selalu perhatian dengan menunjuk monitornya sebelum mengisi bahan bakar untuk meyakinkan kalau mulai dari nol saat memulai pengisian.”

Bapak Septyan Dwi Cahya sebagai manajer SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung juga menambahkan :⁶²

“iya setiap minggu ada tera yaitu pengecekan ketepatan literan BBM yang dilakukan oleh Manajer Area dengan

⁶⁰ Wawancara dengan Mas Aris pelanggan SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung pada hari Selasa tanggal 13 Maret 2018 pukul 09.00.

⁶¹ Wawancara dengan Pak Husni Pelanggan SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung pada hari Sabtu tanggal 19 Mei 2018 pukul 11.00

⁶² Wawancara dengan Bapak Manajer....

menggunakan tabung timbangan yang sudah tersedia di SPBU ini.”

Untuk mendapatkan kepercayaan dari pelanggan memang hal yang utama yang harus diterapkan adalah kejujuran. Karena kejujuran dapat membuat para pelanggan merasa nyaman saat bertransaksi. Dalam menunjukkan kejujurannya SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung setiap transaksi petugasnya selalu perhatian dengan bilang “mulai nol” sambil menunjuk ke monitor, yang tujuannya agar pelanggan yakin kalau memang benar dari nol. Selain itu setiap minggu dilakukan tera dari Mayangkara Group yaitu pengecekan ketepatan literan BBM yang dilakukan oleh Manajer Area.

Jadi dapat disimpulkan yang membuat pelanggan percaya terhadap SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung adalah kejujuran dalam pelayanan, adanya silaturahmi antara petugas dengan pelanggan dan adanya audit dari Mayangkara Group.

c. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan hasil penilaian dari pengalaman transaksi yang pelanggan lakukan sebelumnya. Pelanggan yang sangat puas biasanya mereka akan tetap setia dengan jangka waktu yang lama. Untuk menentukan pelanggan tersebut puas atau tidak, dapat dilihat dari perilaku pelanggan tersebut. Seberapa sering pelanggan tersebut melakukan pembelian

di SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung. Dalam wawancara Bapak

Wawan mengatakan :⁶³

“ saya itu beli bensin (isi ulang) disini tiap 3 hari sekali. kalo tetangga pasti adalah yang membeli bensin disini, tetapi cuma pembeli eceran, kalo yang pelanggan omset besar ngga ada mbak, cuma saya aja setahu saya mbak. Ya kan rumah saya dekat sini to mbak, yang mereka (tetangga) sudah pasti tahu SPBU ini.”

Serupa dengan yang dikatakan Bapak Wawan, Mas Aris sebagai pelanggan juga mengatakan :⁶⁴

“saya belinya sudah saya rutinkan tiap 3 hari sekali. Tetangga yang menjadi pelanggan disini? ya ada sih mbak, cuma mereka belinya buat diecer yang dibotolan itu. Kalo saya kan belinya buat pom mini.”

Selain melakukan pembelian ulang, pelanggan yang datang ke SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung juga mengajak orang lain untuk membeli produk. Ada yang mengajak saudaranya, tetangganya atau temannya untuk membeli bahan bakar ke SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung. Dan pelanggan juga telah membicarakan hal positif mengenai SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung kepada mereka. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Wawan :⁶⁵

“ ya pernah mbak sesekali saya mengatakan kepada teman atau saudara saya kalau beli bahan bakar di SPBU Kalangan saja, pelayanannya bagus dan petugasnya

⁶³ Wawancara dengan Bapak Wawan sebagai pelanggan SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung yang dilakukan pada hari rabu tanggal 07 Maret 2018 pada pukul 11.00 WIB.

⁶⁴ Wawancara dengan Mas Aris pelanggan SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung pada hari Selasa tanggal 13 Maret 2018 pukul 09.00

⁶⁵ Wawancara dengan Bapak Wawan...

melayani dengan ramah, perhatian dan juga ada fasilitas yang tidak dimiliki kebanyakan SPBU yang lain. Seperti setiap siang ada dawet gratis”

Mas Aris juga menambahkan :⁶⁶

“iya pernah mbak, ya sekedar bilang ke saudara atau tetangga kalau disini itukan pelayanannya cukup baik dan ramah, takarannya juga pas.”

Dari pemaparan Bapak Wawan dan Mas Aris yang telah menjadi pelanggan tersebut dapat disimpulkan bahwa mereka cukup sering melakukan pembelian di SPBU dengan rutin belanja tiap 3 hari sekali dan juga telah merekomendasikan SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung dan membicarakan hal positif kepada orang lain baik itu teman, tetangga maupun saudara. Karena SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung mempunyai fasilitas yang berbeda dari kebanyakan SPBU yang lain. Fasilitas-fasilitas ini diberikan kepada pelanggan tetap, pelanggan partai besar dan juga masyarakat sekitar. Contoh fasilitas dari SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung adalah dawet gratis, THR kepada pelanggan tetap dan masyarakat sekitar, dan reward kepada pelanggan partai besar berupa voucher. Dawet gratis ini diberikan kepada pelanggan yang datang sekitar jam 11.30 – 13.00 siang, dawet ini berlogokan MG

⁶⁶ Wawancara dengan Mas Aris...

yaitu singkatan dari Mayangkara Group. Seperti yang dikatakan bapak Wawan dalam wawancara :⁶⁷

“yang saya suka setiap isi ulang bensin disini kalo siang itu dapat dawet gratis mbak. Apalagi kalo siangkan panas jadi dapet es dawet itu seneng, apalagi gratis kayak gini.”

Fasilitas lain yang diberikan SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung adalah tunjangan hari raya. Tunjangan hari raya ini diberikan kepada pelanggan tetap berupa parcel, dan masyarakat sekitar SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung berupa sembako yaitu gula 5kg, minyak goreng dan teh. seperti yang dikatakan bapak Husni sebagai pelanggan tetap selama 2 tahun :

“fasilitas disini bagus contohnya itu untuk pelanggan tetap dapat bingkisan/ parcel setiap tahun menjelang lebaran, kalo untuk masyarakat sekitar SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung dapat sembako berupa gula 5kg, the dan minyak goreng setiap menjelang ramadhan”

Selain itu fasilitas lain di SPBU Kalangan ngunut Tulungagung adalah voucher 50.000. Seperti yang dikatakan Bapak Manajer Septyan Dwi Cahya berikut ini:⁶⁸

“untuk pelanggan yang memang pembeliannya besar maka nanti akan kami kasih reward, berupa voucer 50.000 setiap 1000liter/bulan rata-rata seperti itu nanti akan kami kasih reward dari perusahaan. Jika mungkin pembelanjannya nanti kurang atau masih sedikit biasanya nanti kami dari perusahaan juga akan mendatangi pelanggan tersebut kerumahnya, walaupun rumahnya pucanglaban, ada yang

⁶⁷ Wawancara dengan Bapak Wawan...

⁶⁸ Wawancara dengan Bapak Septyan Dwi Cahya Manajer SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung yang dilakukan pada hari rabu tanggal 07 Maret 2018 pada pukul 10.00 WIB.

maron, ada yang pule rejo, ya tetep kami datangi kerumahnya dan kami data dengan pelayanan yang sangat ramah.”

Mbak Nurul Wahyuningtiyas sebagai petugas operator juga menambahkan, yaitu :⁶⁹

“iya itu (pelanggan omset besar) dicatat setiap hari mbak, itu sudah dari kantor nanti pelanggan dikasih nomer pelanggan gitu to, terus yang pelanggan jurigen kecil-kecil itu juga dikasih nomer pelanggannya berapa. Kalo dulu itu pas awal tahun itu diundi terus yang menang dapet motor 1, terus sekarang ini hadiahnya voucher dapat poin, kalo poinnya 1 bulan sudah terkumpul 1000liter itu nanti dapat voucher.”

Dari penjelasan Bapak Manajer Septyan Dwi Cahya dengan Mbak nurul Wahyuningtiyas dapat disimpulkan, setiap hari operator harus mencatat pelanggan yang membeli dengan drum setiap kali transaksi. Pelanggan tersebut dicatat sesuai dengan nomor pelanggan yang sudah ada di buku data pelanggan. Yang pada akhir bulan akan didata pelanggan yang pembeliannya telah mencapai 1000liter akan mendapatkan reward dari SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung berupa voucher 50.000. Dan apabila di akhir bulan pembelian masih dibawah rata-rata maka pihak SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung akan mengunjungi setiap rumah pelanggan tersebut untuk didata dengan pelayanan yang ramah.

Sesuai dengan pernyataan bapak Manajer Septyan Dwi Cahya dengan Mbak Nurul Wahyuningtiyas, dalam wawancara

⁶⁹ Wawancara dengan Mbak Nurul Wahyuningtiyas selaku supervisor SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung pada hari selasa tanggal 13 Maret 2018 pukul 09.30

dengan Bapak Wawan selaku pelanggan di SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung, beliau menyampaikan :⁷⁰

“selama setahun jadi pelanggan disini itu saya cuma dapat voucher sekali itu 50.000. Sebelumnya saya ngga tau kalo setiap pembelian 1000liter/bulan mendapatkan voucher itu. Tetapi setelah ada pengarahan dari petugasnya disini saya meningkatkan pembelanjaan saya.”

Berbeda dengan Bapak Wawan, Mas Aris yang juga pelanggan di SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung, beliau menyampaikan:⁷¹

“pernah mbak, dulu itu tidak menduga sih soalnya pelanggan-pelanggan disini kan ada kuponnya juga, ya aku kirain itu kuponnya buat biasa-biasa aja ternyata ada isinya juga, jadi itu kebanyakan pembelanjaan kita itu berapa nanti dibandingkan dengan pelanggan yang lain, ya karena pembelanjaan saya itu lebih banyak dibanding yang lain jadi ya mendapat surprise dari pom sini yaitu sepeda motor.”

Berbeda dengan yang dirasakan Bapak Wawan yang hanya mendapatkan voucher, Mas Aris yang telah mendapatkan satu buah motor yang merasa bersyukur. Sayangnya hadiah ini hanya berlaku pada tahun lalu seperti yang dikatakan Bapak Septyan Dwi Cahya .⁷²

“Tahun lalu itu memang pelanggan yang pembeliannya paling banyak diberi hadiah motor beat, lah yang dapat itu ya Mas Aris itu. Tetapi sekarang kebijakan dari Mayangkara pusat diganti dengan voucher itu, karena kalau motor kan

⁷⁰ Wawancara dengan Bapak Wawan sebagai pelanggan SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung yang dilakukan pada hari rabu tanggal 07 Maret 2018 pada pukul 11.00 WIB.

⁷¹ Wawancara dengan Mas Aris pelanggan SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung pada hari Selasa tanggal 13 Maret 2018 pukul 09.00

⁷² Wawancara dengan Bapak Septyan Dwi Cahya sebagai Manajer SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung pada hari Selasa tanggal 13 Maret 2018 pukul 09.00

hadiahnya yang merasakan cuma orang satu, beda kalo voucher lebih merata, walaupun sedikit tetapi merata.”

Dari penjelasan Bapak Septyan Dwi Cahya dapat diketahui bahwa hadiah motor sudah tidak berlaku lagi sekarang karena hanya akan didapat oleh satu orang saja maka rewardnya diganti dengan voucher 50.000 yang walaupun sedikit bisa didapatkan oleh semua pelanggan yang pembeliannya mampu memenuhi target dari SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung.

Jadi dapat disimpulkan faktor yang membuat pelanggan puas dengan SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung adalah fasilitas yang baik yaitu dawet gratis setiap jam 11.30 - 13.00 ,THR berupa parcel untuk pelanggan tetap dan sembako untuk masyarakat sekitar. Dan untuk pelanggan yang melakukan pembelian lebih dari 1000liter/bulan mendapatkan voucher sebesar 50.000 yang nantinya dapat ditukarkan kembali saat pembelian. . Dengan ini dapat dikatakan bahwa pelanggan yang melakukan pembelian di SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung ini merasa puas dengan pelayanan dan juga fasilitas yang diberikan oleh SPBU. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Wawan :⁷³

“ya saya puas dengan pelayanan SPBU ini, disini itu pelayanannya bagus, petugasnya melayani dengan ramah dan juga setiap pelanggan yang datang itu disambut dengan baik dan ramah.”

⁷³ Wawancara dengan Bapak Wawan sebagai pelanggan SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung yang dilakukan pada hari rabu tanggal 07 Maret 2018 pada pukul 11.00 WIB.

2. Kendala – kendala SPBU dalam Membangun Loyalitas Pelanggan di SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung

Dalam melaksanakan dan melakukan suatu pekerjaan atau kegiatan seseorang sering menemukan kendala yang dapat menghambat pencapaian tujuan dari kegiatan tersebut. Dalam membangun loyalitas kepada pelanggan tentu saja tidak selamanya berjalan sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya. Pelanggan yang ada di SPBU Kalangan ngunut Tulungagung ada pelanggan biasa yang membeli bahan bakar seperlunya saja dan pelanggan partai besar yang membeli bahan bakar memakai drum dan sudah tercatat di kantor SPBU Kalangan ngunut Tulungagung.

Kendala-kendala yang dihadapi SPBU Kalangan ngunut Tulungagung dalam membangun loyalitas pelanggan ada dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

a. Faktor Internal

Faktor internal merupakan faktor yang terjadi dari dalam SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung. Personal petugas yang baik dan sabar dalam menghadapi pelanggan, khususnya pada saat mendatangi rumah pelanggan partai besar. Karena pada saat rumahnya didatangi pelanggan seringkali menanggapi petugas dengan negatif reaksinya. Hal ini merupakan kendala yang dihadapi SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung sesuai dengan

pemaparan Bapak Septyan Dwi Cahya selaku Manajer SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung, yaitu :⁷⁴

“ Kami dari perusahaan itu memang membutuhkan personal yang memang benar-benar sabar dalam menghadapi pelanggan. Kan soalnya pelanggan itu setiap kali didatangi rumahnya dengan maksud yang baik dan ramah, tetapi tanggapannya dari mereka negatif. Kadang juga ada yang mengejek atau mengatakan kata-kata yang kurang pantas.”

Bapak Septyan menambahkan :⁷⁵

“ kendala lain kalo lebaran itu uang receh sulit, ditambah dengan antrian pelanggan yang panjang dan butuh tambahan personil petugas operator untuk melayani pelanggan.”

Jadi dapat disimpulkan kendala internal yang dihadapi SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung adalah dibutuhkan petugas yang sabar dalam menghadapi pelanggan, uang receh yang sulit saat lebaran dan kurangnya personil petugas operator karena antrian pelanggan yang panjang saat lebaran tiba.

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan kendala SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung yang datang dari luar. Dalam hal ini kendala yang dihadapi SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung adalah pelanggan yang berbeda-beda wataknya, ada yang ramah contohnya pelanggan dengan sabar untuk mengantri dan merespon pelayanan petugas dengan baik, ada juga pelanggan

⁷⁴ Wawancara dengan Bapak Septyan Dwi Manajer.....

⁷⁵ *Ibid.*,

yang kaku sifatnya yang mana ini kebalikan dari pelanggan yang ramah karena pelanggan ini sering memberikan respon yang negatif, dan ada pelanggan yang rasional yang sifatnya egois contohnya tidak mau mengantri terlalu lama maunya didahulukan. Seperti yang dikatakan Supervisor SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung Bapak Feri Eka dalam wawancara :⁷⁶

“kendala pelayanan dilapangan itukan pelanggan kan majemuk kan mbak, ada yang ramah, ada yang kaku, ada juga rasional, dari semua itukan ngga sama. Jadi petugas harus sabar. Ada itu kadang berselisih dengan pelanggan, masalah antrian.”

Nurul Wahyuningtiyas sebagai petugas operator juga menambahkan :⁷⁷

“ pelanggan kan ngga sama semua ta mbak, ya kita itu harus benar-benar sabar dan juga harus telaten, apalagi masalah antrian antara pengendara mobil dengan motor.”

Jadi dapat disimpulkan kendala eksternal SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung adalah pelanggan yang mempunyai sifat yang berbeda-beda, ada yang ramah, kaku dan egois yang sering ditemui setiap hari. Dan terkadang terjadi missskomunikasi masalah antrian dengan pelanggan, antara pelanggan pengguna mobil atau kendaraan beroda 4 dengan pengendara motor.

⁷⁶ Wawancara dengan Bapak Feri

⁷⁷ Wawancara dengan Mbak Nurul Wahyuningtiyas.....

3. Solusi yang Dilakukan SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung untuk Mengatasi Kendala

Adanya permasalahan atau kendala yang dihadapi oleh SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung dalam membangun loyalitas pelanggan tentu menjadi permasalahan yang sangat penting dan harus dicari solusinya oleh pihak manajemen perusahaan yaitu Mayangkara Group atau SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung itu sendiri. Sehingga peningkatan kuantitas pelanggan loyal pada SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung meningkat.

Berdasarkan kendala yang ada, terdapat 2 faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Maka solusi yang dilakukan juga dibagi menjadi dua, yaitu :

a. Faktor Internal

Reaksi dari tanggapan pelanggan saat didatangi rumahnya merupakan masalah utama dari SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung, maka petugas harus lebih berhati-hati dalam menghadapi pelanggan, seperti yang dikatakan oleh Pak Septyan Manajer SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung dalam wawancara :⁷⁸

“setiap petugas yang mendatangi pelanggan harus hati-hati dalam mengatakan maksud kedatangan dan dengan sabar saat menerima perlakuan tidak baik dari pelanggan yang emotional. Dan tidak boleh menyerah karena tanggapan pelanggan yang negatif. Harus

⁷⁸ Wawancara dengan Bapak Septyan Dwi Manajer.....

menjelaskan dengan baik maksud kedatangan dan dengan kata-kata yang sopan.”

Pak Septyan juga menambahkan :⁷⁹

“Solusi lain yaitu pihak Mayangkara saat rekrutmen juga mengecek latar belakang pendidikan calon karyawan karyawati, karena latar belakang pendidikan juga merupakan pertimbangan yang dapat mempengaruhi personality seseorang”

Dari pemaparan diatas, dapat diketahui solusi pertama yaitu personaliti karyawan harus diperhatikan saat rekrutmen oleh pihak Mayangkara Group salah satu caranya dengan melihat latar belakang pendidikan calon karyawan. Karena dengan personality karyawan yang baik maka akan baik juga dalam melayani pelanggan.

Pada saat lebaran datang maka uang receh akan sulit didapat ditambah pelanggan yang datang akan bisa bertambah 2 kali lipat dari biasanya, maka perlu adanya persiapan sebelum lebaran dari SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung, Pak Septyan menjelaskan :

“ pas lebaran memang untuk mendapatkan uang receh sangat sulit, tapi itu dapat diatasi dengan baik contohnya sebelum lebaran sudah harus menyiapkan uang receh yang banyak, dan mengadakan rekrutmen karyawan kontrak untuk penambahan karyawan kontrak pada saat bulan lebaran dikarenakan jumlah pelanggan yang datang bisa bertambah dua kali lipat dari biasanya, dan antrian akan sangat panjang”

⁷⁹ *Ibid.*,

Jadi dapat disimpulkan bahwa perlu adanya persediaan uang receh sebelum lebaran dan rekrutmen karyawan kontrak untuk menambah personil karyawan saat lebaran. Hal ini disebabkan jumlah pelanggan yang meningkat dua kali lipat dari biasanya dan perlu menjaga maksimalisasi pelayanan petugas operator.

b. Faktor Eksternal

Perbedaan watak pelanggan merupakan kendala yang sering dihadapi dalam pelayanan. Kadang ada pelanggan yang marah-marah atau menggerutu di tempat apalagi saat mengantri lama. Yang sering terjadi adalah perseteruan antara pelanggan berkendara roda dua dengan pengendara roda empat. Maka solusi yang dilakukan oleh SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung seperti yang dikatakan Pak Feri :⁸⁰

“solusinya ya kita harus sabar dalam menghadapi pelanggan yang emosian, dan tetap ramah, tersenyum dan menjaga sikap tetap sopan dan santun. Karna kalo jelek dibalas dengan jelek maka akan bertambah rumit masalahnya”

Mbah Sidik juga menambahkan :⁸¹

“jika pengendara roda dua dan roda empat saat terjadi perselisihan maka kita harus memberikan pengertian, kalo setiap sebelum 1 pengendara roda empat maka 2 atau 3 roda dua secara bergantian”

⁸⁰ Wawancara dengan Bapak Feri....

⁸¹ Wawancara dengan Mbah Sidik...

Pak Septyan menambahkan :⁸²

“Setiap kali akan memulai kerja pergantian sift itu kami rutinkan untuk melakukan briefing, untuk mengevaluasi kerja karyawan. Dan karyawan juga diwajibkan datang kerja 30 menit sebelum kerja dimulai. Jadi semua bisa ikut briefing yang dipimpin oleh Manajer SPBU. Dan jika Manajer tidak ada maka bisa digantikan oleh supervisor selaku ketua sift.”

Jadi dapat disimpulkan bahwa dalam menghadapi pelanggan yang keras kepala petugas harus benar-benar sabar dan tetap ramah, senyum dan menjaga sopan santun. Dan memberikan pengertian kepada pelanggan masalah antrian pelayanan antara pelanggan roda empat dengan pelanggan roda dua. Dan setiap pergantian jam kerja selalu dirutinkan dilakukan briefing yang dipimpin oleh Manajer SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung.

⁸² Wawancara dengan Bapak Septyan....