

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Strategi Membangun Loyalitas Pelanggan SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung**

Strategi merupakan suatu proses penentuan rencana pimpinan pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan cara atau upaya bagaimana agar tujuan dapat dicapai. Loyalitas pelanggan dapat dilihat dari kemauan pelanggan untuk terus mendukung perusahaan dalam jangka panjang, dengan membeli dan menggunakan produk dan jasanya atas dasar rasa suka. Sementara itu, strategi membangun loyalitas pelanggan adalah cara perusahaan untuk membangun loyalitas pelanggan agar tujuan perusahaan dapat tercapai.

Strategi ini diterapkan untuk mendukung tingkat loyalitas pelanggan, sehingga dari loyalitas tersebut masyarakat akan merasa membutuhkan. Selain karena rasa membutuhkan, loyalitas pelanggan juga akan muncul ketika mereka telah ketergantungan dengan pelayanan jasa yang diberikan. Strategi yang telah dilakukan SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung diantaranya adalah reputasi merek, kepercayaan pelanggan dan kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan

penelitian yang dilakukan oleh Hendra Sutanto di PT BCA Tbk Cabang Semarang.<sup>83</sup>

#### 1. Reputasi Merek

Untuk mendapatkan reputasi yang baik dari masyarakat Mayangkara Group sebagai perusahaan yang menaungi SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung upaya yang dilakukan untuk memberikan pelayanan yang baik adalah

- 1) Setiap minggu selalu ada Manajer Area yang membawahi beberapa SPBU dari Mayangkara Group yang bertugas untuk mengecek apakah system kerja SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung sudah sesuai dengan standarisasi Mayangkara Group.
- 2) Manajer SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung turun langsung untuk mengawasi kinerja petugas dilapangan dan juga ikut langsung melayani pelanggan yang datang. Dengan adanya peraturan dari Mayangkara Group yang harus dipatuhi oleh setiap petugas SPBU. Oleh karena itu, manajer SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung setiap hari mengawasi kinerja karyawannya dan memimpin briefing sebelum kerja dimulai.
- 3) Dengan mengutamakan 3S yaitu Senyum Sapa dan Salam. Setiap pelanggan datang untuk membeli produk petugas diharuskan

---

<sup>83</sup> Hendra Sutanto, *Strategi Membangun Loyalitas Pelanggan Untuk Mencapai Keunggulan Bersaing Yang Berkelanjutan Studi Kasus Pada Pelanggan Nasabah PT BCA Tbk Cabang Semarang*, Tesis (Semarang :Magister Manajemen UNDIP, 2005)

menyambut dengan baik dan tersenyum, dan setelah selesai petugas diharuskan mengucapkan terima kasih kepada pelanggan. Dengan pelayanan yang baik diharapkan pelanggan merasa nyaman dan menjadi loyal dengan SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Rani Mayasari menyatakan bahwa pelayanan yang dilakukan secara baik oleh pedagang terhadap konsumen tentu akan menambah kepuasan bagi konsumen tersebut. Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. sikap penjual yang sopan dan ramah merupakan bentuk pelayanan yang diharapkan oleh konsumen.<sup>84</sup>

## 2. Kepercayaan Pelanggan

Kepercayaan merupakan pondasi bagi terbentuknya hubungan jangka panjang antara SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung dengan pelanggannya dalam lingkungan bisnis. Dalam membangun kepercayaan pelanggan hal yang telah dilakukan oleh SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung yaitu :

### a. Kejujuran

---

<sup>84</sup> Rani Mayasari, *Analisis Pengaruh Citra Pasar Tradisional Terhadap Loyalitas Konsumen Studi Pada Pasar Projo di Ambarawa*, Skripsi, (Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2009)

Untuk membangun kepercayaan pelanggan SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung hal utama yang dilakukan adalah menerapkan kejujuran dalam melakukan pelayanan. Kejujuran dapat dilihat setiap kali transaksi. Petugas SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung wajib meyakinkan kepada pelanggan sebelum pengisian produk dengan bilang “mulai dari nol” setelah selesai bilang “pas” sambil menunjuk ke monitor dan memastikan pelanggan melihatnya. Selain itu tiap minggu Manajer Area datang ke SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung untuk mengecek kinerja dan kepastian monitor pengisian bahan bakar dengan menggunakan tabung takaran.

b. Silaturahmi antara petugas dengan pelanggan

Membangun kekeluargaan dengan mempererat tali silaturahmi antara petugas dengan pelanggan merupakan strategi yang dilakukan SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan. Petugas mencoba membangun komunikasi dan berusaha akrab dengan pelanggan saat bertransaksi dan menganggap pelanggan sebagai keluarga sendiri. Jadi tidak hanya hubungan antara penjual dengan pembeli tetapi SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung juga membangun kekeluargaan dengan pelanggan. Dengan saling mengenal satu sama lain maka akan tumbuh kepercayaan

pelanggan kepada SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung. Contohnya petugas mengingat nama pelanggan khususnya pelanggan partai besar dan menanyakan kabar pelanggan, tujuan pelanggan mau kemana dan darimana.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Widiyanto yang menyatakan bahwa kepercayaan timbul ditunjukkan oleh suatu kredibilitas yang diperoleh dari pihak lain karena memiliki keahlian yang dikehendaki untuk melakukan suatu tugas. Kepercayaan juga dapat diperoleh karena melakukan sesuatu hal yang terbaik kepada pihak lain melalui suatu hubungan. Tingkat kepercayaan dapat diukur melalui beberapa faktor antara lain kejujuran dalam bertransaksi, tanggung jawab perusahaan terhadap konsumen dan masih banyak lagi.<sup>85</sup>

### 3. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan penting bagi SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung, karena kepuasan pelanggan sangat mempengaruhi pendapatan perusahaan. Jika pelanggan puas dengan layanan yang diberikan SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung maka pelanggan akan menjadi loyal terhadap SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung. Definisi kepuasan pelanggan menurut Kotler adalah suatu keadaan yang terjadi ketika pelanggan menggunakan suatu produk yang sesuai dengan harapan

---

<sup>85</sup> Widiyanto Bangun Prasetyo, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Pada Swalayan Luwes Purwodadi*, (Purwodadi : 2007)

pelanggan. Jika kinerja suatu produk tidak memenuhi harapan pelanggan maka pelanggan akan merasa kecewa. Jika kinerja suatu produk memenuhi harapan pelanggan maka pelanggan akan merasa puas.<sup>86</sup>

Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari perilaku pelanggan tersebut kepada SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung. Perilaku pelanggan SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung yang menunjukkan pelanggan tersebut puas adalah sering datang untuk membeli bahan bakar lebih dari 2kali dalam seminggu atau tiga hari sekali, merekomendasikan tetangga, teman dan saudaranya untuk membeli bahan bakar di SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung, dan terakhir membicarakan hal positif tentang SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung kepada orang lain.

Strategi yang digunakan SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung untuk memperoleh kepuasan pelanggan yaitu :

a. Dawet Gratis

Memberikan dawet gratis merupakan program dari Mayangkara Group masih tergolong baru, karena baru dilaksanakan awal tahun 2018. Dawet ini diberikan kepada pelanggan yang datang ke SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung sekitar jam 11.30 – 13.00 siang. Karena es dawet tersebut ditempatkan di samping mushola jadi mudah untuk pelanggan yang sedang beristirahat mengambil. Pelanggan yang datang

---

<sup>86</sup>Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*,(Jakarta : Erlangga, 2009), hal. 16

diberi kupon yang bisa ditukarkan dengan es dawet, atau untuk pelanggan yang sudah tau atau sering datang ke SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung boleh langsung ke tempatnya.

b. Tunjangan Hari Raya

Di SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung tidak hanya karyawan saja yang mendapatkan THR tetapi pelanggan tetap dan masyarakat sekitar juga mendapatkan THR. Setiap tahun menjelang Ramadhan atau Hari Raya Idul Fitri SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung rutin memberikan THR kepada pelanggan tetap berupa parcel dan sembako untuk masyarakat sekitar SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung. Tujuan pemberian THR dilakukan untuk membangun loyalitas pelanggan dan pelanggan merasa mendapat perhatian dari SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung.

c. Reward

Selain memberikan tunjangan, SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung juga memberikan reward kepada pelanggan partai besar. Reward yang diberikan berupa voucher 50.000 kepada pelanggan yang pembeliannya mencapai 1000liter/bulan. Setiap transaksi petugas wajib mencatat jumlah pembelian pelanggan yang nantinya disetorkan kepada manajer. Manajer mendata pembelanjaan masing-masing pelanggan setiap hari.

Apabila pada akhir bulan pembelanjaan pelanggan ada yang kurang 1000 liter maka petugas SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung mendatangi rumah setiap pelanggan tersebut. Yang tujuannya untuk sosialisasi, dengan mencari tahu mengapa pembelian pelanggan tersebut kurang dari target dan diberikan pengarahan. Pengarahan yang dimaksud agar pelanggan meningkatkan pembelanjaannya dengan pelayanan yang ramah dari petugas SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung.

Dalam penelitiannya Ginda Pamungkas dan Dion Dewa Barata dijelaskan manfaat kepuasan pelanggan dan kualitas jasa adalah mengisolasi pelanggan dari persaingan, dapat menciptakan keunggulan yang berkelanjutan, mengurangi biaya kegagalan, menurunkan biaya untuk menarik pelanggan baru, meningkatkan atau mempromosikan cerita positif dari mulut ke mulut, mendorong pelanggan kembali dan mendorong loyalitas.<sup>87</sup>

## **B. Kendala – Kendala SPBU dalam Membangun Loyalitas Pelanggan di SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung**

Kendala merupakan suatu hal yang sering dihadapi oleh setiap perusahaan. Begitu pula SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung juga sering menemukan

---

<sup>87</sup> Ginda Pamungkas, Dion Dewa Barata, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan* .....hal. 43



kendala baik internal yang datang dari SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung itu sendiri maupun eksternal yang datang dari pelanggan, yaitu :

1. Internal

Kendala internal dari SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung adalah dibutuhkan personal yang benar-benar sabar dalam menghadapi pelanggan yang memberikan respon negatif. Kendala lain ialah uang receh yang sulit didapat saat hari raya lebaran. Dan kendala lain adalah SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung membutuhkan tambahan personal petugas operator saat hari raya lebaran. Karena saat lebaran tiba sering kali antrian pelanggan 2 kali atau lebih banyak dari biasanya.

2. Eksternal

Kendala yang dihadapi dilapangan yaitu pelanggan yang majemuk sering kali ditemui pelanggan yang emotional yang kadang marah-marah atau menggerutu ditempat. Selain itu kadang juga terjadi salah paham dan rebutan antrian antara pengendara mobil dengan pengendara motor.

Berdasarkan pernyataan diatas penulis memahami bahwa SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung masih belum maksimal dalam membangun loyalitas pelanggan. Hal ini dikarenakan selain dari faktor internal yaitu membutuhkan personality karyawan yang baik dan sabar, tetapi juga perlu adanya persiapan menjelang hari raya lebaran yaitu persediaan uang receh dan tambahan karyawan

karena antrian pelanggan 2 kali lebih panjang dari hari biasa. Dan adanya faktor eksternal yang datang dari pelanggan yang mempunyai watak yang berbeda-beda dan kadang terjadi selisih paham antara pelanggan pengendara roda dua dengan pengendara roda empat. Selanjutnya diharapkan SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung lebih meningkatkan profesional kerja dalam pelayanannya agar dapat membangun loyalitas pelanggan dengan baik.

### **C. Solusi yang Dilakukan SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung Untuk Mengatasi Kendala**

Adanya kendala yang dihadapi oleh SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung dalam membangun loyalitas pelanggan telah menjadi permasalahan yang sangat penting dan harus dicari solusinya dari pihak Mayangkara Group dan SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung. Solusi yang telah dilakukan SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung dalam mengatasi kendala yang ada adalah sebagai berikut :

#### **1. Internal**

Permasalahan internal SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung yaitu :

- a. Dibutuhkan petugas dengan personality yang benar-benar sabar dalam menghadapi pelanggan maka solusinya 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.

- b. Sulitnya uang receh di hari raya lebaran maka solusinya perlu adanya persediaan uang receh sebelum lebaran datang.
- c. Pada saat lebaran dibutuhkan karyawan tambahan solusinya 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.

## 2. Eksternal

Solusi yang dilakukan SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung untuk mengatasi kendala eksternal adalah :

- a. Dalam menghadapi pelanggan yang keras kepala petugas harus benar-benar sabar dan tetap ramah, senyum dan menjaga sopan santun.
- b. Memberikan pengertian kepada pelanggan masalah antrian pelayanan antara pelanggan roda empat dengan pelanggan roda dua. Setiap 1 roda empat setelahnya atau sebelumnya 2-3 roda dua secara bergantian.
- c. Dan setiap pergantian jam kerja selalu dirutinkan dilakukan briefing yang dipimpin oleh Manajer SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung. Petugas harus datang 30 menit sebelum kerja dimulai, agar dapat mengikuti briefing.

Peneliti memahami bahwa solusi yang dilakukan oleh SPBU Kalangan Ngunut Tulungagung sudah cukup baik, mulai dari lebih selektif dalam

rekrutmen karyawan baru, menyiapkan persediaan uang receh dan penambahan karyawan saat menjelang lebaran. Selain itu juga mengadakan briefing sebelum kerja merupakan solusi yang baik dilakukan untuk memotivasi petugas agar dalam melayani pelanggan bisa maksimal.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Erlando yang menyatakan bahwa untuk mencapai suatu pelayanan yang prima pihak perusahaan haruslah memiliki ketrampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaan baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu mengerti dan memahami bahasa isyarat (*gesture*) pelanggan serta memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional.<sup>88</sup>

---

<sup>88</sup> Erlando, *Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Service Excellence Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Pada SPBU Pertamina 34-12708*, (Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma)