

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Wujud perekonomian di negara Indonesia saat ini menghadapi pertambahan sempurna dari banyaknya negara yang mengalami proses pembangunan ekonomi, hal ini bertujuan untuk mencapai suatu kesejahteraan yang akan dibutuhkan pada kesempatan kerja guna pemerataan pendapatan di masyarakat. Pertumbuhan ekonomi yang tinggi pada intinya dapat memacu kegiatan perekonomian dalam suatu negara untuk menyelami perkembangan yang dapat mewujudkan lapangan kerja serta menyusutkan tingginya pengangguran. Pertumbuhan ekonomi ialah sarana untuk keberlangsungan hidup manusia, dalam artian jika pertumbuhan ekonomi berdampak positif terhadap pembukaan lapangan pekerjaan atau usaha maka pertumbuhan ekonomi dapat dijadikan sebagai peningkatan kualitas manusia (IMP & Dewi, 2012).

Perkembangan bisnis saat ini menyebabkan bertambahnya persaingan perekonomian yang semakin bebas. Ketatnya persaingan bisnis membuat suatu perusahaan atau industri giat melancarkan segala usaha sebagai langkah perusahaan agar tetap berlangsung serta bisa bersaing dengan berbagai perusahaan. Terdapat berbagai macam cara yang diterapkan oleh perusahaan, salah satunya yaitu dengan mengedepankan kualitas pelayanan (Arifuddin et al., 2022).

Kualitas layanan merupakan aktivitas tidak terlihat pada pandangan mata atau secara fisik yang terjadi saat ada interaksi diantara pelanggan dengan karyawan maupun berbagai perihal yang berkaitan dengan layanan. Interaksi ini dapat dijumpai di industri penyedia layanan yang dimaksudkan guna mengatasi persoalan pelanggan, sampai dapat menjejali harapan dari pada konsumen (Sani et al., 2022).

Kualitas layanan ialah bentang perbedaan antara fakta dan angan angan semua pelanggan atas pelayanan yang telah diperolehnya. Kualitas pelayanan yaitu tingkat dari suatu jasa yang diperoleh oleh seorang konsumen yang pada umumnya tidak memiliki kepemilikan apapun tetapi dampaknya dapat dirasakan (Parasuraman et al., 2005).

Tugas kualitas layanan untuk keberlangsungan industri yaitu dengan meningkatkan potensi yang dimiliki, guna kualitas serta kuantitas layanan bisa mengimbangi pesatnya persaingan di dunia bisnis. Pelayanan pelanggan esensial karena tanpa mereka, transaksi tidak akan terjadi, maka pelayanan yang diberikan perusahaan harus berfokus pada kepuasan pelanggan. Seorang pemimpin harus berfikir kreatif, adaptif dan inovatif untuk menemukan strategi baru yang bisa mennggapai cita cita perusahaan. Sebab itu, perusahaan disarankan menerapkan strategi pelayanan yang efektif guna menghadapi persaingan yang semakin ketat (Irwana, 2017).

Perusahaan swasta maupun negeri dimana secara terus terang atau nyata berhubungan dengan pelanggan, tentunya hendak mewujudkan rencana yang diterapkan guna dapat memikat pelanggan supaya tertarik dengan perusahaan tersebut. Salah satu perusahaan yang mempunyai kualifikasi tersebut yakni

Pertamina. Pertamina adalah perusahaan BUMN yang menyediakan energi bahan bakar minyak dalam negeri, selain itu menyediakan prasarana umum yang dikenal dengan sebutan SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum). SPBU yaitu industri khusus yang berkolaborasi sebagai media dalam memanifestasikan produk-produk yang diciptakan Pertamina (Darmawansah, 2022).

Persepsi masyarakat saat ini apabila mengisi BBM di SPBU Pertamina yakni, BBM oplosan, takaran yang kurang, uang kembalian tidak pas, pelayanan yang asal-asalan dan lain-lainnya. Hal ini memiliki dampak pada buruknya citra SPBU di Pertamina dimata masyarakat Indonesia. Kondisi seperti ini juga bisa berdampak buruk bagi SPBU Pertamina dalam menghadapi persaingan yang akan mempengaruhi persaingan yang akan mempengaruhi kepuasan konsumen (Iriani & Yulianto, 2018).

Pembahasan ini berbanding terbalik dengan pembisnis lainnya yang menggunakan kesempatan ini untuk memasarkan BBM di kios kecil dimana umumnya terletak di area yang jauh dari SPBU. Salah satu ikon yang tumbuh saat ini yaitu nampaknya inovasi baru dari pemasaran BBM dengan eksistensi gerai biasa. Gerai tersebut dinamakan pertamini (Pertamina Mini). Pertamini merupakan usaha yang dilakukan dengan sistem franchise. Pertamini berkembang diberbagai daerah Indonesia termasuk di Ponorogo tepatnya kawasan kota ataupun desa. Meskipun keduanya menawarkan bahan bakar minyak untuk kendaraan, perbedaan utama terletak pada penciptaan citra merek yang berbeda. Setiap kios Pertamini menjual bahan bakar minyak dalam botol tanpa merek khusus, yang menjadi keunggulan dalam menarik

minat konsumen dan sebagai salah satu bentuk kegiatan bermuamalah. Pertamina menekankan pelayanan yang lebih baik dan produk berkualitas untuk memastikan kepuasan konsumen (Sugiarto, 2016).

Kepuasan konsumen yaitu hal terpenting dalam sebuah industri, pelanggan dapat merasakan kepuasan jika harapan dan keinginan serta harapannya telah tercukupi. Sebaliknya, ketidakpuasan bisa terjadi jika ekspektasi dan harapan pelanggan tidak terpenuhi, akibatnya pelanggan hendak berlaku buruk kepada perusahaan. Jasa yang bermutu ialah usaha yang bisa mempengaruhi kepuasan konsumen, semakin baik layanan yang diberikan membuat pelanggan puas, tanda-tanda konsumen puas yaitu mereka mau membeli kembali barang serta jasa yang dipasarkan. Hal ini bisa menciptakan loyalitas pelanggan kepada Pertamina, serta mereka mungkin merekomendasikan produk dari Pertamina kepada orang lain. Akibatnya, permintaan terhadap BBM dari Pertamina dapat terus meningkat (Aditia & Suhaji, 2012).

Pertamina memberitahukan terkait pemasaran bahan bakar minyak di bisnis Pertamina disebut ilegal lantaran tidak mempunyai SIUP, pemasaran bahan bakar sejenis itu diperkirakan melanggar sejumlah tata tertib utama yang diminta Pertamina. Sampai detik ini Pertamina tidak mempunyai wewenang guna mengulas atau menyikapi usaha Pertamina. Akan tetapi, Pertamina selalu melaksanakan koordinasi bersama pemerintah supaya pemasaran bahan bakar dari Pertamina tidak mengabaikannya. Pertamina mengungkapkan bahwa butuh adanya keikutsertaan pejabat penegak hukum serta pemerintah guna membereskan banyaknya penjual bahan bakar eceran disebut bisnis Pertamina, sebab pihak Pertamina tidak mempunyai kekuasaan

bila melaksanakan penertiban. Penertiban untuk pembisnis Pertamina merupakan tanggung jawab pemerintah. Mengingat semakin meluasnya usaha Pertamina yang ilegal, maka dibutuhkan penguatan hukum secara administrasi oleh Disperindag dalam mengamati usaha Pertamina yang tidak mempunyai perizinan berdasarkan undang undang resmi (Muzayyanah, 2021).

Kebutuhan masyarakat mengenai BBM terus meningkat, akan tetapi masih banyak SPBU di Indonesia belum bisa menggapai ke daerah terpencil menyebabkan penyebaran BBM tersebut belum bisa merata serta masyarakat yang tinggal di Kawasan terpencil juga belum bisa mengakses BBM. Kehadiran penjual bensin eceran seperti Pertamina sangat membantu masyarakat dalam memperoleh BBM dengan lebih mudah, terutama bagi pengguna kendaraan roda dua. Tingginya permintaan terhadap bensin menciptakan peluang usaha yang terjangkau dan persyaratan yang relatif mudah, sehingga banyak masyarakat tertarik untuk menjalankan usaha penjualan bensin secara eceran (Pertamina). Akibatnya, jumlah penjual bensin eceran semakin banyak bermunculan di berbagai daerah. Meskipun harga yang ditawarkan di Pertamina lebih tinggi dibandingkan di SPBU, namun ada beberapa keunggulan yang dimiliki oleh penjual bensin eceran yang menarik minat masyarakat, seperti kepraktisan, tidak perlu mengantri lama seperti di SPBU, dan ketersediaan penjual bensin yang lebih mudah ditemui di sepanjang jalan, berbeda dengan SPBU yang biasanya berjarak jauh satu sama lain (Rokhman et al., 2020).

Oleh karena itu, pemilik usaha penjualan bensin eceran (Pertamini) harus memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen mereka. Berbeda dengan bisnis produk, dimana interaksi langsung dengan konsumen tidak selalu terjadi, para pemilik Pertamina harus memastikan bahwa mereka memiliki prosedur operasional standar (SOP) yang mengedepankan kepuasan dan keselamatan konsumen saat mengisi bahan bakar. Namun, untuk menjalankan bisnis Pertamina, pelaku usaha harus memperoleh izin dari pemerintah sesuai dengan peraturan migas Nomor 22 tahun 2001 pasal 23. Peraturan ini menegaskan bahwasannya industri yang melaksanakan aktivitas hilir minyak dan gas bumi wajib memiliki izin untuk pengolahan, pengangkutan, penyimpanan, dan niaga minyak bumi. Di Ponorogo, saat ini banyak Pertamina tersebar di berbagai daerah, memudahkan masyarakat untuk mengakses BBM tanpa harus bepergian jauh, yang dapat mengganggu kegiatan mereka. Fenomena ini memicu minat peneliti untuk meneliti lebih lanjut dalam penelitian ini berjudul **"Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Pertamina Ponorogo"**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dikemukakan maka penulis berupaya mencatat masalah yang ditemukan dalam bahasan skripsi ini sebagai berikut :

- a. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Pertamina Kabupaten Ponorogo
1. Apakah Tangible/bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Pertamina Kabupaten Ponorogo ?

2. Apakah Empathy/perhatian berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Pertamina Kabupaten Ponorogo ?
 3. Apakah Responsiveness/daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Pertamina Kabupaten Ponorogo ?
 4. Apakah Assurance/jaminan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Pertamina Kabupaten Ponorogo ?
 5. Apakah Reliability/keandalan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Pertamina Kabupaten Ponorogo ?
- b. Apakah tangible, empathy, responsiveness, assurance dan reliability bersama sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Suatu telaah wajib memegang kejelasan serta kepastian tujuan, sebab menjadi petunjuk dalam melaksanakan *reseacrh*. Berikut tujuan dalam penelitian ini ialah : Untuk melihat Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Pertamina Kabupaten Ponorogo dengan berdimensi (*tangible, empathy, responsive, assurance, reliability*).

2. Manfaat Penelitian

Dilakukannya penyelidikan ini, maka bisa diambil manfaat bagi beberapa pihak antara lain sebagai berikut :

1) Bagi peneliti

- a. Sebagai edukasi dalam penulisan serta penelaahan karya ilmiah, khususnya yang berkaitan dengan Kepuasan Konsumen.

- b. Sebagai alat untuk mengaplikasikan kompetensi diri selama memperoleh teori di perkuliahan dan sebagai syarat guna mendapat gelar sarjana.

2) Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pengkajian bagi pembisnis guna menaikkan serta mengetahui Kepuasan Konsumen melalui perwujudan variabel variabel yang mempengaruhinya.

3) Bagi Universitas

Hasil dari pengkajian ini diharapkan bisa menghadirkan sumbangan atau memperbanyak perbendaharaan perpustakaan serta bisa menjadi bahan referensi atau daftar pustaka di kampus.

4) Bagi peneliti selanjutnya

- a. Kedepannya disarankan bagi peneliti untuk memperbanyak jumlah sampel yang digunakan, serta mencoba menambahkan variabel lain yang berkaitan dengan Kepuasan Konsumen.
- b. penelitian yang dilakukan peneliti kedepannya wajib mencoba mengarah ke wilayah observasi berbeda, serta mengenakan alat analisa data yang lain. Saran ini sangat penting diterapkan guna meningkatkan akurasi hasil penelitian dimasa mendatang.