

Analisis Respon Konsumen Terhadap Antrean Yang Terjadi Di SPBU 3440506 Cipatik Kecamatan Cihampelas Kabupaten Bandung Barat

Ageng Kanda Saepudin S

Program Studi Manajemen, Universitas Teknologi Digital Kampus 1

Rian Abdul Rohman

Program Studi Manajemen, Universitas Teknologi Digital Kampus 1

Alamat : Jl. Cibogo No. Indah 3, Mekarjaya, Kec. Rancasari, Kota Bandung, Jawa Barat 40000

Korespondensi penulis : abdulrian145@gmail.com

ABSTRACT. *This study aims to analyze consumer responses to the queue phenomenon that occurs at Cipatik Public Fuel Filling Station (SPBU). Queues at gas stations are often a major concern for consumers, affecting customer satisfaction and the operational performance of gas stations. This study identifies the main factors that influence consumer response to queues, focusing on queue cases, waiting time, and consumer feelings regarding service. The research method used a quantitative approach through a consumer survey involving a representative sample of Cipatik gas station users. Data was collected through a questionnaire covering aspects such as consumer perception of service speed, queue efficiency, and overall satisfaction level. The results of data analysis show that there is a lack of consumer satisfaction with the queues that occur at Cipatik Service Station, West Bandung Regency. Therefore, it is necessary to improve queue management by the gas station. The addition of filling pump lines needs to be addressed so that the service level can increase. In addition, shorter waiting times and a more efficient service experience are considered by consumers as key factors in increasing their satisfaction. The findings of this study provide valuable insights for Cipatik Service Station management and relevant stakeholders to improve queue management and increase customer satisfaction. The practical implications of this study can assist policy makers in developing more effective operational strategies to address queuing issues and improve consumer experience at the gas station.*

Keywords: *Customer Response, Queue, Filling Station, Queue Management, Waiting Time, Customer Satisfaction.*

ABSTRAK. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis respon konsumen terhadap fenomena antrean yang terjadi di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) Cipatik. Antrean di SPBU seringkali menjadi perhatian utama konsumen, mempengaruhi kepuasan pelanggan dan kinerja operasional SPBU. Penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor utama yang mempengaruhi respon konsumen terhadap antrean, dengan fokus pada kasus antrean, waktu tunggu, dan perasaan konsumen terkait pelayanan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei konsumen yang melibatkan sampel representatif dari pengguna SPBU Cipatik. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang mencakup aspek-aspek seperti persepsi konsumen terhadap kecepatan pelayanan, efisiensi antrean, dan tingkat kepuasan secara keseluruhan. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kurangnya kepuasan konsumen terhadap antrean yang terjadi di SPBU Cipatik Kabupaten Bandung Barat. Oleh karena itu diperlukan perbaikan pengelolaan antrean oleh pihak SPBU. Penambahan saluran pompa pengisian perlu ditangani supaya tingkat pelayanan dapat meningkat. Selain itu, waktu tunggu yang lebih singkat dan pengalaman pelayanan yang lebih efisien dianggap konsumen sebagai faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan mereka. Temuan penelitian ini memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen SPBU Cipatik dan pemangku kepentingan terkait untuk meningkatkan pengelolaan antrean dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Implikasi praktis dari penelitian ini dapat membantu pengambil kebijakan dalam mengembangkan strategi operasional yang lebih efektif untuk mengatasi masalah antrean dan meningkatkan pengalaman konsumen di SPBU.

Kata Kunci: Respon Konsumen, Antrean, Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum, Pengelolaan Antrean, Waktu Tunggu, Kepuasan Pelanggan.

PENDAHULUAN

Pada jaman modern yang semakin pesat ini, semua kegiatan harus dilakukan dengan cepat dan tepat. Hal ini disebabkan karena semakin bertambahnya jumlah populasi penduduk di dunia. Berdasarkan data real time situs *World Population Review* mengungkapkan, jumlah penduduk dunia pada 4 Juni 2023 telah mencapai 8.039.642.225 jiwa. Data tersebut sejalan proyeksi Perserikatan Bangsa-bangsa (PBB). Saat ini Indonesia memiliki jumlah penduduk terbanyak peringkat ke-4 dunia, diproyeksikan jumlah penduduk di Indonesia pada tahun 2023 dari data Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah penduduk Indonesia diproyeksikan sebanyak 278,8 juta jiwa pada tahun 2023. Perkembangan teknologi dan pembangunan disegala bidang juga berlangsung dengan cepat dengan meningkatnya jumlah penduduk. Pertumbuhan ekonomi yang tinggi menjadikan keberhasilan pembangunan ekonomi di Indonesia. Bank Dunia menyebut sektor jasa dapat memainkan peran untuk mendorong pembangunan di kawasan Asia Timur dan Pasifik, termasuk Indonesia. Hal ini mengingat sektor jasa telah menjadi kontributor utama bagi produktivitas tenaga kerja secara agregat selama satu dekade terakhir. (Aaditya, 2023). Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin banyak maka perusahaan di sektor manufaktur maupun jasa harus mampu memberikan pelayanan yang baik dan cepat (Ginting, 2014).

Terdapat beberapa sektor perusahaan di bidang jasa dan manufaktur yang dapat menjadi andalan Indonesia untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi, salah satunya adalah PT. Pertamina. PT. Pertamina adalah badan usaha milik negara yang menyediakan kebutuhan energi seperti minyak, 2 gas bumi dan energi baru atau terbarukan. PT. Pertamina berdiri pada tanggal 10 Desember 1957 dengan nama awal PT. Perusahaan Minyak Nasional atau disingkat PERMINA. Selain perusahaan yang mengelola penambangan minyak dan gas bumi di Indonesia, PT. Pertamina juga merupakan perusahaan yang menyediakan prasarana umum bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan bahan bakar. Prasarana umum tersebut dikenal dengan nama Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum atau disingkat SPBU. SPBU atau sering disebut dengan nama Pom Bensin merupakan usaha Unit Migas dengan kegiatan usaha menyalurkan dan menjual Bahan Bakar Minyak kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan bahan bakar kendaraan. Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) mencatat, terdapat 6.729 stasiun pengisian bahan bakar umum (SPBU) di Indonesia hingga 20 April 2022. Dari jumlah tersebut, SPBU paling banyak berada di Jawa Barat, yakni 1.107 unit. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa meningkatnya jumlah penduduk di Indonesia akan berdampak pada jumlah SPBU yang ada di Indonesia.

Kemudian berdasarkan data yang dirilis Asosiasi Industri Sepeda Motor Indonesia (AISI), penjualan sepeda motor baru di pasar domestik pada semester pertama (Januari-Juni) 2023 mencapai 3.201.930 unit. Angka ini naik signifikan dibanding periode yang sama tahun lalu. Sebagai perbandingan, tahun lalu (Januari-Juni 2022) penjualan sepeda motor baru secara domestik hanya mencatatkan angka penjualan sebesar 2.246.627 unit. Secara persentase membandingkan torehan penjualan semester 1 tahun ini dan tahun kemarin ada kenaikan hingga 42 persen.

Oleh karenanya berakibat pada meningkatnya permintaan pasar untuk bahan bakar kendaraan. Untuk memenuhi permintaan konsumen akan bahan bakar yang semakin meningkat, maka jumlah SPBU di banyak kota besar dan kota kecil telah berlipat ganda. Dengan semakin berkembangnya konsumsi akan kendaraan bermotor yang setiap hari makin meningkat, secara tidak langsung menuntut setiap perusahaan untuk mampu melakukan pembenahan dan peningkatan efektivitas dalam kinerja dengan memanfaatkan sumber daya manusia yang handal. Seorang yang ingin mendirikan sebuah Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU), dalam menentukan lokasi stasiun pengisian bakar umum memerlukan banyak pertimbangan untuk mengambil keputusan lokasi yang strategis sebagai tempat stasiun pengisian bahan bakar umum. Hal tersebut perlu dilakukan karena lokasi usaha yang tepat akan meningkatkan penjualan.

Dalam meningkatkan jumlah konsumen, selain menentukan lokasi yang tepat, perlu adanya peningkatan fasilitas dan penciptaan kemudahan dan kecepatan dalam pelayanan terhadap konsumen, SPBU harus memberikan kualitas layanan yang baik kepada konsumennya. Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan layanan adalah serangkaian kegiatan untuk melayani kebutuhan orang lain. bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan (Kotler, 2019). Apabila harapan konsumen atas layanan yang diberikan sesuai maka kualitas layanan tersebut baik, sedangkan apabila harapan konsumen atas layanan yang diberikan tidak sesuai maka kualitas layanan tersebut buruk (Rasyid, 2017). Pelayanan terbaik merupakan hal utama yang harus diberikan oleh produsen kepada konsumen dalam memenuhi kebutuhan sehingga konsumen merasa puas (*customer satisfaction*). Pelayanan yang diberikan pegawai SPBU kepada konsumen seperti menyalurkan bahan bakar ke kendaraan dan mengarahkan untuk menggunakan fasilitas yang ada di SPBU dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan konsumen saat berada di SPBU tersebut.

Kepuasan konsumen dapat terlihat dari peranan seorang operator SPBU dalam berhadapan langsung dengan konsumen. Kepuasan konsumen adalah suatu perasaan konsumen sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi. Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam sebuah usaha, mempertahankan pelanggan berarti meningkatkan kelangsungan hidup usaha (Irawan, 2021). Operator SPBU adalah petugas SPBU yang secara langsung berhadapan dengan pelanggan pada saat pengisian BBM. Oleh karena itu peranan operator sangat penting terhadap reputasi pelayanan SPBU. Operator SPBU memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sikap yang ramah dan sopan. Dengan menerapkan sikap tersebut konsumen akan merasa nyaman dan akan memberikan penilaian yang baik terhadap kinerja operator SPBU tersebut. Dengan banyaknya konsumen yang mendatangi operator untuk melakukan pengisian bahan bakar, maka SPBU harus selalu memperhatikan kualitas pelayanan dari operator agar tercapai kepuasan pelanggan. Kualitas layanan yang baik adalah melayani dengan cepat dan ramah sehingga konsumen tidak menunggu antrian terlalu lama.

SPBU merupakan salah satu tempat umum yang dapat menimbulkan antrean panjang kendaraan bermotor. Konsumen yang membutuhkan pelayanan dalam waktu bersamaan akan membentuk suatu antrean (Bahar dkk, 2018). Fenomena itu dapat terjadi pada waktu-waktu tertentu dimana jumlah kendaraan yang ingin mengisi bahan bakar di SPBU lebih banyak daripada waktu lainnya. antrean panjang pada SPBU dapat terjadi ketika operator tidak memberikan pelayanan kepada konsumen dengan baik. Terjadinya antrean merupakan salah satu bentuk contoh pelayanan yang kurang baik. Panjang dan lamanya antrean membuat konsumen merasa tidak nyaman karena menganggap waktu yang mereka gunakan untuk mengantre terbuang percuma (Nurfitri dkk, 2017). Pelanggan yang datang dalam model antrean adalah orang yang sabar. Pelanggan yang sabar adalah pelanggan yang bersedia untuk menunggu antrean dan tidak keluar atau berpindah dari garis antrean. Dalam bisnis SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum) antrean yang lama dapat dikurangi dengan menambah pompa saluran pengisian bahan bakar atau satu pompa bensin dilayani oleh dua orang pegawai dan memisahkan untuk pengendara roda dua dan roda empat (Fahrian dkk, 2015).

Penelitian ini dilakukan pada SPBU Pertamina 3440506 Cipatik. Lokasi SPBU tersebut berada di Jalan Raya Cipatik, Cipatik, Cihampelas, Bandung Barat. SPBU Cipatik memiliki luas yang cukup besar dan memiliki fasilitas yang lengkap dan memadai seperti pompa pengisian bahan bakar, mesjid besar, toilet, pengisian nitrogen, taman dan kolam ikan dan minimarket. Penempatan lokasi dari SPBU ini terbilang strategis karena berada di jalan utama Cipatik dan jalan antar kabupaten. Oleh karena itu jumlah kendaraan yang melintas pada jalan tersebut

ramai dan padat sehingga dapat menarik para konsumen untuk mengisi bahan bakar kendaraan di SPBU Cipatik.

Terdapat waktu-waktu tertentu dimana jumlah konsumen yang ingin mengisi bahan bakar kendaraan di SPBU tersebut lebih banyak daripada waktu lainnya. Pada waktu-waktu tersebut sering sekali terjadi suatu antrian yang panjang sehingga perlu melakukan analisis model antrian untuk mengantisipasi terjadinya antrian panjang pada SPBU Cipatik.

Model antrean yang diterapkan oleh SPBU Cipatik untuk jalur pengisian bahan bakar kendaraan roda 2 adalah model antrian *single channel – single phase* dimana didalam sistem pelayanan hanya terdapat satu jalur pelayanan saja, maka apabila seseorang yang sudah diberikan pelayanan akan segera keluar meninggalkan antrian tersebut. Bentuk disiplin pelayanan yang diterapkan oleh SPBU Cipatik yaitu *First Come First Served (FCFS)*. Kendaraan bermotor akan dilayani oleh operator secara bergantian menurut waktu kedatangan. Setelah kebutuhan akan bahan bakar kendaraan terpenuhi, konsumen akan keluar dari barisan antrian dan meninggalkan SPBU Cipatik.

SPBU Cipatik memiliki 16 saluran pompa pengisian bahan baku. Untuk kendaraan roda 4 atau lebih memiliki 8 saluran pompa dengan jenis bahan bakar yang berbeda setiap pompanya seperti pertalite, pertamax, pertamax turbo dan solar. Untuk kendaraan roda 2 memiliki 8 pompa saluran pengisi dengan jenis bahan bakar yang berbeda setiap pompanya seperti pertalite pertamax dan pertamax turbo. Khususnya di pengisian bahan bakar pertalite saluran pompa pengisian bahan bakar memiliki jumlah konsumen yang banyak untuk mendapat pelayanan sehingga model antrean pada sistem pelayanan di SPBU Cipatik masih belum optimal. Oleh karenanya barisan antrean yang panjang dapat terjadi pada sistem pelayanan tersebut dan konsumen membutuhkan waktu lama untuk menunggu pelayanan pada SPBU tersebut.

Standar waktu menunggu yang ditentukan oleh PT. Pertamina yaitu rata-rata waktu pelanggan menunggu dalam antrean tidak lebih dari 0,75 menit. PT. Pertamina menerapkan sistem ini agar kepuasan pelanggan terjamin.

Permasalahan yang dihadapi SPBU Cipatik yaitu antrean yang panjang pada waktu tertentu di pengisian bahan bakar pertalite. Cara untuk menyelesaikan masalah tersebut dengan mengambil keputusan yang dilakukan oleh manajer SPBU untuk menganalisis dan membenahi sistem antrian yang diterapkan oleh SPBU Cipatik sehingga tidak timbul kembali antrean yang panjang dan konsumen tidak perlu menunggu lama untuk mendapat pelayanan.

Untuk mengetahui kepuasan konsumen yang lebih mendalam perlu adanya penelitian terhadap respon konsumen yang mengantre di SPBU Cipatik ini, Dalam penelitian ini peneliti akan fokus terhadap kepuasan konsumen yang mengisi bahan bakar di SPBU Cipatik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan observasi melihat lapangan dan menggunakan kuesioner (angket) yang di sebarakan secara online. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2012).

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) yang dapat disebut dengan penelitian empiris, yaitu penelitian yang data dan informasinya diperoleh dari observasi. Karena pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrument penelitian. Kuesioner yang telah disusun diuji validitas serta reliabilitasnya disebar kepada konsumen yang melakukan pengisian bahan bakar di SPBU. Skala Likert ini berkaitan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap kepuasan konsumen pengisi bahan bakar terhadap pelayanan perusahaan. Jadi instrument adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Setiap item mempunyai interval skala yang bergerak dari sangat setuju (SS), Setuju (S), Cukup setuju (CS), Tidak setuju (TS), Sangat Tidak setuju (STS). Kemudian dalam kuesioner ada 10 angket yang diajukan dan 5 pertanyaan terkait dengan antrean

Dimana skala likert merupakan metode yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2012).

No	Variabel	Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Saat antrean terjadi di SPBU waktu yang Anda habiskan sampai lebih 10 menit					

Tabel 1 Contoh Kuesioner (Sugiyono, 2012)

Teknik analisis data yang digunakan yaitu teknik analisis deskriptif kuantitatif. Metode analisis deskriptif kuantitatif adalah suatu cara untuk mengolah data secara sistematis yang berupa angka-angka dan atau persentase, mengenai suatu objek yang diteliti sehingga

mendapatkan suatu kesimpulan secara umum (Agung, 2018). Teknik analisis kuantitatif dapat mengubah angket yang berbentuk skor menjadi persentase respon dari subjek yang ditelitinya, dan analisis deskriptif yang digunakan adalah untuk mengolah data kualitatif diperoleh melalui angket dalam bentuk nilai. Jawaban angket dianalisis menggunakan skala Likert sebagai berikut.

Nilai	Keterangan
Nilai 5	Sangat Setuju
Nilai 4	Setuju
Nilai 3	Cukup Setuju
Nilai 2	Tidak Setuju
Nilai 1	Sangat Tidak Setuju

Tabel 2.1 Skala Likert Positif (Sukardi, 2008)

Nilai	Keterangan
Nilai 1	Sangat Setuju
Nilai 2	Setuju
Nilai 3	Cukup Setuju
Nilai 4	Tidak Setuju
Nilai 5	Sangat Tidak Setuju

Tabel 2.2 Skala Likert Negatif (Sukardi, 2008)

Berdasarkan perolehan skor dari masing-masing responden melalui skala likert kemudian diolah dengan membandingkan jumlah dari keseluruhan jawaban responden dengan skor maksimal dari masing-masing kuesioner. Kemudian hasil berupa presentase dapat dikualifikasikan dalam tabel konversi tingkat pencapaian skala 5.

Tingkat Pencapaian %	Kualifikasi
90-100	Sangat Setuju
80-89	Setuju
65-79	Cukup Setuju
55-64	Kurang Setuju
0-54	Sangat Kurang Setuju

Tabel 3 Konversi Tingkat Pencapaian Skala 5 (Agung, 2018)

Selain menggunakan penelitian lapangan, penelitian ini juga menggunakan metode penelitian pustaka (library research), yaitu suatu penelitian yang sumber datanya diperoleh dari pengumpulan data dan informasi melalui penelitian internet, jurnal dan buku yang relevan dengan pembahasan penelitian ini. Dalam penelitian ini penyusun menggunakan tipe penelitian

deskriptif analitik yaitu dengan mengumpulkan data kemudian dari data tersebut disusun, dianalisis kemudian ditarik kesimpulan.

Dalam penelitian ini, peneliti memandang bahwa fenomena antrean menjadi masalah yang harus diselesaikan karena dengan perkembangan jaman, kecepatan suatu sistem sangat diperlukan oleh konsumen. Oleh karena itu kepuasan konsumen perlu diperhatikan oleh perusahaan SPBU agar membuat citra perusahaan lebih baik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan kuesioner yang telah disebar kepada konsumen yang mengisi bahan baku kendaraan di SPBU dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan data-data yang mendukung penelitian ini tentang bagaimana fenomena antrean yang terjadi saat pengisian bahan bakar di SPBU Cipatik, terkait dengan apa yang akan dibahas dalam penelitian ini, yakni mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan SPBU. Sehingga melalui penelitian ini, akan diketahui tentang respon konsumen terhadap kepuasan pelayanan yang di berikan SPBU Cipatik.

Hasil Penelitian

Responden dalam penelitian ini berjumlah 11 orang yang merupakan konsumen dari SPBU. Karakteristik responden ini ditinjau dari data sebagai berikut.

No	Kriteria	Klasifikasi	Jumlah
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	7
		Perempuan	4
2	Umur	20 Tahun	3
		21 Tahun	3
		22 Tahun	2
		24 Tahun	1
		25 Tahun	1
		27 Tahun	1
3	Pendidikan/Kerja	Sekolah	4
		Pekerja	7
4	Domisili	Bandung Barat	8
		Kota Cimahi	2
		Kota Bandung	1

Tabel 4.1 Karakteristik Responden (Rian, 2023)

Hasil dari pertanyaan yang diberikan kepada konsumen pengisi bahan bakar di SPBU Cipatik untuk mengetahui lebih dalam mengenai respon konsumen, peneliti dalam hal ini membuat kuesioner dan telah dijawab oleh pengisi kuesioner sebagai berikut.

No	Petanyaan	Klasifikasi	Jumlah Responden
1	Bagaimana respon Anda ketika terjadi antrean di SPBU Pertamina Cipatik?	Biasa Saja	7
		Kesal	3
		Marah	1
2	Bahan Bakar apa yang sering ada isi di SPBU Pertamina Cipatik?	Pertalite	8
		Pertamax	2
		Pertamax Turbo	1
3	Bagaimana menurut Anda kecepatan pelayanan di SPBU Pertamina saat mengisi bahan bakar?	Cepat	4
		Lambat	7
4	Apakah Anda memperhatikan pola waktu tertentu di mana antrean lebih parah atau lebih ringan di SPBU?	Pagi Hari	6
		Sore Hari	5
5	Apakah Anda pernah mencoba mengatasi antrean dengan cara tertentu? Jika iya, bagaimana pengalaman Anda?	Belum Pernah/Tidak	7
		Diatasi dengan Pertamax	4
6	Apakah Anda akan mempertimbangkan mengganti jenis bahan bakar atau SPBU lain jika antrean di SPBU Pertamina Cipatik terus berlanjut?	Ya	5
		Tidak	6
7	Bagaimana pengalaman Anda selama menunggu antrean di SPBU Cipatik?	Baik	9
		Tidak Baik	2
8	Apakah Anda merasa sistem antrean di SPBU Pertamina Cipatik sudah memadai?	Memadai	10
		Belum Memadai	1
9	Apakah Anda berpikir bahwa SPBU Cipatik seharusnya memiliki lebih banyak layanan untuk mengurangi antrean?	Harus	7
		Tidak Harus	2
		Mungkin	1
10	Apakah Anda memiliki saran atau rekomendasi untuk meningkatkan pengalaman antrean di SPBU Cipatik?	Tidak Ada	4
		Tambah Pom	1
		Perluas Wilayah	1
		Percepat Pelayanan	2
		Atasi Antrean	3

Tabel 4.2 Kuesioner Pertanyaan Penelitian (Rian, 2023)

Kemudian dari kuesioner yang dibuat oleh peneliti dari angket yang telah disebar kepada konsumen yang mengisi bahan bakar kendaraan di SPBU Cipatik hasilnya sebagai telah dibuat menjadi tabel, adapun penjelasan dari tabel dari Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Cukup Setuju (CS), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS) dan responden yang tidak menjawab angket (TM).

Dari angket yang dianalisis menggunakan skala Likert dan kemudian diolah menjadi hasil presentase untuk melihat bagaimana respon konsumen terhadap antrean yang terjadi di SPBU Cipatik ditemukan sebagai berikut.

NO	PERNYATAAN																				JAMLAH SKOR	SKOR %	KATEGORI
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20			
1/S	3	5	5	2	5	4	4	4	3	3	3	3	4	5	3	4	5	4	5	5	79	79%	Cukup Setuju
2/A	2	5	4	4	4	5	4	1	3	4	2	2	5	5	3	2	5	5	4	4	73	73%	Cukup Setuju
3/R	3	4	5	3	3	4	4	4	4	2	2	4	5	4	4	5	4	4	4	3	75	75%	Cukup Setuju
4/N	4	5	4	4	2	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	5	5	5	5	75	75%	Cukup Setuju
5/R	2	4	5	5	4	4	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	86	86%	Setuju
6/E	3	5	4	4	3	5	4	4	5	4	2	4	4	4	2	4	4	5	5	4	79	79%	Cukup Setuju
7/R	2	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	89	89%	Setuju
8/L	3	5	5	4	1	5	3	3	5	4	2	5	5	4	2	5	5	3	5	4	78	78%	Cukup Setuju
9/T	4	5	4	5	3	5	3	3	4	3	2	3	4	4	5	5	5	5	5	4	81	81%	Setuju
10/N	3	4	4	4	2	3	2	3	3	3	3	4	4	5	3	4	5	3	4	4	70	70%	Cukup Setuju
11/D	3	5	3	4	4	4	4	5	5	5	2	4	4	4	5	4	5	4	3	5	82	82%	Setuju
r	32	52	47	44	35	47	41	40	45	37	27	41	49	49	40	46	52	47	48	48			
	58%	95%	85%	80%	64%	85%	75%	73%	82%	67%	49%	75%	89%	89%	73%	84%	95%	85%	87%	87%			

Tabel. 4.3 Hasil Likert Penelitian (Rian, 2023)

Pembahasan

Hasil analisa data berikut ini berkaitan dengan empat (4) hasil tabel yang telah ditemukan dari metode analisa deskriptif kuantitatif diantaranya yaitu karakteristik responden, pertanyaan dari kuesioner, pernyataan dari kuesioner dan likert responden penelitian.

Karakteristik Responden

Berdasarkan karakteristik responden, mengenai antrean yang terjadi di SPBU Cipatik diukur melalui Tabel 4.1. Penelitian ini mendapatkan 11 responden dengan cara menyebar link kuesioner tentang antrean yang terjadi di SPBU Cipatik.

Karakteristik responden adalah kriteria yang diberikan kepada subjek penelitian, agar sumber informasi pada penelitian tertuju dengan tepat. Hal ini ditentukan sesuai dengan jenis penelitian (Elmy, 2023). Dari tabel 4.1 menunjukkan bahwa kebanyakan responden yang dari segi kelamin yaitu laki-laki berjumlah 7 responden dan sisanya wanita yang berjumlah 4, umur dari pengisi kuesioner penelitian yaitu dari 20-27 tahun yang dimana sudah memiliki hak untuk melakukan pengisian bahan bakar dan sudah mempunyai SIM kendaraan, status responden dari pendidik ada 4 responden dan pekerja 7 responden dan wilayah penyebaran kuesioner mencakup Provinsi Jawa Barat. Hal ini berarti bahwa kuesioner dalam penelitian mengambil kriteria yang tepat dalam pengambilan sample penelitian dari target kuesioner.

Pertanyaan Kuesioner

Berdasarkan hasil dari pertanyaan kuesioner yang telah diisi oleh responden, mengenai antrean yang terjadi di SPBU Cipatik, peneliti membuat instrumen 10 pertanyaan yang dimana pertanyaan ini mencakup lebih dalam mengenai antrean.

Pertanyaan kuesioner adalah kalimat atau rangkaian kata yang dirancang untuk meminta informasi atau tanggapan dari responden dalam sebuah penelitian atau survei. Tujuan dari pertanyaan kuesioner adalah untuk mengumpulkan data yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Hasil tabel 4.2 dari pertanyaan yang telah disebar ke responden, dapat dianalisa dari masing-masing pertanyaan sebagai berikut:

1. Tentang bagaimana respon konsumen yang mengantre di SPBU Pertamina Cipatik, 7 responded menjawab kebanyakan biasa saja, sisanya menjawab 3 responded merasa kesal dan 1 responden merasa marah terhadap antrean yang terjadi.
2. Konsumen dari jenis pengisian bahan bakar yaitu kebanyakannya pemakai bahan bakar pertalite ada 8 konsumen, kemudian 2 konsumen menggunakan pertamak dan 1 konsumen menggunakan pertamax turbo.
3. Kecepatan yang diberikan oleh perusahaan SPBU Pertamina Cipatik dalam melayani konsumennya, 7 responden menjawab pelayanan yang diberikan lambat dan 4 responden menjawab pelayanan yang diberikan cepat.
4. Pola waktu terjadinya antrean yang parah yaitu diwaktu pagi hari dan sore hari, sesuai dari penjawaban responden.
5. Responden ditanya mengenai cara mengatasi antrean yang terjadi di SPBU Cipatik, namun kebanyakan responden menjawab belum pernah dan 4 responden mengatasinya dengan beralih menggunakan pertamax.
6. Responden ditanya mengenai antrean yang terjadi bila terus berlanjut, apakah mereka akan mengganti bahan bakar yang sering diisi oleh konsumen. 5 responden menjawab ya dan sisanya 6 responden menjawab tetap menggunakan bahan bakar yang sering diisi oleh mereka.
7. Dari segi pengalaman responden menunggu pengisian bahan bakar, 9 responden mengalami pengalaman yang baik dan 2 responden mengalami yang tidak baik selama antrean.
8. Sistem antrean di SPBU Pertamina Cipatik ini terbilang memadai karena 10 responden menjawab ya dan 1 responden menjawab tidak.

9. Kemudian dari penambahan kapasitas pelayanan bagi konsumen, 7 responden menjawab harus ada penambahan kapasitas pelayanan, 2 responden menjawab 3 harus dan 1 responden menjawab mungkin.
10. Dari pertanyaan terakhir, mengenai saran untuk SPBU Pertamina Cipatik, responden memberi saran dari penambahan pom, perluasan wilayah, percepat pelayanan dan atasi antrean yang terjadi.

Pernyataan Kuesioner

Pada dasarnya, arti atau makna pernyataan dalam kuesioner adalah informasi atau data yang ingin dikumpulkan dari responden. Pernyataan tersebut dirancang untuk mengeksplorasi pandangan, sikap, pengetahuan, atau perilaku responden terkait topik atau variabel penelitian tertentu. Pernyataan dalam kuesioner dapat berupa pertanyaan atau perintah yang meminta tanggapan dari responden.

Berdasarkan hasil dari pernyataan kuesioner yang telah diisi oleh responden, mengenai antrean yang terjadi di SPBU Cipatik, peneliti membuat instrumen 20 pernyataan yang dimana responden diminta untuk memilih salah satu pilihan menurut setuju atau tidaknya pada pernyataan tersebut. Dalam pengolahan data disini menggunakan alat ukur likert yang dimana membuat kumpulan data menjadi sebuah data yang bisa disimpulkan.

Berdasarkan tabel 4.3 yang telah di uji berdasarkan hasil kuesioner yang menggunakan metode Likert di SPBU Pertamina Cipatik, berikut dari per-pernyataan yang diberikan:

1. Dari pernyataan yang diberikan kepada responden dengan pernyataan konsumen merasa puas dengan waktu tunggu antrean di SPBU Cipatik, hasil dari ke 11 responden dari pernyataan ini yaitu 58% yang dimana rata-ratanya waktu tunggu yang terjadi di SPBU Cipatik masih batas wajar.
2. Dari pernyataan yang diberikan kepada responden dengan pernyataan proses pembayaran di SPBU Cipatik berjalan dengan efisien, hasilnya yaitu 95% yang berarti sistem layanan yang diberikan SPBU Cipatik dalam proses pembayaran bagus sekali.
3. Dari pernyataan yang diberikan kepada responden dengan pernyataan jika terjadi antrean yang panjang di SPBU Cipatik dengan berpindah ke SPBU lain menjadi pilihan konsumen, hasilnya 85% yang berarti dari pernyataan ini responden memilih melakukan pindah pom pengisian bahan bakar.
4. Dari pernyataan yang diberikan kepada responden dengan pernyataan adanya antrean di SPBU Cipatik mengganggu jadwal harian para konsumen, hasilnya 80% yang berarti para responden menyetujui bahwa antrean mengganggu jadwal harian.

5. Dari pernyataan yang diberikan kepada responden dengan pernyataan disaat mengantre untuk mengisi bahan bakar di SPBU Cipatik, kendaraan konsumen kehabisan bahan bakar karena mesin kendaraan hidup, asumsi pernyataan ini negatif dan hasilnya 64% berarti para responden menyatakan tidak terjadinya kehabisan bahan bakar ketika pengisian bahan bakar.
6. Dari pernyataan yang diberikan kepada responden dengan pernyataan karena lamanya antrean terjadi, konsumen merasa terbebani saat mengantre, hasilnya 85% yang berarti responden merasa terbebani oleh antrean yang terjadi di SPBU Cipatik.
7. Dari pernyataan yang diberikan kepada responden dengan pernyataan lamanya antrean membuat Anda frustrasi saat mengantre, hasilnya 75% yang berarti rata-rata responden setuju dengan pernyataan ini.
8. Dari pernyataan yang diberikan kepada responden dengan pernyataan jika ada jalur alternatif untuk mengisi bahan bakar yang sama, akan tetapi pembayaran lebih mahal, apakah konsumen akan memilihnya, kemudian hasil dari pernyataan ini adalah 73% yang berarti dari pernyataan ini para responden memilih melakukan pembayaran lebih untuk jalur khusus untuk mempercepat pengisian bahan bakar kendaraanya.
9. Dari pernyataan yang diberikan kepada responden dengan pernyataan saat terjadi antrean yang panjang, konsumen memutuskan tidak jadi mengisi bahan bakar kendaraan, dari pernyataan ini menunjukkan presentase 82% dimana rata-rata responden menyatakan setuju terhadap tidak jadi mengisi bahan bakar saat terjadi antrean yang panjang di SPBU Cipatik.
10. Dari pernyataan yang diberikan kepada responden dengan pernyataan antrean yang panjang mempengaruhi keputusan konsumen untuk tidak kembali lagi ke SPBU Cipatik dilain hari, kemudian hasil dari pernyataan ini menunjukkan presentase 67% yang berarti responden tidak setuju terhadap pernyataan ini dikarenakan pernyataan ini adalah pernyataan negatif.
11. Dari pernyataan yang diberikan kepada responden dengan pernyataan konsumen merasa nyaman selama menunggu antrean di SPBU Cipatik, hasilnya yaitu 49% yang berarti responden merasa kurang nyaman terhadap antrean yang terjadi.
12. Dari pernyataan yang diberikan kepada responden dengan pernyataan pelayanan petugas SPBU Cipatik selama antrean berlangsung ramah, hasil dari pernyataan ini adalah 75% yang berarti pelayanan petugas yang diberikan SBPU Cipatik memberikan pelayanan yang ramah.

13. Dari pernyataan yang diberikan kepada responden dengan pernyataan konsumen seringkali memilih waktu tertentu untuk menghindari antrean di SPBU Cipatik, hasil dari pernyataan ini adalah 89% yang berarti responden memilih waktu tertentu untuk menghindari antrean yang terjadi di SPBU Cipatik.
14. Dari pernyataan yang diberikan kepada responden dengan pernyataan konsumen merasa kehilangan waktu ketika harus antre di SPBU Cipatik, hasil dari pernyataan ini juga berada dipersentase 89% yang berarti rata-rata responden merasa kehilangan waktunya saat terjadi antrean di SPBU Cipatik.
15. Dari pernyataan yang diberikan kepada responden dengan pernyataan bahwa SPBU Cipatik seharusnya memiliki lebih banyak layanan untuk mengurangi antrean, dari pernyataan ini menunjukkan persentase 73% yang dimana para responden setuju dengan pernyataan ini.
16. Dari pernyataan yang diberikan kepada responden dengan pernyataan konsumen merasa keberatan membayar lebih untuk layanan yang lebih cepat di SPBU Cipatik, hasilnya yaitu 84% yang berarti rata-rata responden merasa keberatan dengan pernyataan ini.
17. Dari pernyataan yang diberikan kepada responden dengan pernyataan konsumen bersedia menggunakan layanan prabayar untuk menghindari antrean di SPBU Cipatik, kemudian dari pernyataan ini menunjukkan persentase 95% yang dimana menunjukkan persentase yang tinggi terhadap pembayaran penyediaan layanan untuk menghindari antrean di SPBU Cipatik.
18. Dari pernyataan yang diberikan kepada responden dengan pernyataan pengembalian uang di SPBU Cipatik sangat cepat, hasilnya adalah 85% yang berarti proses pengembalian uang atas pengisian bahan bakar kendaraan pelayanan yang diberikan oleh petugas cukup cepat.
19. Dari pernyataan yang diberikan kepada responden dengan pernyataan pelayanan yang diberikan saat pengisian bahan bakar di SPBU Cipatik sangat lambat, dari hasil pernyataan ini menunjukkan persentase 87% yang dimana para responden menyatakan antrean yang terjadi di SPBU Cipatik ini sangat lambat.
20. Dari pernyataan yang diberikan kepada responden dengan pernyataan waktu tunggu saat antrean terjadi sangat lama dan memakan waktu, kemudian dari hasil pernyataan ini adalah 87% juga yang berarti waktu tunggu yang dihabiskan saat pengisian bahan bakar terbilang lambat.

Kemudian dari jawaban per-responden dapat ditarik terkait antrean hasilnya 4 responden menyatakan setuju dan sisanya 7 responden menyatakan cukup setuju dari rata-rata jawaban para responden terhadap antrean yang terjadi di SPBU Pertamina Cipatik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang menginvestigasi respon konsumen terhadap antrean di SPBU Pertamina Cipatik, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merasa tidak puas dengan situasi antrean yang terjadi di lokasi tersebut. Adanya ketidakpuasan ini mencerminkan adanya masalah yang perlu diatasi agar pengalaman pelanggan dapat ditingkatkan. Beberapa temuan utama yang dapat diidentifikasi dari jurnal ini meliputi:

1. Ketidakpuasan Antrean:

Sebagian besar responden mengindikasikan ketidakpuasan terhadap antrean di SPBU Pertamina Cipatik. Faktor-faktor seperti waktu tunggu yang lama dan ketidaknyamanan selama antrean menjadi penyebab utama ketidakpuasan.

2. Pentingnya Penanganan Masalah:

Diperlukan tindakan perbaikan untuk mengatasi masalah antrean, mengingat pentingnya pengalaman pelanggan terhadap citra SPBU dan Pertamina secara keseluruhan.

3. Dampak Terhadap Kepuasan Pelanggan:

Ketidakpuasan terhadap antrean dapat berdampak negatif pada kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Pelanggan yang tidak puas dengan proses antrean mungkin cenderung mencari alternatif lain, yang dapat berpengaruh pada loyalitas pelanggan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, beberapa saran dapat diajukan untuk meningkatkan situasi antrean di SPBU Pertamina Cipatik dan meningkatkan kepuasan pelanggan:

1. Optimalisasi Proses Antrean:

Pertamina perlu melakukan evaluasi mendalam terhadap proses antrean yang ada dan mengoptimalkannya untuk mengurangi waktu tunggu pelanggan.

2. Penerapan Teknologi:

Penerapan teknologi seperti sistem pembayaran otomatis atau aplikasi pemesanan sebelumnya dapat membantu mengurangi antrean dan meningkatkan efisiensi layanan.

3. Peningkatan Infrastruktur:

Pertamina harus mempertimbangkan peningkatan infrastruktur di SPBU Cipatik, seperti penambahan pompa bahan bakar atau fasilitas lainnya, untuk mengakomodasi jumlah pelanggan yang lebih besar.

Melalui implementasi saran-saran ini, diharapkan SPBU Pertamina Cipatik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun citra positif di kalangan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Wilujeng, F.R, Yuliana & Nurfrihatin, F (2018) Analisis Antrian SPBU (34.151.40). Jurnal Proseing Sendi_U, 9-14.
- Juanita, Z (2020) Analisis Antrian SPBU 34-13907 Kota Jakarta Timur. Jurnal Stei Repository
- Manalu, C., & Palandeng, I. (2019). Analisis Sistem Antrian Sepeda Motor Pada Stasiun Pengisian Bahan Baka Umum (SPBU) 74.951.02 Malalayang. Jurnal Ekonomi dan Pembangunan (EMBA), 551-560.
- Polewangi, Y. D. (2018). Penerapan Sistem Antrian Pada Stasiun Pengisian. JIME (Journal of Industrial and Manufacture Engineering), 65-70.
- Salim. (2015). Pengertian Transportasi. In Andriansyah, Manajemen transportasi (p. 1). Jakarta Pusat: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- Firdaus, A. (2016). Analisis Model Antrian Pada Pelayanan Pelanggan (Studi Kasus Pengisian Bahan Bakar pada SPBU kota Jambi). J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains), 1-7
- Heizer, J. dan Render, B. (2009) Manajemen Operasi Buku 1 Edisi 9. Jakarta: Salemba Empat.
- Lesnussa, JU & Warbal, M (2023) Pengaruh Sikap dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal STIA Said Pemerintah.
- Pradyana, A.A.W, Handayani M.T & Wijayanti, F.U (2013) Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan di UD.Padma Sari. E-Jurnal Agribisnis dan Agriwisata.
- Zain, A (2022) Cara Tabulasi Kuesioner Skala Likert S, SS, TS, STS. Vidio Youtube Channel Ahmad Zain, 22:59.
- Raharjo, S (2019) Cara Memasukkan Data Kuesioner Skala Likert di SPSS Lengkap. Vidio Youtubr Channel Said Raharjo, 19:34.
- Adha, I.M (2013) Analisis Respon Konsumen Atas Pelayanan Transjakarta Koridor I dengan Metode Analisis Faktor. Jurnal Ilmiah Universitas Bakrie.