

KUALITAS PELAYANAN PT PERTAMINA MEULABOH DALAM PENYALURAN BAHAN BAKAR MINYAK (BBM) DI MEULABOH

Fitri Wahyuni¹, Muzakir²

Universitas Teuku Umar

Fitriwahyuni2707@gmail.com, muzakirzakir@utu.ac.id

Received : 17 Maret 2022

Revised : 22 April 2022

Accepted : 01 Mei 2022

© 2022 The Author : Published by. Cattleya Darmaya Fortuna

ABSTRACT

Realization of quality public services is one of the characteristics of good governance which aims to provide and fulfill consumer desires. The purpose of this study was to describe and analyze the service quality of PT. Pertamina in Meulaboh in distributing fuel oil (BBM) with a qualitative approach. The results of the study indicate the service quality of PT. Pertamina in Meulaboh is doing very well but there is still room for improvement. This can be seen from the five service quality indicators used by researchers in terms of responsiveness and reliability. Reliable and responsive service shows Pertamina's service time, but some partners are still not satisfied with the timeliness due to many influencing factors, equipment, service systems and service facilities so that they do not meet Pertamina's service quality standards. This means not providing the right number of system services in a timely manner. In addition, several partners who provide fuel supply services in the event of a shortage must remain vigilant. When the much-needed fuel runs out, it will not be distributed to communities in and around the Meulaboh area. One of the factors that hinders the distribution of BBM is the OSDS system which has features that can make it easier for the BBM user community to monitor the status of the delivery of BBM that has been ordered according to the Loading Order (LO). transportation, up to the delivery of fuel at the gas station location.

Keywords: Quality of Service, Distribution of Fuel Oil

PENDAHULUAN

PT Pertamina merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang pendistribusian Bahan Bakar Minyak (BBM). Di era globalisasi, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) harus mampu memberikan pelayanan profesional terbaik di bidangnya masing-masing. Saat ini, perusahaan didorong secara demokratis untuk menghasilkan produk atau layanan terbaik sejalan dengan proses pemenuhan kebutuhan pelanggan mereka melalui proses yang transparan, dan pelanggan senang dengan apa yang ditawarkan perusahaan. Perusahaan harus berusaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya. Salah satu caranya adalah dengan menciptakan kesan dan citra yang baik saat melayani pelanggannya. Sebuah perusahaan tidak bisa sukses kecuali berhasil dan memberikan layanan yang sangat baik kepada pelanggannya. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus meningkatkan pelayanannya agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan. Peran layanan itu penting. Karena jasa merupakan salah satu pendukung pengintegrasian keberadaan suatu organisasi atau perusahaan dalam suatu perusahaan atau organisasi publik.

Tercapainya pelayanan publik yang berkualitas merupakan ciri dari good governance sebagai bentuk upaya mendayagunakan institusi negara. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik merupakan upaya berkelanjutan yang penting yang didorong oleh semua organisasi yang didukung oleh BUMN. Hal ini didasarkan pada prinsip-prinsip perilaku kewirausahaan berdasarkan tata kelola perusahaan yang baik untuk membuat kita lebih kompetitif di era globalisasi. PT Pertamina terus membangun kepercayaan dalam mewujudkan komitmennya untuk mendukung bisnis secara profesional dengan keahlian teknis yang tak tertandingi dan mendorong kesuksesan bisnis hulu. Upaya merespon situasi global, berbenah dan berinovasi dengan memberikan kontribusi bagi perekonomian nasional dan menciptakan sumber energi alternatif baru, berwawasan lingkungan menjadi sumber energi yang berkelanjutan dan berkelanjutan, memegang peranan strategis.

Selain kegiatan utama yang dioperasikan oleh perusahaan, ini memberikan inisiatif untuk produksi energi terbarukan dan pemanfaatan sumber daya dari sumber energi terbarukan. PT Pertamina senantiasa merespon kebutuhan masyarakat dalam mencari perbaikan untuk memberikan kualitas dan mutu yang lebih baik. Perusahaan dapat secara konsisten memberikan layanan yang sangat baik, sederhana, langsung, jelas, tepat waktu, profesional, dan rasional untuk mencakup semua bidang.

PT Pertamina di kabupaten aceh barat merupakan satu-satunya perusahaan yang mendistribusikan bahan bakar minyak untuk pelanggannya dan produknya didistribusikan ke berbagai grup Instansi di aceh barat. Jenis produk yang mereka jual adalah Dextrite, Biosolar, Pertamax dan Peralite. PT Pertamina akan mampu menyediakan pasokan bahan bakar yang memadai di wilayah ini, terutama mengingat pertumbuhan pesat sektor pembangunan dan transportasi Aceh Barat.

Dalam penelitian ini, kita dapat menemukan beberapa isu yang perlu peneliti kaji untuk mengidentifikasi isu-isu yang perlu ditangani oleh PT Pertamina di kabupaten aceh barat. Maka dapat dilihat permasalahan tersebut antara lain :

1. Bagaimana konsep pelayanan publik mempengaruhi penyaluran bahan bakar minyak (BBM) di PT Pertamina Kabupaten di Aceh Barat ?
2. Bagaimana dampak kualitas pelayanan terhadap penyaluran bahan bakar minyak (BBM) di PT Pertamina di Kabupaten Aceh Barat?
3. Apa implikasi dari faktor-faktor yang mendukung kualitas pelayanan dalam penyediaan bahan bakar minyak (BBM) di PT Pertamina di Kabupaten Aceh Barat?

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut Sugino (2016: 9), metodologi deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang didasarkan pada filosofi kemudian digunakan untuk mempelajari keadaan (bukan eksperimen) objek alam di mana penelitian dilakukan. Ini adalah alat penting dalam teknologi pengumpulan data. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian post-mortem atau filosofis interpretatif yang digunakan oleh peneliti untuk mempelajari keadaan benda-benda alam. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara,

dokumentasi), data yang diperoleh bersifat kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian berarti penemuan makna, keunikan, struktur fenomena dan hipotesis. ” (Sugiyono 2017:9).

Peneliti telah melakukan penelitian di PT. Pertamina Meulaboh di kabupaten barat Aceh, yang dimulai pada 1 Februari 2022. Menurut (Harfika dan Abdullah, 2017: 48), kualitas pelayanan dipengaruhi oleh 5 faktor yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Sumber data utama untuk penelitian ini adalah lingkungan yang aman dari supervisor tingkat bawah di beberapa pengecer. Kegiatan analisis data kualitatif bersifat interaktif dan berkesinambungan hingga tuntas sehingga menimbulkan kejenuhan data. Ada tiga kegiatan dalam analisis data. Yang pertama adalah reduksi data, yang kedua adalah visualisasi data, dan yang ketiga adalah desain/validasi kesimpulan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan PT. Pertamina (Persero) dalam Penyaluran Bahan Bakar Minyak (BBM) di Meulaboh

Setelah melakukan survey lapangan dengan menggunakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi dan wawancara penulis, survey tersebut dibahas untuk mengetahui kondisi-kondisi yang muncul dalam kaitannya dengan pelayanan.

a. Bukti Fisik

Bukti fisik adalah elemen spesifik yang digunakan untuk menyampaikan atau mendukung peran layanan, serta lingkungan fisik organisasi di mana layanan diciptakan dan di mana penyedia layanan dan konsumen berinteraksi. Dalam hasil wawancara PT. Pertamina Meulaboh telah memberikan layanan terbaik kepada pelanggan BBM dan telah menetapkan aturan yang berlaku yang ditegakkan oleh PT. Pertamina. Secara umum fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu pelayanan di PT Pertamina Meulaboh nyaman dengan tempat duduk ber-AC yang luas. Ada juga tv empat parkir di kantor Pertamina Meulaboh. Sarana transportasi untuk pendistribusian BBM juga dalam kondisi baik.

b. Kehandalan

Semua layanan memerlukan beberapa bentuk layanan yang dapat diandalkan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan, semua pegawai memiliki pengetahuan profesionalisme yang tinggi, profesionalisme, kemandirian, manajemen dan kemampuan untuk mengubah pekerjaan yang dilakukan menjadi bentuk pelayanan yang memuaskan. Peneliti meneliti pelayanan masyarakat tanpa memberikan keluhan atau kesan yang berlebihan kepada pelapor dan menemukan bahwa agen (mitra) BBM Meulaboh tidak memiliki pelayanan yang memadai dan masih banyak kendala. Waktu, Stok BBM, briefing, dan antrean panjang.

Keandalan di bidang keahlian dibuktikan dengan pemberian pelayanan yang profesional dan akurat. Artinya, karyawan selalu dapat memeriksa slip setoran bank untuk pembelian minyak, memeriksa aplikasi bank melalui OSDS dan melihat apa

yang terjadi sebelum membeli bahan bakar. Cetak pesanan pemuatan yang diganti dan kirimkan ke asisten distribusi untuk menyiapkannya.

c. Ketanggapan

Untuk itu diperlukan penjelasan, didikan, bimbingan, dan bujukan yang arif dan rinci untuk mengakomodasi segala bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam organisasi, oleh karena itu bentuk pelayanan harus memiliki resonansi yang positif. Menurut wawancara, layanan yang jelas dan transparan diterapkan untuk melayani pelanggan dengan cepat. Transparansi manajer sendiri rutin diaudit setiap tahun oleh tim BPK Migas dan BPK Pusat, sehingga kinerja satu tahun menjadi tolak ukur pelayanan pengukuran. Bahkan menjelaskan masalah yang masuk dalam menangani pelanggan, mengarahkan pelanggan ketika membutuhkan informasi penjualan atau distribusi untuk membantu lebih akurat.

Namun, menurut pelanggan, sikap emosional pegawai Pertamina terhadap masalah yang ditunjukkan menunjukkan bahwa staf acuh tak acuh ketika pelanggan meminta sesuatu. Karena distributor bisa mendapatkan informasinya di kantor dan mengira mereka hanya distributor di lapangan. Hal tersebut tidak boleh terjadi karena setiap karyawan harus mampu mengontrol sikap emosionalnya dalam menghadapi permasalahan yang ada. mereka bisa menghadapi emosi mereka dengan tenang tanpa menekan emosi, sehingga semuanya bisa teratasi.

d. Jaminan

Bentuk jaminan jasa terutama ditentukan oleh jaminan pegawai yang memberikan jasa. Ini akan memuaskan mereka yang menerima layanan dan percaya bahwa semua pekerjaan layanan yang dilakukan akan selesai dan diselesaikan sesuai dengan kecepatan, ketepatan dan kemudahan. Kehalusan dan kualitas. Jaminan pelayanan oleh staf PT Pertamina Kabupaten Meulaboh sangat baik. Hal ini ditandai dengan keterlibatan karyawan dalam pekerjaan. Artinya meskipun pada hari libur, jika ada organisasi yang terlibat dalam pendistribusian BBM, pegawai PT Pertamina Persero Meulaboh siap pada saat di butuhkan atau bahkan berlibur. Pelayanan agen saat ini sangat baik dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya. Layanan yang diberikan tidak akan tertunda kecuali memiliki waktu untuk memberikan pengarahan tertentu atau sesuatu yang membutuhkan waktu.

Sejauh ini, para agen mengatakan kebutuhan mereka sudah terpenuhi dengan baik. Semua penerimaan bahan bakar telah diuji kualitasnya dan memenuhi semua standar yang dipersyaratkan. Misalnya, jika agen meminta 3 rit, dan jika ini tidak memungkinkan, kami menyediakan layanan sesuai permintaan untuk memastikannya berjalan lancar saat dibutuhkan.

e. Empaty

Empati terhadap suatu pelayanan adalah kehadiran, minat, kesungguhan, empati, pengertian, dan partisipasi para pemangku kepentingan dalam pelayanan untuk mengembangkan dan melaksanakan kegiatan pelayanan yang selaras dengan pengertian dan pemahaman masing-masing pihak. Dalam memberikan pelayanan, PT Pertamina Meulaboh menganggap serius agen penyalur dan menghormatinya. Hal ini

ditegaskan oleh survei pelanggan reguler yang dilakukan setidaknya dua kali setahun. Masukan dari pelanggan ini dapat dipantau dan digunakan sebagai masukan untuk perbaikan di masa mendatang. Meski ada regulasi baru, Pertamina terus berinteraksi dengan manajemen, pengusaha, dan karyawan di PT Pertamina.

Kepedulian dan keseriusan Pertamina juga tercermin dari penyelesaian keluhan pelanggan yang tuntas dan berbagai permasalahan yang mereka hadapi. Misal kalau ada direktur bisa tambah kuota kota bulan depan dengan persetujuan wakil direktur, dan kalau tahu Manajer bisa di atur agar kuota tidak benar-benar berkurang.

2. Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan PT Pertamina (Persero) dalam penyaluran Bahan Bakar Minyak (BBM) di Meulaboh

a. Faktor Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yang dimiliki PT Pertamina Meulaboh terkait dengan talenta dari segi kualitas dan kuantitas sudah sangat mencukupi untuk keberhasilan layanan sehingga, penyelesaian layanan distribusi BBM yang harus diberikan PT Pertamina Meulaboh kepada distributor tidak tertunda.

b. Faktor Aturan

Aturan adalah alat penting dalam semua tindakan dan tindakan orang. Semakin maju dan multidimensi masyarakat, semakin besar peran aturan dan tanpa aturan manusia tidak dapat hidup dengan baik dan damai. Oleh karena itu, peranan aturan dalam kehidupan bermasyarakat begitu besar sehingga perlu diciptakan, diikuti, dan dikendalikan aturan itu sendiri guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

c. Faktor Penghambat Lainnya

Salah satu faktor yang menghambat pendistribusian BBM ialah sistem aplikasi OSDS dimana memiliki fitur-fitur yang dapat mempermudah masyarakat pengguna BBM untuk memonitoring status pengiriman BBM yang telah dipesan sesuai Loading Order (LO) sering terjadi error sehingga menghambat proses pengisian BBM di terminal bahan bakar minyak, proses pengangkutan, sampai dengan penyerahan BBM di lokasi SPBU.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan distribusi BBM PT Pertamina di Meulaboh sudah sangat baik, namun masih ada ruang untuk perbaikan. Hal ini terlihat dari lima indikator kualitas pelayanan yang digunakan peneliti dalam hal daya tanggap dan keandalan. Layanan yang handal dan responsif menunjukkan waktu layanan Pertamina, namun beberapa mitra masih belum puas terhadap ketepatan waktu karena banyak faktor yang mempengaruhi, peralatan, sistem layanan dan fasilitas layanan sehingga tidak memenuhi standar kualitas layanan Pertamina. Ini berarti tidak menyediakan jumlah layanan sistem yang tepat secara tepat waktu.

Selain itu, beberapa mitra kerja (agen BBM) layanan penyediaan BBM yang memberikan layanan cepat, akurat, nyaman dan lancar, seperti saat terjadi kelangkaan pasokan BBM, tetap perlu diwaspadai. Ketika bahan bakar yang sangat dibutuhkan habis, tidak akan ada didistribusikan ke masyarakat di dalam dan sekitar kawasan Meulaboh.

DAFTAR PUSTAKA

- [1.] Alam, Buchari. 2018, *Manajemen pemasaran dan jasa*. Afabeta, Bandung.
- [2.] Mahmudi. 2013, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP STIM YKPN: Yogyakarta.
- [3.] Ndraha Taliziduhu. 2005, *Teori Budaya Organisasi, Cetakan Pertama*, PT.Rineka Cipta, Jakarta.
- [4.] Andri Irawan. 2019, *Kualitas Pelayanan PT. Pertamina (Persero) Dalam Penyaluran Bahan Bakar Minyak (BBM) di Kabupaten Merauke*, Merauke.
- [5.] Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta, Bandung
- [6.] Moehariono. 2012, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetisis*. Rajawali Pers, Jakarta.
- [7.] Tohardi, Ahmad. 2012 *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Mandar Maju Bandung.