



ANALISA PELAYANAN PANGKALAN LPG TERHADAP KONSUMEN PADA PT. CAHAYA TUJUH BINTANG

**Fery Soetamto,
Indrawaty Pratiwi Ishak, dan Novaty Manikome**

Universitas Parna Raya Manado
Jln. Samratulangi I No. 3, Kodepos 95111, Telp: 0431-850677
Email universitasparnaraya@gmail.com

Abstrak

Kepuasan konsumen merupakan hal yang penting bagi perusahaan, karena kepuasan konsumen menggambarkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen. Begitu halnya dengan PT. Cahaya Tujuh Bintang sebagai salah satu perusahaan penyedia gas LPG, pengukuran kepuasan konsumen sangat penting untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dan untuk meningkatkan pelayanan agar dapat sesuai dengan harapan konsumen.

Pangkalan gas LPG merupakan ujung tombak penyaluran tabung gas kepada masyarakat sehingga petugas pangkalan akan melakukan interaksi langsung dengan konsumen. Pelayanan yang di berikan oleh petugas pangkalan akan memberikan dampak langsung kepada konsumen, mulai dari perlengkapannya sikapnya dan juga tutur bahasanya.

Pengukuran kepuasan pelanggan di pangkalan gas LPG akan memberikan feedback baik bagi perusahaan dalam menjaga kepercayaan konsumen terhadap kualitas perusahaan. Pengukuran kepuasan konsumen dilakukan dengan kuesioner kepada 85 responden untuk performance layanan. Pengukuran kepuasan konsumen dilakukan pada pangkalan-pangkalan gas, karena merekalah yang menjadi front liner barisan paling depan yang melakukan interaksi langsung dengan para konsumen. Tingkat kepuasan konsumen sangat di tentukan oleh performa petugas di pangkalan.

Dari 85 responden sekitar 62% responden merasa sangat puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pangkalan sehingga memutuskan untuk kembali melakukan penukaran tabung gas di pangkalan PT. Cahaya Tujuh Bintang. Selain melihat dari sikap dan cara ber interaksi petugas, kepuasan konsumen juga di tentukan dari kualitas tabung gas LPG yang di berikan ke konsumen ketersediaan stock, kelancaran pengiriman dari kantor pusat ke pangkalan serta kondisi pangkalan menjadi faktor tingkat kepuasan konsumen.

Kata kunci : Kepuasan, konsumen, layanan, pangkalan, LPG, PT. Cahaya Tujuh Bintang

Abstract

Customer satisfaction is important for companies, because customer satisfaction describes the company's ability to meet consumer expectations. So is the case with PT. Cahaya Tujuh Bintang as a provider of LPG gas, measuring consumer satisfaction is very important to determine the level of customer satisfaction and to improve services in order to meet consumer expectations.

The LPG gas base is the spearhead of the distribution of gas cylinders to the community so that the base officer will interact directly with consumers. The service

provided by the base officer will have a direct impact on consumers, starting from the equipment, attitude and language.

Measurement of customer satisfaction at the LPG gas base will provide good feedback for the company in maintaining consumer confidence in the quality of the company. Measurement of customer satisfaction is done by questionnaires to 85 respondents for service performance. Measurement of consumer satisfaction is carried out at gas bases, because they are the front liners in the front row who interact directly with consumers. The level of customer satisfaction is largely determined by the performance of officers at the base.

Of the 85 respondents around 62% of respondents were very satisfied with the services provided by the base so they decided to return to exchange gas cylinders at the base of PT. Seven Stars Light. In addition to looking at the attitude and way of interacting with officers, consumer satisfaction is also determined from the quality of LPG gas cylinders provided to consumers, stock availability, smooth delivery from the head office to the base and the condition of the base as a factor in the level of consumer satisfaction.

Keywords: *Satisfaction, customer, service, gas base, LPG, PT. Cahaya Tujuh Bintang*

Pendahuluan

PT. Cahaya Tujuh Bintang merupakan salah satu perusahaan yang bertugas untuk mendistribusikan LPG ke masyarakat. Dengan semakin banyaknya perusahaan yang memberikan layanan pendistribusian gas LPG ke masyarakat maka indikator kepuasan konsumen menjadi suatu hal yang penting untuk menjadi alat ukur tingkat kualitas pelayanan dari PT. Cahaya Tujuh Bintang.

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan, proses mengumpulkan feedback dari pelanggan. Dengan adanya proses ini maka perlu adanya analisa kepuasan pelanggan, dimana mengatur parameter dan variabel yang akan diukur. Proses ini dimulai dengan mengumpulkan kuesioner yang tepat dengan sasaran yakni untuk mengetahui sejauh mana kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang di berikan.

Dalam penelitian terdahulu oleh Ajit Setiawan, Nurul Qomariah dan Haris Hermawan, (2019) menerangkan bahwa “Analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa bahwa 59,2% kepuasan konsumen dipengaruhi kualitas pelayanan”. Pada penelitian ini yang di lakukan terhadap PT.Borwita Citra Prima Bondowoso, di terangkan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa responsiveness dengan koefisien sebesar 0,003, assurance dengan koefisien sebesar 0,016, tangible dengan koefisien sebesar 0,037, reliability dengan koefisien sebesar 0,040 berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Dengan adanya proses ini maka perlu adanya analisa kepuasan konsumen, dimana mengatur parameter dan variabel yang akan diukur. Proses ini dimulai dengan mengumpulkan kuesioner yang tepat dengan sasaran dan tujuan untuk mengetahui sejauh mana keterimaan barang/jasa yang diberikan kepada konsumen.

Tugas akhir ini penulis menganalisa kepuasan pelanggan dengan mengangkat sebuah tema untuk penulisan tugas akhir ini dengan judul: “Analisis Pelayanan Pangkalan terhadap Konsumen PT. Cahya Tujuh Bintang”.

Metode Penelitian

Metode pengumpulan data yang digunakan pada PT Cahaya Tujuh Bintang. Penulis menggunakan teknik pengumpulan data.

a. Observasi

Penulis mengadakan pengamatan langsung terhadap objek yang diamati. Dalam tugas akhir ini penulis melakukan observasi langsung ke pangkalan-pangkalan gas LPG yang merupakan bagian dari PT. Cahaya tujuh Bintang. Peneliti mendatangi pangkalan gas LPG dan melakukan pengamatan terhadap layanan yang diberikan oleh petugas pangkalan kepada konsumen.

b. Interview

Yaitu digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

Penulis melakukan tanya jawab secara langsung kepada responden dalam hal ini konsumen pangkalan penyalur gas, karena ada kalanya data yang dibutuhkan belum sempurna dengan teknik kuesioner.

c. Questioner

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.. Penulis membagikan daftar pertanyaan kepada responden yang menjadi konsumen gas LPG yang dapat memberikan informasi kepada penulis tentang permasalahan yang sedang diteliti

Setelah data yang dikumpulkan, kemudian data tersebut diolah menurut jenis data serta ditambah dengan keterangan-keterangan yang sifatnya mendukung dalam menjelaskan hasil penelitian, untuk kemudian dianalisa secara deskriptif kualitatif, kemudian data dituangkan dalam bentuk tabel-tabel untuk selanjutnya dianalisa dengan pemikiran yang logis berdasarkan teori yang ada.

Hasil dan Pembahasan

Penulis melakukan pengamatan langsung ke pangkalan-pangkalan gas *LPG*, Penulis membagikan secara langsung kuesioner ke beberapa pelanggan yang dijadikan sampel pengumpulan data pengamatan untuk melihat tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan serta meninjau tingkat kualitas pelayanan dari pangkalan gas *LPG* yang di naungi oleh PT Cahaya Tujuh Bintang

Kualitas Pelayanan Distribusi terhadap Pangkalan

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan. Konsumen yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila konsumen puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika konsumen merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Kepuasan konsumen akan terlihat apabila rasa senang yang ditimbulkan oleh kesan yang didapatkan dari hasil kerja yang diberikan oleh penyedia. Jadi tingkat kepuasan adalah kinerja yang dirasakan sama dengan yang diharapkan.

Untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan Distribusi terhadap pangkalan gas *LPG* PT Cahaya Tujuh Bintang Bitung dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.4 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas distribusi.

1	2	3	4	5
No	Pertanyaan	Pengukuran	Jumlah Pilihan	Prosentase %
1	Petugas <i>LPG</i> selalu mengutamakan konsumen	SS	20	23.53%
		S	35	41.18%
		RR	22	25.88%
		TS	7	8.24%
		STS	1	1.18%
2	Gedung mudah di akses	SS	15	17.65%
		S	40	47.06%
		RR	24	28.24%
		TS	4	4.71%
		STS	2	2.35%
3	Pelayanan petugas tidak menunda-nunda	SS	19	22.35%
		S	40	47.06%
		RR	24	28.24%
		TS	2	2.35%
		STS	0	0.00%
4	Petugas dalam pendistribusian sudah sesuai dengan prosedurenya	SS	10	11.76%
		S	30	35.29%
		RR	35	41.18%
		TS	5	5.88%
		STS	5	5.88%
5	Ketersediaan fasilitas pendukung	SS	20	23.53%
		S	37	43.53%
		RR	24	28.24%
		TS	3	3.53%
		STS	1	1.18%
6	Petugas selalu hadir.	SS	15	17.65%
		S	38	44.71%
		RR	24	28.24%
		TS	4	4.71%
		STS	4	4.71%

1	2	3	4	5
7	Saat membutuhkan bantuan petugas akan segera datang, memberikan pelayanan, dan membantu	SS	18	21.18%
		S	40	47.06%
		RR	22	25.88%
		TS	3	3.53%
		STS	2	2.35%
8	Akan kembali melakukan penukaran gas <i>LPG</i> di PT Cahya Tujuh Bintang	SS	15	17.65%
		S	35	41.18%
		RR	24	28.24%
		TS	7	8.24%
		STS	4	4.71%

Keterangan:

SS	: Sangat Setuju
S	: Setuju
RR	: Ragu- Ragu
TS	: Tidak Setuju
STS	: Sangat Tidak Setuju

Pada tabel di atas, dari delapan pertanyaan yang diajukan kepada para responden yaitu terlihat yang pertama bahwa tanggapan responden tentang “petugas pangkalan gas *LPG* selalu mengutamakan konsumen” sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 35 responden atau 41.2 persen, 20 responden atau 23.5 persen menjawab sangat setuju, 22 responden atau 25.9 persen menjawab ragu-ragu, 7 responden atau 8.2 persen menjawab tidak setuju dan 1 responden 1.2% menjawab sangat tidak setuju. Dari jawaban diatas dapat disimpulkan bahwa petugas pangkalan selalu mengutamakan konsumen.

Pernyataan yang kedua bahwa tanggapan responden tentang “pangkalan gas *LPG* ,mudah di akses” sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak dan sangat setuju,. Dari jawaban diatas dapat disimpulkan bahwa konsumen pangkalan gas *LPG* merasa sudah nyaman dengan akses gedung yang mudah.

Pernyataan yang ketiga bahwa tanggapan responden tentang “ Petugas memiliki *product knowledge* akan produk gas *LPG*” sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 40 responden atau 47.1 persen, 19 responden atau 22,4 persen menjawab sangat setuju, 24 responden atau 28,2 persen menjawab ragu-ragu, 2 responden atau 2.4 persen menjawab tidak setuju, dan 0 responden atau 0 persen menjawab sangat tidak setuju. *Product knowledge* ialah pemahaman akan produk yang di tawarkan, mulai dari jenisnya, penggunaannya serta hal-hal yang berkaitan dengan produk tersebut

Pada pernyataan “Petugas pangkalan gas LPG dalam pendistribusian sudah sesuai dengan prosedurnya” mendapat respon yang negatif sebanyak 41,2 persen ragu-ragu dalam memberikan pernyataan tersebut dikarenakan dalam pelaksanaan di lapangan petugas belum melaksanakan seluruh prosedur dengan benar. Prosedur pada saat pendistribusian di pangkalan merupakan langkah-langkah yang seharusnya di lakukan dalam melakukan proses penukaran gas *LPG* di pangkalan, yaitu melakukan pendataan pertama, lalu memeriksa tabung kosong yang di berikan, membawa tabung ke penyimpanan, mengeluarkan karet lama dari tabung, mengambil tabung baru dari penyimpanan dan menyerahkan ke konsumen. Kadang petugas pangkalan sudah tidak lagi melakukan pemeriksaan tabung dan dengan sembrono menyimpan tabung kosong, hal ini lah yang membuat pelanggan ragu-ragu.

Dari jawaban kuesioner yang di kumpulan respon positif akan kepuasan konsumen terhadap pelayanan pangkalan mendapat nilai yang cukup tinggi yaitu 62,8 persen. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen merasa puas akan apa yang telah mereka terima dari petugas yang menangani konsumen ketika melakukan pembelian

Kualitas Pelayanan Petugas

Tabel 4.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.

1	2	3	4	5
No	Pertanyaan	Pengukuran	Jumlah Pilihan	Prosentase %
1	Petugas pangkalan gas <i>LPG</i> mengenakan alat pengaman saat menangani tabung gas	SS	20	23.53%
		S	35	41.18%
		RR	22	25.88%
		TS	7	8.24%
		STS	1	1.18%
2	Petugas mendata konsumen gas <i>LPG</i>	SS	15	17.65%
		S	40	47.06%
		RR	24	28.24%
		TS	4	4.71%
		STS	2	2.35%
3	Pangkalan menyalurkan gas <i>LPG</i> 3 kg tepat sasaran	SS	7	8.24%
		S	10	11.76%
		RR	40	47.06%
		TS	20	23.53%
		STS	8	9.41%
4	Tersedia alat pemadam dan pertolongan pertama di pangkalan	SS	12	14.12%
		S	35	41.18%
		RR	28	32.94%

Analisa Pelayanan Pangkalan LPG Terhadap Konsumen

1	2	3	4	5
		TS	5	5.88%
		STS	5	5.88%
5	Tabung gas <i>LPG</i> dalam keadaan baik	SS	20	23.53%
		S	37	43.53%
		RR	24	28.24%
		TS	3	3.53%
		STS	1	1.18%
6	Menerima kritik dan saran dari konsumen	SS	17	20.00%
		S	39	45.88%
		RR	23	27.06%
		TS	4	4.71%
		STS	2	2.35%
7	Memberikan layanan purna jual, seperti informasi pemasangan regulator, penggantian karet tabung yang sobek	SS	18	21.18%
		S	42	49.41%
		RR	22	25.88%
		TS	3	3.53%
		STS	0	0.00%
8	Menjamin isi dari tabung gas sesuai dengan saat di terima dari Pertamina	SS	15	17.65%
		S	39	45.88%
		RR	24	28.24%
		TS	7	8.24%
		STS	0	0.00%

Keterangan:

SS	: Sangat Setuju
S	: Setuju
RR	: Ragu- Ragu
TS	: Tidak Setuju
STS	: Sangat Tidak Setuju

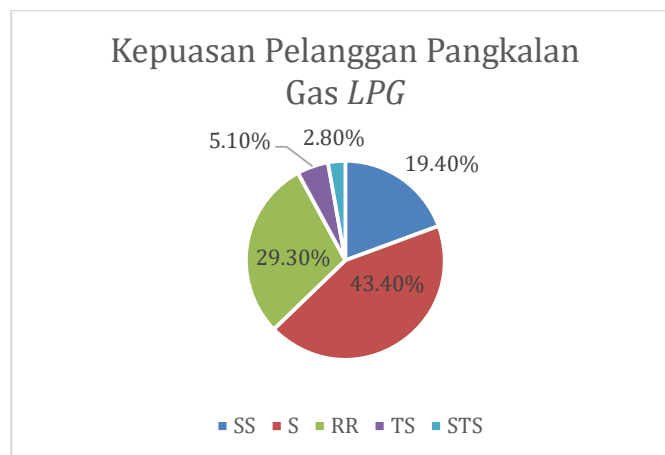
Dari jawaban kuesioner yang di kumpulkn respon positif akan kualitas pelayanan terhadap konsumen mendapat nilai yang cukup yaitu 58,9 persen. Pada pernyataan pertama mengenai petugas mengenakan Alat perlindungan diri, konsumen memberikan respon positif setuju sebanyak 35 persen dan sangat setuju sebanyak 20 persen. Ini menandakan bahwa konsumen senang bila pangkalan melakukan pengamanan seperti dalam proses pendistribusian agar konsumen merasa aman.

Pada pernyataan “Pangkalan menyalurkan gas LPG tertentu 3 kg secara bebas ke semua konsumen” mendapat nilai ragu-ragu sebesar 47,1%. Hal ini di karenakan masyarakat secara menyeluruh telah mengetahui bahwa *LPG* tertentu 3 kg itu di khususkan untuk golongan masyarakat tertentu, dan bila di jual bebas ke semua konsumen akan berdampak tidak meratanya penyaluran gas dan penyalahgunaan subsidi.

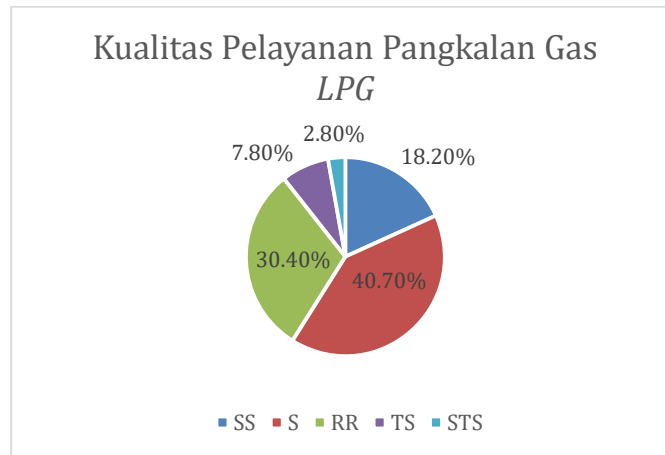
Secara menyuruh kualitas pelayanan sudah di rasa baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen merasa kualitas pelayanan dari petugas yang menangani konsumen telah derlangsung dengan baik, hanya saja konsumen masih kurang yakin akan penyaluran tabung gas *LPG* 3 Kg yang seharusnya untuk warga kurang mampu akan tetapi masih di jual bbebas untuk semua kalangan.

Tabel 4.6. Rekapitulasi 2 tabel Indikator

INDIKATOR	PENGUKURAN	PROSENTASE %
Kepuasan Konsumen pangkalan Gas <i>LPG</i>	SS	19,4%
	S	43,4%
	RR	29,3%
	TS	5,1%
	STS	2,8%
Kualitas Pelayanan Petugas Pangkalan Gas <i>LPG</i>	SS	18,2%
	S	40,7%
	RR	30,4%
	TS	7,8%
	STS	2,8%



Gambar 4.4 Grafik pie tingkat kepuasan pelanggan



Gambar 4.5 Grafik pie Kualitas pelayanan Pangkalan Gas

Kesimpulan

Kepuasan pelayanan distribusi terhadap pangkalan, secara keseluruhan peneliti menyimpulkan bahwa yang dirasakan puas dengan pelayanan yang diberikan para PT Cahaya Tujuh Bintang. Hal ini terlihat dari jawaban responden yang menjawab sangat setuju 19,4 persen, yang menjawab setuju 43.4 persen, yang ragu-ragu 29.3 persen, yang menjawab tidak setuju 5.1 persen, yang sangat tidak setuju hanya 2,8 persen. Kesimpulannya puas dengan pelayanan yang diberikan PT Cahaya Tujuh Bintang.

Referensi

- Adikoesomo. 2013. Manajemen Penyedia. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Aditama, Tjandra Yoga. 2013. Manajemen Administrasi Penyedia. Jakarta: Universitas Indonesia
- Armstrong, Garry. Stewart Adam. 2017. *Principles of Marketing*. Australia: Pearson Australia
- Boediono. 2014. Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta: Rineka Cipta
- Denhardt, Janet. Robert Denhardt, 2016, *The New Public Service Serving, Not Steering*, New York: *Taylor & Francis Publisher*
- Djojebroto, Raharjo Darmanto. 2016. Kiat Mengelola Penyedia. Jakarta: Hiprokrates
- Hartono, Bambang. 2015. Manajemen Pemasaran untuk Penyedia. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Indahingwati, Dr. Asmara 2019 Kepuasan Konsumen, Jakarta: CV. Jakad Media Publishing
- Irwan Djuwadi, Hadi. 2015. Prinsip Kepuasan Konsumen. Jakarta: Elex Media Kompotindo

- Jusuf, Dewi Indriani. 2021. Perilaku Konsumen di Masa Bisnis Online. Yogyakarta, Penerbit Andi
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. Edisi ke 3. Manajemen Pemasaran Jasa : Berbasis Kompetensi. Jakarta: Salemba Empat
- Manoppo, Ferninda. 2013. Kualitas Pelayanan, Dan Servicescape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gran Puri Manado. Manado; Jurnal Ekonomi, Managjemen Bisnis dan Administrasi Universitas Sam Ratulangi VOL.1 No.4
- Maramis,Freekly Steyfii, Agus Soegoto, Jantje Sepang, 2018. Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado. Manado: Jurnal Ekonomi, Managjemen Bisnis dan Administrasi Universitas Sam Ratulangi Vol.6 No.3
- Moenir. 2016. Manajemen Pelayanan Umum Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- Mu'ah, Dr. Hj. dan Dr. H. Masram. 2014. Loyalitas Pelanggan. Sidoarjo: Ziftama Publishing
- Rangkuti, Freddy. 2017. *Customer Care Excellence: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Ebook. Indonesia. Gramedia Pustaka Utama
- Qomariah, Nurul. 2021. Pentingnya kepuasan dan loyalitas, Pustaka Abadi 2021
- Sabarguna, Dr.dr. H. Boy S. 2008. Quality Assurance Pelayanan Penyedia. Jakarta. CV. Sagung Seto
- Santi, Indah Hartami. 2020. Analisa Perancangan Sistem. Jawa Barat: PT. Nasya Expanding Management
- Setiadi, Nugroho 2019. Perilaku Konsumen Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen Edisi Ketiga. Indonesia. Pernanda Media
- Siagian, Sondang . 2017. Filsafat Administrasi. Jakarta: Bumi Aksara
- Siswadi, Ferry. 2016. Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kerinci Terhadap Kepuasan Masyarakat. LLDIKTI X
- Sugara, Anang. Rizky Yudi Dewantara, 2017, Analisis Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Penggunaan Sistem Transaksi Jual Beli Online (Studi pada Konsumen "Z"), Universitas Brawijaya Vol. 52 No 1 (2017) Malang