

**PENERAPAN 3S (SENYUM, SALAM, SAPA)
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN
PADA SPBU PERTAMINA SYIRKAH AMANAH MANDIRI
BOJONEGORO**

SKRIPSI



Oleh :

ARDIANSYAH AMIRUL MU'MININ

NIM. 19010027

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI CENDEKIA
BOJONEGORO
TAHUN 2023**

**PENERAPAN 3S (SENYUM, SALAM, SAPA)
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN
PADA SPBU PERTAMINA SYIRKAH AMANAH MANDIRI
BOJONEGORO**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu
syarat guna mencapai gelar Sarjana
Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu
Ekonomi CendekiaBojonegoro

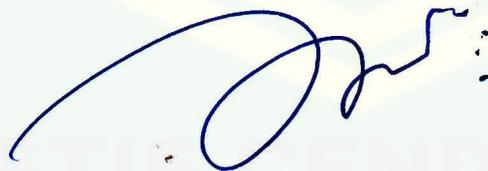
Oleh:
Ardiansyah Amirul Mu'minin

NIM. 19010027

Menyetujui :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



AHMAD SAIFURRIZA EFFASA,SHL.,MM.

NIDN. 0725058802



LATIFAH ANOM, SE., MM.

NIDN. 0702057305

Dipertahankan di Depan Panitia Penguji Skripsi

Program Studi Manajemen

STIE CENDEKIA BOJONEGORO

Oleh :

Nama Mahasiswa : Ardiansyah Amirul Mu'minin

NIM : 19010027

Disetujui dan diterima pada:

Hari, tanggal : 26 Juli 2023

Tempat : STIE Cendekia Bojonegoro

Panitia Penguji Skripsi :

1. Ketua Penguji : Drs. Suprpto, MM. (.....)

2. Anggota Penguji : Abdul Azis, SE., MM. (.....)

3. Sekretaris Penguji : Latifah Anom, SE., MM. (.....)

Disahkan oleh :

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Cendekia
Ketua



MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri”.

(QS. Ar-Rad : 11)

Tidak ada sesuatu yang mustahil untuk dikerjakan, hanya tidak ada sesuatu yang mudah.

(Napoleon Bonaparte)

Kupersembahkan untuk :

Kupersembahkan untuk diriku sendiri yang telah berjuang sejauh ini dalam menyelesaikan pendidikan Sarjana Manajemen, kedua orang tua, saudara-saudaraku, keluargaku, dan sahabat-sahabatku serta teman-temanku yang selalumemberikan do'a, semangat, dukungan, dan memberikan motivasi dalam pengerjaan skripsi ini. Untuk para bapak ibu dosen yang dengan sabar membimbing penulisan skripsi ini.

ABSTRAK

Mu'minin, Ardiansyah Amirul. 2023. *Penerapan 3S (Senyum, Salam, Sapa) untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen pada SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri Bojonegoro*. Skripsi. STIE Cendekia. Ahamd Saifuriza Effasa, SHI., MM. Selaku pembimbing satu dan Latifah Anom SE., MM selaku pembimbing dua.

Kata kunci: 3S (Senyum, Salam, Sapa), Kepuasan Konsumen

Dengan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor yang sangat pesat dari tahun ke tahun membuat kebutuhan akan BBM (Bahan Bakar Minyak) juga terus mengalami peningkatan. PT. Pertamina menjadi perusahaan penyedia prasarana SPBU terbesar di Indonesia. Dalam menghadapi persaingan PT. Pertamina membuat lisensi SPBU Pasti Pas. SPBU yang telah tersertifikasi Pasti Pas dapat memberikan layanan terbaik memenuhi standar Pertamina, salah satu layanan yang harus diterapkan kepada konsumen adalah 3S (Senyum, Salam, Sapa) guna meningkatkan kepuasan konsumen. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Bagaimana Penerapan 3S (Senyum, Salam, Sapa) untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen pada SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri Bojonegoro. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Artinya data yang dikumpulkan tidak diperoleh melalui prosedur statistik. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah pengumpulan data yang dilakukan pada natural setting (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (*participant observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*), dan dokumentasi, sedangkan teknik analisis datanya adalah *Data Collection* (Pengumpulan Data), *Data Reduction* (Reduksi Data), *Data Display* (Penyajian Data) dan *Conclusion Drawing/Verification*. kesimpulan dari penelitian ini adalah konsumen merasa puas dengan pelayanan SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri Bojonegoro karena telah menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa). Dimana operator yang bertugas sudah memberikan senyum, memberikan pertanyaan apakah konsumen akan mengisi BBM jenis pertalite atau lainnya dan menunjukkan kepada konsumen bahwa pengisian dimulai dari angka 0. Saran dalam penelitian ini adalah SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri perlu memberikan pengarahan dan pelatihan sesuai standar Pertamina kepada seluruh karyawan agar selalu memberikan pelayanan terbaik bagi setiap konsumen yang datang karena masih ada beberapa karyawan khususnya operator yang belum memberikan pelayanan 3S (Senyum, Salam, Sapa) kepada konsumen.

BIODATA PENULIS

Nama Lengkap : Ardiansyah Amirul Mu'minin
NIM : 19010027
Tempat, Tanggal Lahir : Bojonegoro, 05 Agustus 2001
Agama : Islam
Pendidikan : MAN 1 Model Bojonegoro
Nama Orang Tua/ Wali : Sunardi
Alamat Rumah : Jl. Kauman, Ds. Kedaton,
Kapas, Bojonegoro
Judul Skripsi : Penerapan 3S (Senyum, Salam, Sapa) untuk
meningkatkan Kepuasan Konsumen pada
SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri
Bojonegoro

Bojonegoro, 18 Juli 2023
Penulis



Ardiansyah Amirul Mu'minin

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ardiansyah Amirul Mu'minin

NIM : 19010027

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya, bahwa skripsi saya yang berjudul Penerapan 3S (Senyum, Salam, Sapa) untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen pada SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri Bojonegoro adalah asli hasil penelitian saya sendiri dan bukan plagiasi hasil karya orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan plagiasi dari karya orang lain, maka saya akan bersedia ijazah dan gelar Sarjana Manajemen yang saya terima dari STIE Cendekia untuk ditinjau kembali.

Bojonegoro, 18 Juli 2023

Yang menyatakan :



Ardiansyah Amirul Mu'minin

NIM. 19010027

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT dan sholawat serta salam semoga tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat melaksanakan dan menyelesaikan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna meraih gelar Sarjana Manajemen (S.M) Program Studi Manajemen. Selain itu penelitian ini bertujuan untuk menambah ilmu pengetahuan khususnya bagi penulis dan juga menambah wawasan bagi pembaca. Untuk itu, penulis ucapkan terima kasih dengan tulus kepada:

1. Ibu Nurul Mazidah, SE., MSA.Ak selaku Ketua STIE Cendekia Bojonegoro.
2. Ibu Latifah Anom, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Cendekia Bojonegoro.
3. Bapak Ahamad Saifurriza Effasa, SHI., MM. dan Ibu Latifah Anom, SE., MM. selaku dosen pembimbing yang banyak memberikan petunjuk yang berguna dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Para dosen, karyawan, rekan-rekan, dan semua pihak yang telah memberikan berbagai bentuk bantuan dalam proses penelitian dan penulisan skripsi ini.
5. Orangtuaku tercinta yang telah memberikan dorongan semangat dan bantuan lainnya yang sangat berarti bagi penulis.

Kemudian sebagai hamba yang lemah, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak luput dari kelemahan dan kekurangan. Untuk itu penulis harapkan saran dan kritik dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua khususnya bagi penulis sendiri.

Bojonegoro, 18 Juli 2023

Penulis



Ardiansyah Amirul Mu'minin

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
BIODATA PENULIS.....	vi
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	xv
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1. Tujuan Penelitian.....	7
2. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KAJIAN EMPIRIS.....	10
A. Kajian Teori.....	10
1. Penerapan	10
2. Konsep 3S (Senyum, Salam, Sapa).....	10
3. Kepuasan Konsumen.....	15
B. Kajian Empiris.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Metode Penelitian dan Alasan Penggunaannya.....	25
B. Tempat Penelitian.....	25

C. Instrumen Penelitian.....	25
D. Situasi Sosial dan Sampel Suber Data.....	26
1. Situasi Sosial	26
2. Sampel sumber data.....	27
E. Teknik Pengumpulan Data	28
1. Wawancara	28
2. Observasi	30
3. Dokumentasi.....	31
F. Teknik Analisis Data	31
1. Data Collection (Pengumpulan Data).....	32
2. Data Reduction (Reduksi Data).....	32
3. Data Display (Penyajian Data)	32
4. Conclusion Drawing/Verification	33
G. Pengujian Keabsahan Data	33
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN.....	36
A. Gambaran Singkat objek penelitian.....	36
1. Sejarah Perusahaan	36
2. Visi dan Misi perusahaan	38
3. Struktur Organisasi.....	40
4. Bidang kerja / Job description.	40
B. Hasil Penelitian.....	45
1. Penerapan 3S (Senyum, Salam, Sapa) pada SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri Bojonegoro.	46
2. Respon konsumen terkait penerapan 3S (Senyum, Salam, Sapa) yang diberikan oleh SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri Bojonegoro.	48
3. Dampak penerapan 3S (Senyum, Salam, Sapa) bagi SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri Bojonegoro.	50
4. Sanksi bagi karyawan yang tidak menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa).....	51

5. Kendala yang dihadapi dalam penerapan 3S (Senyum, Salam, Sapa).....	52
6. Tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan 3S (Senyum, Salam, Sapa) yang diberikan SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri Bojonegoro.	53
C. Pembahasan	55
1. Penerapan 3S (Senyum, Salam, Sapa) untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri Bojonegoro	55
BAB V PENUTUP.....	59
A. Kesimpulan Pembahasan.....	59
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	22
Tabel 2. Jumlah Karyawan Syirkah Amanah Mandiri	41



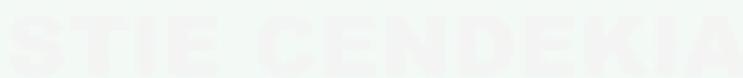
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi SPBU Syirkah Amanah Mandiri..... 40



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar pertanyaan wawancara	63
Lampiran 2 : Hasil Wawancara.....	66
Lampiran 3 : Hasil Dokumentasi Wawancara dengan Informan	73
Lampiran 4 : Lembar penilaian Audit SPBU Syirkah Amanah Mandiri	74
Lampiran 5 : Surat keterangan telah selesai penelitian.....	75



STIE CENDEKIA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu negara yang masuk kategori berkembang. Dengan pertumbuhan penduduk yang sangat pesat tentunya juga diimbangi dengan perkembangan ekonomi yang pesat khususnya pada kota-kota besar. Dengan perkembangan tersebut membuat seluruh kebutuhan penduduk meningkat khususnya pada sektor transportasi baik yang bersifat umum maupun pribadi, dimana dari tahun ke tahun jumlah penjualan kendaraan bermotor terus mengalami peningkatan yang pesat (Andriansyah Tri Kesuma 2018)

Dengan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor yang sangat pesat dari tahun ke tahun membuat kebutuhan akan BBM (Bahan Bakar Minyak) juga terus mengalami peningkatan, maka munculah beberapa perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengisian BBM (Bahan Bakar Minyak). Di Indonesia sendiri saat ini sudah banyak perusahaan jasa yang menyediakan SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum). PT. Pertamina menjadi perusahaan penyedia prasarana SPBU terbesar guna memenuhi kebutuhan bahan bakar yang semakin tinggi (Andriansyah Tri Kesuma 2018).

PT.Pertamina merupakan badan usaha milik negara (BUMN) yang telah berdiri sejak tahun 1957 dan bergerak pada sektor MIGAS. SPBU menjadi salah satu unit bisnis pertamina yang beroperasi untuk

menyalurkan BBM (Bahan Bakar Minyak) kepada masyarakat. Pertamina berharap unit bisnisnya SPBU dapat menjadi perusahaan ritel terdepan dengan bekerja secara terintegrasi, profesional, serta memberikan kualitas produk yang baik dan layanan prima (Website Pertamina) dalam Imtinan Jihan Vidyarana (2020).

Mengingat persaingan pada sektor MIGAS di Indonesia sangat terbuka bebas maka munculah perusahaan-perusahaan ritel BBM milik asing seperti Shell, Petronas, Exxon, Dan Total (Imtinan Jihan Vidyarana 2020). Maka Pertamina perlu melakukan pengendalian kualitas jasa. Guna menjaga kualitas jasa, minimal mempertahankan kualitas jasa yang sudah ada atau bahkan meningkatkan mutu pelayanan sehingga akhirnya dapat tercipta suatu pelayanan yang unggul.

Usaha pengendalian kualitas jasa sangat penting bagi perusahaan karena kualitas jasa yang unggul dan selalu terjaga keunggulannya dapat meningkatkan kepuasan konsumen sehingga nantinya akan muncul hubungan yang harmonis antara penyedia jasa dengan konsumen yang mendorong terciptanya loyalitas konsumen, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan dan membuat reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan (Aurelia Amelia Putri 2021).

Dalam hal ini PT. Pertamina telah membuat lisensi seperti SPBU Pasti Pas. SPBU Pasti Pas adalah SPBU yang telah tersertifikasi dapat memberikan layanan terbaik memenuhi standar. Langkah ini dibuat untuk memenuhi SOP (Standar Operasional Prosedur) guna menghadapi

persaingan bisnis antara para pengusaha SPBU yang menjadi mitra Pertamina. SOP merupakan hak mutlak yang diperlukan perusahaan dalam menjalankan operasional perusahaan agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Sistem ini berfungsi sebagai acuan dan dapat memperlancar arus bisnis antara pegawai/karyawan, unit kerja, dan pihak yang terkait dalam suatu usaha sebagai dasar hukum apabila terjadi penyimpangan. Sedangkan menurut Annie Sailendra (2014:16) dalam Andriani (2017) memberikan batasan bahwa, SOP dapat diartikan sebagai panduan proses kerja yang harus dilaksanakan setiap elemen perusahaan maupun instansi.

SPBU yang telah berlisensi atau bersertifikat merupakan SPBU yang telah memenuhi SOP (Standar Operasional Prosedur) dari Pertamina yang disebut Pertamina Way yang terdiri dari lima elemen, elemen tersebut terdiri dari *Well Trained and Motivated Staff* (Staf yang terlatih dan termotivasi dengan baik), *Quality and Quantity Assurance* (jaminan kualitas dan kuantitas), *Well Maintained Equipmen and Facility* (fasilitas dan peralatan terpelihara dengan baik), *Consistent Physical Format* (format fisik yang konsisten), dan *Comprehensive Product Offering* (penawaran produk komprehensif) semua elemen tersebut dilakukan audit secara berkala sehingga konsumen mendapat pelayanan terbaik dari semua aspek (Imtihan Jihan Vidyarana 2020).

Selain lima elemen diatas terdapat 3S (Senyum, Salam, Sapa) yang menjadi SOP paling mendasar yang diterapkan pihak SPBU. Operator pengisian BBM diharuskan bersikap ramah dengan melakukan 3S

(Senyum, Salam, Sapa) kepada setiap konsumen yang melakukan pengisian BBM karena hal tersebut menjadi gambaran awal bagi konsumen terkait SOP yang telah di terapkan pihak SPBU. Adapun SPBU yang telah lolos audit dari SPBU Pasti Pas dan bersertifikat Pasti Pas akan mendapatkan sebuah reward margin yaitu SPBU mendapatkan potongan harga tiap liternya dari Pertamina . Itu dapat menjadi keuntungan bagi SPBU, sehingga penerapan SOP menjadi hal yang sangat penting dalam operasional SPBU dan membuat SPBU yang menjadi mitra PT.Pertamina semakin bersemangat menerapkan SOP serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen guna mendapatkan reward dan loyalitas konsumen.

Kualitas pelayanan diperlukan untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen, dengan adanya kualitas pelayanan secara baik,cepat, lengkap, serta tepat akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan dari perusahaan pesaing. Jika konsumen benar-benar puas dengan pelayanan yang diberikan konsumen akan membeli ulang dan merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Maka perusahaan perlu memikirkan pentingnya kualitas pelayanan dengan matang guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

Menurut Danang Sunyoto (2015:140) Kepuasan konsumen

merupakan salah satu alasan dimana konsumen memutuskan untuk berbelanja pada suatu tempat. Apabila konsumen merasa puas dengan suatu produk, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya serta memberitahukan orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk tersebut. Untuk memberikan kepuasan kepada konsumen, perusahaan harus menjual produk dengan kualitas terbaik dan harga yang layak sesuai dengan apa yang didapatkan. Perusahaan juga perlu melakukan strategi-strategi untuk membentuk kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik, dengan itu perusahaan dapat membuat hubungan baik dengan konsumen sehingga dapat meminimalkan pengalaman tidak enak dari konsumen dan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas konsumen kepada perusahaan.

Namun realita yang terjadi dilapangan setiap peneliti melakukan pengisian BBM di beberapa SPBU masih terdapat beberapa operator yang bertugas tidak memberikan 3S (Senyum, Salam, Sapa), sering kali terjadi kesenjangan antara standar pelayanan yang diberikan perusahaan dengan yang diharapkan oleh konsumen, biasanya hal ini dapat terjadi karena berbagai faktor baik dari SDM yang tidak mampu mengikuti aturan standar pelayanan yang telah diberikan maupun dari operasional perusahaan itu sendiri.

SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri Bojonegoro merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak dibidang pendistribusian BBM (Bahan Bakar Minyak). Seperti kebanyakan

perusahaan jasa lainnya, SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri Bojonegoro juga menerapkan SOP (Standar Operasional Prosedur) pada perusahaan. Dimana SOP yang di terapkan langsung dari Pasti Pas, Pasti Pas sendiri merupakan sertifikasi bagi SPBU yang memenuhi persyaratan dan kriteria yang diterapkan Pertamina.

Dengan SOP ini SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri Bojonegoro memberikan pelayan sebaik mungkin kepada setiap konsumen yang melakukan pengisian BBM. Adapun pelayanan yang umum dan menjadi *tagline* dari Pertamina yakni 3S (Senyum, Salam, Sapa). Menurut bapak Zainul Fuad, SE. selaku manajer perusahaan menyampaikan bahwa 3S (Senyum, Salam, Sapa) merupakan standar pelayanan yang wajib diberikan kepada setiap konsumen yang melakukan pengisian BBM karena menjadi salah satu point penilaian dari audit Pasti Pas.

Hal ini membuktikan bahwa 3S (Senyum, Salam, Sapa) merupakan salah satu bagian penting dari pelayanan yang diberikan operator SPBU kepada setiap konsumen karena menjadi salah satu point audit dari Pasti Pas. Namun realita yang terjadi dilapangan masih terdapat beberapa operator SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri Bojonegoro yang belum menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa) kepada konsumen yang melakukan pengisian BBM.

Setelah mengetahui beberapa latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Penerapan 3S (Senyum, Salam, Sapa) untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen pada SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri Bojonegoro.”

B. Fokus Penelitian

Agar penelitian ini terarah pada pokok permasalahan yang akan diteliti, maka peneliti tidak akan melakukan penelitian terhadap keseluruhan yang ada pada obyek . Peneliti membatasi cakupan permasalahan hanya berkaitan dengan Penerapan 3S (Senyum, Salam, Sapa) pada SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri Bojonegoro yang kaitanya dengan kepuasan konsumen.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan fokus penelitian diatas, yang menjadi permasalahan peneliti adalah “ Bagaimana Penerapan 3S (Senyum, Salam, Sapa) untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen pada SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri Bojonegoro?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Penerapan 3S (Senyum, Salam, Sapa) untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen pada SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri Bojonegoro.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis , penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan secara umum khususnya mengenai penerapan 3S (Senyum, Salam, Sapa) untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Peneliti

Dari hasil penelitian ini, diharapkan mampu mempraktikkan teori-teori yang ada dan menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan, sehingga peneliti dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai Penerapan 3S (Senyum, Salam, Sapa) untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen pada SPBU Pertamina.

2) Bagi SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri Bojonegoro.

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna sebagai salah satu masukan dalam upaya menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa) untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada jasa SPBU, sehingga perusahaan dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

3) Bagi Pembaca

Diharapkan mampu memberikan refrensi bagi pembaca dalam

melakukan penelitian mengenai penerapan 3S (Senyum, Salam, Sapa) untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada jasa SPBU.



STIE CENDEKIA

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN KAJIAN EMPIRIS

A. Kajian Teori

1. Penerapan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan, adapun menurut beberapa ahli, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya. Sedangkan menurut Riant Nugroho (2014:158), penerapan pada prinsipnya cara yang dilakukan agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

Berdasarkan pengertian diatas peneliti menyimpulkan bahwa penerapan merupakan kegiatan menerapkan sesuatu untuk mencapai tujuan yang diinginkan .

2. Konsep 3S (Senyum, Salam, Sapa)

a. Pengertian 3S (Senyum, Salam, Sapa)

Sebagai makhluk sosial yang membutuhkan orang lain, manusia harus menjunjung tinggi sikap peduli sosial mereka. Melalui pendidikan karakter yang mulai diterapkan dalam institusi pendidikan, diharapkan akan terlahirnya generasi bangsa yang memiliki karakter toleransi dan peduli sosial yang tinggi. Salah satu

cara untuk membangun sebuah sikap peduli sosial yang baik adalah dengan menciptakan komunikasi yang baik pula. Makhluks sosial dalam hidupnya selalu membutuhkan komunikasi yang baik untuk membina hubungan baik dengan manusia lainnya, sehingga terciptanya suasana harmonis dan rukun. Sebuah komunikasi yang baik bisa dimulai dengan menerapkan sikap 3S (Senyum, Salam, Sapa) dalam memulai sebuah komunikasi. Pengantar pesan bahagia (*Happy Mesengers*) di otak kita akan bekerja, jika menerima stimulus membahagiakan seperti senyuman dan sapaan dari orang lain (Asha Yuli Andiska, Zaiul Antsa 2022:103).

1) Senyum

Senyum adalah tanda dimulainya sesuatu ikatan yang secara tidak langsung telah terjalin adanya rasa ukhuwah. Memang benar dengan adanya senyum pada diri seseorang akan menjadi karisma bagi seseorang. Serta dengan adanya senyum pada diri akan menyembunyikan kedukaan seseorang. Maka tersenyumlah demi membahagiakan orang lain. Senyumlah dari hati dan akan kembali ke hati itulah indahnya senyuman (Andriyani 2019:10).

Secara psikologi senyum merupakan ekspresi wajah yang terjadi akibat Bergeraknya atau timbulnya suatu gerakan di bibir atau kedua ujungnya, atau pula di sekitar mata menjelaskan bahwa senyuman dapat melumpuhkan musuh, menyembuhkan penyakit, perekat tali persaudaraan, pengobat luka jiwa, dan bisa menjadi

sarana perdamaian dunia. (Shaikhul Hadi, 2013:37) dalam Andriyani (2019).

2) Salam

Salam adalah ucapan yang terindah yang sering diucapkan sebagai bentuk rasa sayang dan doa pada sesama. Menyebarkan salam juga termasuk kewajiban sebagai seorang muslim. Dengan adanya salam antara muslim satu dengan yang lain saling mendoakan. Itulah indahnya salam (Andriyani 2019:13).

Sungguh benar apa yang disabdakan oleh Rasulullah, saling mengucapkan salam akan menumbuhkan rasa cinta. Bukan cinta biasa, namun cinta karena iman, cinta karena memiliki aqidah yang sama. Dan yang luar biasa lagi, ternyata dengan kebiasaan menebarkan salam, bisa menjadi sebab seseorang masuk ke dalam surga. Dan ucapan salam adalah doa. Kita mengucapkan salam kepada seseorang, berarti mendoakan keselamatan baginya. Dan doa ini akan dibalas oleh doa Malaikat untuk orang yang mengucapkan salam, walaupun orang yang tidak memberi salam tidak membalas. (Yulian, 2013:15) dalam Andriyani (2019).

3) Sapa

Sapa merupakan sebuah penghormatan seseorang terhadap orang lain. Ketika orang lain di sapa, mereka merasa dihormati. Sebaliknya, orang lain juga akan saling menghormati kita, Sapa akan membawa aura kebaikan. Menyapa merupakan bentuk

perilaku untuk menghargai satu sama lain, sapa dengan menyebutkan nama, sapa juga bisa berupa senyum atau salam. Tujuan dari penerapan sapa adalah untuk membentuk karakter menjadi mudah bergaul dan saling mengenal satu sama lain tidak bertegur sapa dengan sesama muslim tidak dibolehkan Nabi Sallallahu Alaihi Wasallam bersabda: tidak halal bagi seorang muslim apabila ia memutuskan hubungan dengan saudaranya sesama muslim melebihi tiga hari, keduanya saling bertemu namun saling mengacuhkan satu sama lain dan yang terbaik dari keduanya adalah memulai dengan mengucap salam.(HR. Bukhari 5727 dan Muslim 2560). (M.Salih, 2017:32) dalam Andriyani (2019) .

b. 3S (Senyum, Salam, Sapa) dalam Perusahaan.

1) Pengertian 3S dalam Perusahaan

Konsep 3S yang ditetapkan oleh perusahaan sesuai kebijakan yang berlaku yaitu 3S (Senyum, Salam, Sapa) dimana 3S ini sejatinya memberikan makna yang mendalam dalam pelayanan terbaik, yaitu setiap karyawan selalu tampil sehat secara fisik dan percaya diri secara mental membuat mereka tersenyum tulus ikhlas dari dalam diri tanpa paksaan sehingga senyum tersebut terlihat indah dan manis, sikap proaktif secara sosial, komunikatif serta teguh secara spiritual membuat karyawan dapat menebarkan salam keselamatan bagi semuanya,

serta cerdas dan seimbang secara emosional membuat mereka menyapa semua pelanggan dengan ramah dan hangat sehingga dapat memberikan pelayanan pelanggan secara profesional dan berkualitas prima (Masayu Endang Apriyanti 2019:32).

2) 3S (Senyum,Salam,Sapa) sebagai SOP Perusahaan

Dalam menjaga kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan, setidaknya menjaga apa yang tersedia atau bahkan lebih meningkatkan kualitas layanan untuk akhirnya menciptakan layanan yang lebih unggul. Dalam operasional bisnis PT.Pertamina telah mengeluarkan standar pelayanan baru untuk SPBU yaitu dengan SPBU Pasti Pas. SPBU Pasti Pas merupakan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang di perlukan dalam sebuah bisnis, tujuannya untuk memberikan layanan yang baik. Yang pertama ada 3S (Senyum, Salam, Sapa), kemudian monitor mesin pompa akan menunjukkan angka “zero” sebelum mengisinya dan setelah mengisinya operator akan mengucapkan terimakasih.

a) SOP (Standar Operasional Prosedur).

Menurut Arnani. P (2016:31) dalam Andriani (2017) , Standart Operating Procedures (SOP) adalah serangkaian intruksi kerja tertulis yang dibakukan (terdokumentasi) mengenai proses penyelegaraan administrasi perusahaan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukannya.

b) Peran dan Manfaat Dari Implementasi SOP

Menurut PERMENPAN No. PER/21/M-PAN/11/2008 dalam Imtihan Jihan Vidyarana (2020), peran dan manfaat dari implementasi SOP diantaranya adalah:

- (1) meningkatkan akuntabilitas perusahaan.
- (2) membantu staf bisa lebih mandiri.
- (3) menciptakan standar kerja yang teratur dan membantu evaluasi kerja.
- (4) menciptakan efisiensi dalam bekerja.

Dari pengertian diatas dapat di simpulkan bahwa dengan menjalankan program SOP (Standar Operasional Prosedur) sesuai dengan regulasi yang telah di tetapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Dimana 3S (Senyum, Salam, Sapa) menjadi salah satu pelayanan paling mendasar yang ada dalam SOP perusahaan.

3. Kepuasan Konsumen

a. Kepuasan

Menurut Kolter dan Keller (2018:138), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipresepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang di peroleh tidak memenuhi harapan

konsumen.

Menurut Sangadji dan Sopiah (2013:180) dalam Purnomo Edwin Setyo (2017), kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesanya terhadap kinerja produk yang *real* atau aktual dengan kinerja produk yang diharapkan. Secara umum, kepuasan dapat diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang di harapkan konsumen.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa kepuasan merupakan perasaan seseorang baik itu perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan produk atau jasa yang sedang digunakan. Seseorang akan merasa senang ketika produk atau jasa yang digunakan sesuai harapan begitu juga sebaliknya seseorang juga bisa kecewa dengan produk atau jasa yang sedang digunakan ketika tidak sesuai harapan.

b. Konsumen

Menurut Dewi (2013:1), konsumen adalah seseorang yang menggunakan produk dan jasa yang dipasarkan. Sedangkan kepuasan konsumen adalah sejauh mana harapan para pembeli seorang konsumen dipenuhi atau bahkan dilebihi oleh sebuah produk. jika harapan konsumen tersebut dipenuhi maka ia akan merasa puas, dan jika melebihi harapan konsumen, maka konsumen

akan merasa senang.

Sedangkan Philip Kotler (Sunyoto, 2013:35), berpendapat bahwa konsumen bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja dibawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa tetapi kinerja sesuai dengan harapan konsumen akan merasa puas dan bila kinerja bisa melebihi harapan maka konsumen akan merasakan sangat puas senang atau gembira.

Berdasarkan beberapa teori yang telah dikemukakan diatas peneliti menyimpulkan bahwa konsumen merupakan seseorang yang memakai produk atau jasa. Dimana konsumen dapat memberikan penilaian terkait produk atau jasa yang telah digunakan, konsumen akan merasa sangat senang ketika mereka puasa dengan produk atau jasa yang digunakan dan konsumen juga dapat merasa tidak puas ketika produk atau jasa yang digunakan tidak sesuai dengan yang diharapkan.

c. Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen merupakan salah satu hal yang memiliki peranan penting dalam bisnis dimana peran konsumen menjadi tonggak utama kesuksesan bisnis. dalam upaya pemenuhan kepuasan konsumen, perusahaan harus mengetahui pergeseran kebutuhan dan keinginan konsumen yang setiap saat berubah. Apabila produsen dapat menghasilkan produk dan jasa sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan konsumen maka konsumen akan merasa

puas.

Danang Sunyoto (2015:140) dalam Darmajaya (2018), menjelaskan bahwa kepuasan konsumen merupakan salah satu alasan dimana konsumen memutuskan untuk berbelanja pada suatu tempat. Apabila konsumen merasa puas dengan suatu produk, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya serta memberitahukan orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk tersebut.

Menurut Nugroho (2015:162) dalam Purnomo Edwin Setyo (2017), kepuasan konsumen merupakan salah satu elemen penting dalam peningkatan kinerja pemasaran dalam suatu perusahaan. Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dapat meningkatkan intensitas membeli dari pelanggan tersebut. Dengan terciptanya tingkat kepuasan pelanggan yang optimal maka mendorong terciptanya loyalitas di benak pelanggan yang merasa puas tadi. Kepuasan diukur dari sebaik apa harapan pelanggan dipenuhi. Sedangkan loyalitas pelanggan adalah ukuran sejauh apa pelanggan melakukan pembelian lagi.

Berdasarkan pengertian para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa dari kepuasan konsumen sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) dari produk atau jasa yang diharapkan konsumen, dalam hal ini peneliti bertujuan mengetahui kepuasan konsumen

terkait jasa pelayanan pengisian BBM yang telah di berikan SPBU Pertamina.

d. Pengukuran Kepuasan Konsumen

Pengukuran kepuasan konsumen (Tjiptono, 2014: 368-369) memiliki enam konsep inti yaitu sebagai berikut.

1) Kepuasan pelanggan keseluruhan (*overall customer satisfaction*)

Dalam konsep ini, cara mengukur kepuasan pelanggan yaitu langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa suatu perusahaan. Penilaiannya meliputi mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk dan/atau jasa perusahaan bersangkutan serta membandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap perusahaan pesaing.

2) Dimensi kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan di ukur dengan empat langkah. Pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan. Kedua, meminta pelanggan menilai produk dan/atau jasa perusahaan. Ketiga, meminta pelanggan menilai produk dan/atau jasa perusahaan pesaing berdasarkan item yang sama. Dan keempat, meminta para pelanggan untuk menentukan dimensi yang penting dalam menilai kepuasan pelanggan.

3) Konfirmasi harapan (*confirmation of expectations*)

Kepuasan diukur berdasarkan kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja produk/jasa perusahaan.

4) Niat beli ulang (*repurchase intention*)

Dalam konsep ini, caranya adalah dengan menanyakan pelanggan secara langsung apakah akan membeli produk atau menggunakan jasa perusahaan lagi.

5) Kesiediaan untuk merekomendasi (*willingness to recommend*)

Kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk/jasa kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti dalam kasus pembelian produk/jasa yang pembelian ulangnya relatif lama.

6) Ketidakpuasan pelanggan (*customer dissatisfaction*)

Ketidakpuasan pelanggan meliputi *complaint*, *return* atau pengembalian produk, biaya garansi, *product recall* (penarikan kembali produk dari pasar), gethok tular negatif, dan *defections* (konsumen yang beralih ke pesaing).

Dari beberapa pengertian diatas peneliti menyimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan hal yang sangat penting dalam kesuksesan suatu bisnis dimana kepuasan konsumen mampu meningkatkan pemasaran suatu perusahaan dengan terciptanya kepuasan konsumen mampu mendorong terciptanya loyalitas konsumen. Dimana kepuasan konsumen dapat terjadi melalui pelayanan yang sangat baik salah satunya 3S (Senyum, Salam, Sapa) yang telah menjadi bagian SOP (Standar Operasional Prosedur) perusahaan.

B. Kajian Empiris

Kajian Empiris merupakan kajian yang berisikan penelitian terdahulu yang akan dibahas hasilnya dan dikaitkan dengan penelitian yang saat ini peneliti lakukan. Adapun kajian empiris yang akan dikaji sebagai berikut :

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

NO	Nama	Judul	Metode Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Delila Rizki Azizah, Trisniawati, dan Agustiningih dari Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa (2022)	Ekplorasi Penerapan Budaya Sekolah kepada Siswa di SD N 30 Tanjungpadan pada tahun 2022.	Menggunakan metode kualitatif	Hasil dari observasi pada penerapan nilai-nilai pancasila tergolong sudah berjalan dengan baik, pada penerapan budaya 3 S sudah tergolong sangat baik, dan pada penerapan 10 budaya malu sudah terlaksana	Persamaan sama-sama meneliti tentang budaya 3S (Senyum, Salam, Sapa)	Perbedaan dalam penelitian terdahulu penerapan budaya 3S kepada siswa sedangkan penelitian ini budaya 3S untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

				dengan sangat baik.		
2.	Husrin Konadi, M.Pd., Kons dari IAIN Takengon Aceh (2022)	Peran Guru dalam Pembiasaan Budaya 3S (Senyum, Sapa, Salam) terhadap Siswa	Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa guru sangat berperan penting dalam penerapan pembiasaan budaya 3S (Senyum, Sapa, Salam). Dimana guru mensosialisasikan 3S kepada siswa, Guru yang masuk ke kelas selalu mengucapkan salam,	Persamaan sama- sama meneliti tentang budaya 3S (Senyum, Salam, Sapa)	Perbedaan dalam penelitian terdahulu adalah peran guru dalam pembiasaan budaya 3S terhadap siswa, sedangkan dalam penelitian ini penerapan budaya 3S untuk kepuasan konsumen.

				menyapa kepada siswa.		
3.	Tiara Citra Mukti dari Universitas Islam Kadiri (2017)	Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan terhadap kepuasan konsumen	Menggunakan metode penelitian kuantitatif	Hasil uji T 4 Variabel berpengaruh terhadap Variabel Y dan 1 Variabel berpengaruh tapi tidak signifikan. Hasil uji F Variabel (X) berpengaruh terhadap Variabel (Y)	Persamaan sam-sama meneliti tentang kepuasan konsumen	Perbedaan dalam penelitian terdahulu menggunakan metodologi kuantitatif, sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif sehingga dalam pengolahan data berbeda.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian dan Alasan Penggunaannya

Penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Artinya data yang dikumpulkan tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau dengan lainnya, melainkan data yang berasal dari wawancara. Metode kualitatif menurut Sugiyono (2016:14), sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*); disebut juga metode etnographi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya; disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul analisisnya lebih bersifat kualitatif.

Penelitian kualitatif dipilih karena kemantapan peneliti berdasarkan pengalaman penelitiannya, dan metode kualitatif dapat memberikan rincian yang lebih kompleks tentang fenomena yang sulit di ungkapkan oleh metode kuantitatif.

B. Tempat Penelitian

Tempat penelitian adalah di SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri yang beralamat di Kabupaten Bojonegoro.

C. Instrumen Penelitian

Menurut (Sugiyono 2014:305), dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu,

peneliti harus sebagai instrumen juga harus “divalidasi” seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun langsung ke lapangan. Validasi terhadap peneliti sebagai instrumen meliputi validasi terhadap pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki obyek penelitian, baik secara akademik maupun logistiknya. Yang melakukan validasi adalah peneliti sendiri, melalui evaluasi diri seberapa jauh pemahaman terhadap metode kualitatif, penguasaan teori dan wawasan terhadap bidang yang diteliti, serta kesiapan dan bekal memasuki lapangan.

D. Situasi Sosial dan Sampel Suber Data

1. Situasi Sosial

Pada penelitian kualitatif, peneliti memasuki situasi sosial tertentu. Situasi sosial menurut Spradley dalam (Sugiyono 2014:297) situasi sosial terdiri atas tiga elemen yaitu: tempat (*place*), pelaku (*actors*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis. Artinya pada penelitian kualitatif tidak dikenal istilah populasi tetapi yang ada adalah situasi sosial dimana terdapat interaksi sinergis antara tempat, pelaku dan aktivitas.

Adapun tempat (*place*) penelitian ini berada di SPBU Pertamina Syirkah Amanah mandiri yang berlokasi di samping jalan raya balen kabupaten Bojonegoro. SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri menjadi salah satu perusahaan jasa yang bergerak dibidang

pengisian BBM (Bahan Bakar Minyak) yang memiliki konsumen cukup banyak sehingga menjadi obyek penelitian yang menarik untuk diteliti.

Pelaku (*actors*) yang terlibat dalam penelitian ini adalah karyawan dan konsumen yang ada di SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri Bojonegoro, karena baik karyawan maupun konsumen terlibat langsung dalam kegiatan penelitian, dimana kedua pelaku tersebut akan menjadi narasumber dari peneliti.

Aktivitas (*activity*) yang terjadi pada lokasi penelitian merupakan aktifitas pembelian serta aktivitas penjualan BBM. Aktivitas tersebut berkaitan dengan penelitian ini dimana kegiatan tersebut berkaitan langsung dengan penerapan budaya 3S (Senyum, Salam, Sapa) yang berkaitan dengan kepuasan konsumen.

2. Sampel sumber data

Menurut Arikunto (2013:171), yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data diperoleh. Apabila peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti baik pertanyaan lisan maupun tertulis. Apabila peneliti menggunakan dokumentasi, maka dokumen atau catatanlah yang menjadi sumber data sedang isi catatan subyek penelitian atau variabel penelitian.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik snowball sampling. Peneliti menggunakan teknik snowball sampling karena

memperhatikan pertimbangan tertentu yang kemungkinan akan dihadapi pada saat penelitian. Pertimbangan tersebut misalnya data yang didapatkan kurang memenuhi kapasitas. Teknik snowball sampling yaitu teknik pengambilan sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit kemudian menjadi membesar, hal ini dikarenakan sumber data yang sedikit tersebut belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka mencari informan lain yang digunakan sebagai sumber data (Sugiyono, 2017:218-219).

Berdasarkan hasil pengertian diatas maka sampel sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan dan konsumen SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri Bojonegoro.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu instrument yang sangat penting bagi penulis. Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (*participant observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*), dan dokumentasi (Sugiyono, 2021:296).

Pada penelitian ini teknik yang digunakan peneliti untuk pengumpulan data adalah:

1. Wawancara

a) Pengertian Wawancara

Wawancara adalah metode pengambilan data dengan cara

menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan atau responden. Caranya adalah dengan bercakap-cakap secara tatap muka. Wawancara dapat dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara atau dengan tanya jawab secara langsung (Prof.Dr. Afifuddin,M.M. & Dr.Beni Ahmad Saebani 2018:131). Metode ini digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data dari karyawan dan konsumen yang berada di SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri Bojonegoro.

b) Teknik Wawancara

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur adalah jenis wawancara kategori *in-dept interview*, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diwawancarai diminta pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan (Sugiyono 2014:318).

Dalam penelitian ini informan atau narasumber yang akan diwawancarai adalah karyawan dan konsumen SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri Bojonegoro.

2. Observasi

a) Pengertian Observasi

Menurut Patton dalam (Prof.Dr. Afifuddin,M.M. & Dr.Beni Ahmad Saebani 2018:134), tujuan observasi adalah mendeskripsikan *setting* yang dipelajari, aktivitas-aktivitas yang berlangsung, orang-orang yang terlibat dalam aktivitas, dan makna kejadian dilihat dari perspektif mereka yang terlihat dalam kejadian yang diamati tersebut. Dalam hal ini peneliti akan mengamati peristiwa yang terjadi selama berada di SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri Bojonegoro seperti halnya mengamati proses pelayanan pengisian BBM yang diberikan karyawan SPBU kepada konsumen.

b) Teknik Observasi

Observasi dalam penelitian ini dilakukan secara non partisipatif (*nonparticipatory observation*) jadi dalam hal ini peneliti datang di tempat kegiatan yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut (Sugiyono 2014:311).

Dalam penelitian ini, peneliti hanya akan mengamati berbagai peristiwa yang terjadi selama berada di SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri Bojonegoro, tanpa terlibat langsung dalam kegiatan tersebut. Seperti halnya mengamati kegiatan pengisian BBM yang dilakukan karyawan SPBU kepada konsumen.

3. Dokumentasi

Menurut (Prof.Dr. Afifuddin,M.M. & Dr.Beni Ahmad Saebani 2018:141), metode dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dan informasi melalui pencarian dan penemuan bukti-bukti. Metode dokumentasi ini merupakan metode pengumpulan data yang berasal dari sumber nonmanusia . sumber-sumber informasi non-manusia ini sering diabaikan dalam penelitian kualitatif, padahal sumber ini kebanyakan sudah tersedia dan siap pakai. Dokumen berguna karena dapat memberikan latar belakang yang lebih luasa mengenai pokok penelitian.

Dalam penelitian ini metode dokumentasi digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan sumber-sumber data yang berasal dari nonmanusia seperti struktur organisasi perusahaan, dan sejarah perusahaan.

F. Teknik Analisis Data

Menurut (Prof.Dr. Afifuddin,M.M. & Dr.Beni Ahmad Saebani 2018:145–46). Analisis data merupakan aktivitas pengorganisasian data. Data yang terkumpul dapat berupa catatan lapangan dan komentar peneliti, gambar, foto, dokumen, laporan, biografi, artikel, dan sebgainya. Kegiatan analisis data ialah mengatur, mengurutkan, mengelompokan, dan pengeolaan data tersebut bertujuan menemukan tema dan konsepsi kerja yang akan diangkat menjadi teori substantif.

Analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

Aktivitas dalam analisis data yaitu data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification (Miles & Huberman dalam Sugiyono, (2021:321)). Teknik yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian ini menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Data Collection (Pengumpulan Data)

Pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini dengan cara observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi.

2. Data Reduction (Reduksi Data)

Mereduksi data merupakan proses merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, pada data yang diperoleh dari lapangan secara teliti dan rinci. Dengan hal tersebut akan memberikan gambaran yang lebih jelas kepada peneliti.

Proses dari reduksi data ini dilakukan dengan cara memilih data yang pokok, penting dan disesuaikan dengan rumusan masalah yaitu tentang analisis rekrutmen dan kinerja.

3. Data Display (Penyajian Data)

Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori flowchart dan sejenisnya.

Penyajian data pada penelitian kualitatif kebanyakan berbentuk teks yang bersifat naratif (Miles & Huberman dalam Sugiyono, (2021:325)).

Dengan cara ini akan membuat peneliti menjadi lebih mudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya setelah

memahami data-data tersebut.

4. Conclusion Drawing/Verification

Proses penarikan kesimpulan merupakan suatu proses pemberian makna terhadap data, melakukan konfirmasi, dan mengetahui apakah makna yang diberikan sudah sesuai. Makna yang muncul dari data harus diuji terlebih dahulu, apakah sudah dapat dipercaya, apakah sudah benar, dan apakah sudah terkonfirmasi, yang berarti data sudah memiliki validitas (Sugiono dalam Irmayani, (2022:54)).

G. Pengujian Keabsahan Data

Menurut Sugiyono (2016:365) dalam penelitian kualitatif, temuan dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Tetapi perlu diketahui bahwa kebenaran realitas data menurut penelitian kualitatif tidak bersifat tunggal, tetapi jamak dan tergantung pada kemampuan peneliti mengkonstruksi fenomena yang diamati, serta bentuk dalam diri seorang sebagai hasil proses mental tiap individu dengan berbagai latar belakangnya.

Menurut Sugiyono (2016:365) Berikut langkah-langkah uji kredibilitas data untuk mengetahui keabsahan data :

1. Perpanjangan Pengamatan

Pada tahap awal peneliti memasuki lapangan, peneliti masih dianggap orang asing, masih dicurigai, sehingga informasi yang diberikan belum lengkap, tidak mendalam dan mungkin masih banyak

yang dirahasiakan, dalam hal ini biasanya perusahaan masih pelit dalam memberikan data-data seperti data-data tentang keuangan yang sangat sensitif untuk ditunjukkan kepada orang lain. Dengan perpanjangan waktu ini peneliti mengecek kembali apakah data yang telah diberikan selama ini merupakan data yang sudah benar atau tidak. Apabila ada data yang diperoleh tidak benar, maka peneliti melakukan pengamatan lagi yang lebih luas dan mendalam sehingga diperoleh data yang pasti kebenarannya.

2. Meningkatkan Ketekunan

Ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Pada penelitian ini peneliti melakukan pengecekan kembali apakah data yang sudah ditemukan benar atau tidak. Disini ketekunan sangat dibutuhkan dan butuh konsentrasi tinggi karena nantinya data peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas peneliti menggunakan keduanya untuk pengujian keabsahan data. Dalam melakukan penelitian, peneliti memerlukan waktu supaya mendapatkan data-data secara akurat dari pihak karyawan dan konsumen SPBU. Sedangkan dalam mengolah data-data yang diperoleh, peneliti memerlukan

ketekunan dengan cara ini kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.



LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar pertanyaan wawancara

Daftar pertanyaan wawancara karyawan

Daftar pertanyaan wawancara ini berfungsi untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian yang berjudul “**Penerapan Budaya 3S (Senyum, Salam, Sapa) untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri Bojonegoro**”. Berikut daftar pertanyaan wawancara untuk menjawab rumusan masalah.

Daftar pertanyaan untuk karyawan :

1. Apakah budaya 3S (Senyum, Salam, Sapa) di SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri Bojonegoro ini sudah berjalan atau diterapkan ?
2. Bagaimana proses budaya 3S (Senyum, Salam, Sapa) diberikan kepada konsumen ?
3. Bagaimana respon dari konsumen antara karyawan yang menerapkan budaya 3S (Senyum, Salam, Sapa) dan yang tidak ?
4. Apakah budaya 3S (Senyum, Salam, Sapa) dapat meningkatkan kepuasan konsumen ?
5. Apakah seluruh operator pada SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri Bojonegoro telah menerapkan budaya 3S (Senyum, Salam, Sapa) ?
6. Apakah ada sanksi seandainya ada karyawan yang tidak menerapkan budaya 3S (Senyum, Salam, Sapa) ?
7. Apa dampak dari penerapan budaya 3S (Senyum, Salam, Sapa) pada perusahaan ?

8. Apa saja kendala yang dihadapi dalam implementasi budaya 3S (Senyum, Salam, Sapa) ?



Daftar pertanyaan wawancara konsumen

Daftar pertanyaan wawancara ini berfungsi untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian yang berjudul “**Penerapan Budaya 3S (Senyum, Salam, Sapa) untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri Bojonegoro**”. Berikut daftar pertanyaan wawancara untuk menjawab rumusan masalah.

Daftar pertanyaan untuk konsumen :

1. Apakah karyawan SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri Bojonegoro sudah menerapkan budaya 3S (Senyum, Salam, Sapa) sesuai dengan prosedur yang ada ?
2. Bagaimana menurut anda mengenai layanan budaya 3S (Senyum, Salam, Sapa)?
3. Bagaimana tingkat kepuasan anda terhadap layanan budaya 3S (Senyum, Salam, Sapa) yang diberikan SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri Bojonegoro ?
4. Menurut anda apakah layanan budaya 3S (Senyum, Salam, Sapa) perlu diterapkan oleh SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri Bojonegoro ?

Lampiran 2 : Hasil wawancara

Hasil wawancara dengan informan 1

Nama : Nur Rohman

Status : Kepala koordinator operator sift pagi

Waktu : jum'at, 23 Juni 2023

1. SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri Bojonegoro sudah menerapkan budaya 3S (Senyum, Salam, Sapa) dimana operator yang bertugas telah memberikan layanan tersebut kepada setiap konsumen yang melakukan pengisian BBM”.
2. Budaya 3S diberikan sesuai dengan prosedur dari Pertamina, dimana setiap konsumen datang operator memberikan senyum, memberikan pertanyaan terkait BBM apa yang akan dibeli konsumen dan menunjukkan angka 0 sebelum melakukan pengisian.
3. Respon yang diberikan konsumen cukup baik dimana konsumen merasa lebih diperhatikan dan akrab karena telah terjadi interaksi antara operator dan konsumen sehingga nantinya konsumen akan datang kembali untuk melakukan pengisian BBM (Bahan Bakar Minyak)”
4. Jelas sangat memuaskan konsumen karena mendapatkan pelayanan dengan baik.
5. Sebagian besar operator di SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri sudah menerapkan budaya 3S.
6. Bagi operator yang tidak menerapkan budaya 3S, mendapatkan sanksi berupa teguran bahkan bisa sampai mendapatkan SP(Surat Peringatan)

7. Dengan adanya penerapan budaya 3S (Senyum, Salam, Sapa) kepada konsumen membuat image yang baik untuk perusahaan karena pelayanan yang diberikan sudah sesuai SOP yang berlaku.
8. Kendala yang dihadapi operator dalam memberikan layanan budaya 3S (Senyum, Salam, Sapa) antara lain pada saat antrian panjang dan banyak konsumen yang meminta untuk dilayani dengan cepat sehingga membuat operator tidak sempat memberikan layanan tersebut selain itu pelatihan yang diberikan oleh pihak perusahaan terkait layanan tersebut masih kurang.

Hasil wawancara dengan informan 2

Nama : Sri Winarsih

Status : Kepala koordinator operator sift siang

Waktu : jum'at, 23 Juni 2023

1. Operator yang bertugas pada SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri Bojonegoro sebagian besar telah menerapkan budaya 3S (Senyum, Salam, Sapa) kepada setiap konsumen yang datang karena Budaya 3S masuk dalam penilaian Pasti pas.
2. Budaya 3S diberikan sesuai dengan prosedur dari Pertamina, dimana setiap konsumen datang operator memberikan senyum, memberikan pertanyaan terkait BBM apa yang akan dibeli konsumen dan menunjukkan angka 0 sebelum melakukan pengisian.
3. Respon yang diberikan oleh konsumen sangat positif dimana konsumen merasa lebih diperhatikan sehingga merasa nyaman dan kembali lagi untuk melakukan pengisian BBM pada SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri Bojonegoro.
4. Konsumen jelas merasa puas dengan pelayanan budaya 3S, karena konsumen mendapatkan pelayanan dengan ramah dan baik.
5. Sebagian besar operator yang bertugas telah menerapkan budaya 3S karena sudah menjadi tugas dan kewajiban.
6. Bagi operator yang tidak menerapkan budaya 3S, mendapatkan sanksi berupa teguran bahkan bisa sampai mendapatkan SP(Surat Peringatan).
7. Adanya penerapan budaya 3S (Senyum Salam, Sapa) yang diberikan akan membuat konsumen merasa puas dengan layanan yang diberikan sehingga

nantinya konsumen dapat kembali lagi untuk melakukan pengisian BBM (Bahan Bakar Minyak) di SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri Bojonegoro.

8. Kendala yang dihadapi operator dalam memberikan layanan budaya 3S (Senyum, Salam, Sapa) antara lain pada saat antrian panjang dan banyak konsumen yang meminta untuk dilayani dengan cepat sehingga membuat operator tidak sempat memberikan layanan tersebut selain itu pelatihan yang diberikan oleh pihak perusahaan terkait layanan tersebut masih kurang.

Hasil wawancara dengan informan 3

Nama : Bagus Hermanu

Status : Konsumen

Waktu : : jum'at, 23 Juni 2023

1. Budaya 3S sudah diterapkan oleh operator yang bertugas karena merupakan suatu pelayanan yang harus diberikan kepada setiap konsumen”.
2. Layanan budaya 3S (Senyum, Salam, Sapa) sangat bagus saya merasa cukup puas karena mendapatkan hak saya sebagai konsumen,dimana setiap saya melakukan pengisian BBM di SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri saya selalu mendapatkan layanan tersebut.
3. Layanan budaya 3S yang diberikan sudah cukup memuaskan dimana saya sebagai konsumen merasa di hargai dengan keramahan yang diberikan operator yang bertugas”.
4. Budaya 3S perlu diterapkan karena merupakan suatu pelayanan kepada konsumen.

Hasil wawancara dengan informan 4

Nama : Qirana Wahida Putri

Status : Konsumen

Waktu : Jum'at, 23 Juni 2023

1. Menurut saya budaya 3S sudah diterapkan oleh SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri karena dengan adanya layanan tersebut membuat konsumen merasa nyaman.
2. Menurut saya layanan budaya 3S (Senyum, Salam, Sapa) sangat bagus diterapkan, dengan menerapkan layanan tersebut membuat konsumen merasa lebih nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri Bojonegoro.
3. Untuk tingkat kepuasan saya cukup puas dengan layanan 3S yang sudah diterapkan oleh karyawan SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri dimana saya memberikan nilai presentase sebesar 80%.
4. Menurut saya layanan budaya 3S sangat perlu karena saya merasa cukup senang dengan adanya layanan tersebut.

Hasil wawancara dengan informan 5

Nama : Diana Minarsih

Status : Konsumen

Waktu : Jum'at, 15 Juli 2023

1. karyawan SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri sudah menerapkan budaya 3S sesuai prosedur yang ada kepada konsumen.
2. layanan budaya 3S yang diberikan sudah baik, hal ini tentunya dapat meningkatkan kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri.
3. tingkat kepuasan saya jika di presentasikan sebesar 85% yaitu cukup puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga saya dapat melakukan pembelian ulang BBM di SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri dengan senang hati”.
4. Menurut saya, layanan budaya 3S perlu diterapkan di SPBU Pertamina Syirkah Amanah Mandiri. Hal ini karena pelayanan merupakan salah satu sektor yang penting dalam mengukur kepuasan konsumen.

Lampiran 3 : Hasil Dokumentasi wawancara dengan informan



gambar 1.

Wawancara dengan bapak Nur Rohman



Gambar 2.

wawancara dengan ibu Sri Winarsih



Gambar 3.

Wawancara dengan Konsumen Qirana Wahida Putri

Lampiran 4 : Lembar penilaian Audit SPBU Syirkah Amanah Mandiri

CHECK LIST AUDIT SPBU			
Elemen 1: Staf yang Termotivasi dan Terlatih dengan Baik (20)			Skor 0,00
Sub-Elemen 1.1: Kerapihan (8)			Skor 0,00
1.1.1: Seragam (5)			Skor 0,00
1.1.1.a	Seragam dipakai oleh semua operator (desain yang sama dan dikancing)	A/F	
1.1.1.b	Seragam operator sesuai Standar Pertamina (Kemeja, Celana, Topi & Kantong Uang)	A/F	
1.1.1.c	Nama operator dan kode SPBU terlihat jelas	A-F	
1.1.1.d	Seragam bersih dan dalam kondisi baik	A-F	
1.1.1.e	Operator memakai alas kaki yang pantas (sepatu hitam, kaus kaki hitam)	A/F	
			0,00
1.1.2: Penampilan (3)			Skor 0,00
1.1.2.a	Semua operator memiliki rambut yang pendek dan disisir rapi, untuk wanita rambut diikat jika panjangnya melebihi bahu	A-F	
1.1.2.b	Semua operator pria memiliki kumis dan janggut yang terukur rapi, untuk wanita mengenakan rias wajah sebatasnya	A-F	
1.1.2.c	Semua operator memiliki kuku yang pendek dan bersih serta berbau badan sedap	A-F	
			0,00
Sub-Elemen 1.2: Prosedur Pelayanan (10)			Skor 0,00
1.2.1: Halaman depan / Forecourt (8)			Skor 0,00
1.2.1.a	Pelanggan dipandu ke Pulau Pompa yang tersedia	A/C/F	
1.2.1.b	Pelanggan disapa dengan sopan (selamat pagi, selamat sore, dll)	A/C/F	
1.2.1.c	Pelanggan ditanyakan jenis BBM yang mereka inginkan (operator mengoreksi jika salah)	A-F	
1.2.1.d	Tutup tangki dibuka dengan baik dan diletakkan di rak yang tersedia di Unit Dispenser	A/F	
1.2.1.e	Setelah BBM selesai dipilih, pelanggan ditunjukkan bahwa meteran berada pada angka 0	A/C/F	
1.2.1.f	Setelah BBM selesai dipilih, pelanggan ditunjukkan bahwa meteran berada pada angka 0	A/F	
1.2.1.g	Berhati-hati saat mengisi bensin untuk menghindari tumpahan dan kerusakan pada kendaraan	A/F	
1.2.1.h	Berhati-hati saat mengisi bensin untuk menghindari tumpahan dan kerusakan pada kendaraan	A/F	
1.2.1.i	Berhati-hati saat mengisi bensin untuk menghindari tumpahan dan kerusakan pada kendaraan	A/F	
1.2.1.j	Berhati-hati saat mengisi bensin untuk menghindari tumpahan dan kerusakan pada kendaraan	A/F	
1.2.1.k	Berhati-hati saat mengisi bensin untuk menghindari tumpahan dan kerusakan pada kendaraan	A/F	
1.2.1.l	Berhati-hati saat mengisi bensin untuk menghindari tumpahan dan kerusakan pada kendaraan	A/F	
1.2.1.m	Berhati-hati saat mengisi bensin untuk menghindari tumpahan dan kerusakan pada kendaraan	A/F	
1.2.1.n	Berhati-hati saat mengisi bensin untuk menghindari tumpahan dan kerusakan pada kendaraan	A/F	
1.2.1.o	Berhati-hati saat mengisi bensin untuk menghindari tumpahan dan kerusakan pada kendaraan	A/C/F	
			0,00
1.2.2: C - Toko (2)			Skor 0,00
1.2.2.a	Pelanggan disambut ketika memasuki toko	A/F	
1.2.2.b	Pelanggan ditawarkan bantuan	A/F	
1.2.2.c	Penjaga toko menyebutkan harga barang dan menawarkan bon pembelian	A/F	
1.2.2.d	Pelanggan diberi ucapan terima kasih atas kunjungannya	A/F	
			0,00
Sub-Elemen 1.3: Pengelolaan Keluhan Pelanggan (2)			Skor 0,00
1.3.a	SPBU menawarkan sebuah mekanisme keluhan bagi Pelanggan dan formulir tersedia	A/F	
1.3.b	Saat keluhan pelanggan tidak dapat diselesaikan oleh operator, pelanggan diarahkan ke supervisor dan berikutnya ke Manajer SPBU	A-F	
1.3.c	Saat keluhan pelanggan tidak dapat diselesaikan oleh Supervisor dan Manajer, pelanggan dipersilakan untuk mengisi formulir keluhan pelanggan	A-F	
1.3.d	Formulir keluhan pelanggan dimasukkan ke dalam buku catatan keluhan pelanggan	A/F	
1.3.e	Keluhan pelanggan ditindaklanjuti dalam 48 jam	A/F	

Sumber : SPBU Syirkah Amanah Mandiri



PT. SYIRKAH AMANAH MANDIRI
SPBU 54.621.11
Jl. Raya Balenrejo - Balen – Bojonegoro
Telp. 0813 3561 3143 Email: spbu5462111@yahoo.co.id

SURAT KETERANGAN

014/SPBU.SAM/IX/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zainul Fuad, SE

Jabatan: Manajer PT. Syirkah Amanah Mandiri (SPBU 54.621.11 Bojonegoro)

Alamat : Jl. Raya Balenrejo – Bojonegoro

Menerangkan bahwa,

Nama : Ardiansyah Amirul Mu'minin

NIM : 19010027

Instansi : STIE Cendekia Bojonegoro

Yang tersebut di atas benar- benar telah melakukan penelitian guna penyusunan skripsi mulai tanggal 23 Januari – 22 Februari 2023 dengan judul **“PENERAPAN 3S (SENYUM,SALAM,SAPA) UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA SPBU PERTAMINA SYIRKAH AMANAH MANDIRI BOJONEGORO”**.

Demikian surat keterangan ini disampaikan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bojonegoro, 05 September 2023

PT. Syirkah Amanah Mandiri

SPBU 54.621.11 Balenrejo – Bojonegoro


Zainul Fuad, SE