BAB III

MEKANISME PEMBULATAN HARGA JUAL PADA TRANSAKSI JUAL BELI BBM DI SPBU PERTAMINA GRESIK

A. Gambaran Umum SPBU Pertamina 54.611.20 Gresik

1. Lokasi Perusahaan

SPBU adalah kependekan dari "Stasiun Pengisian Bahan Bakar untuk Umum". SPBU Pertamina 54.611.20 ini berada pada lokasi yang sangat strategis karena terletak di dekat Terminal Kota Gresik tepatnya di Jalan Raya Gresik Lamongan km 20 Gresik. Jika dilihat dari ekonomisnya SPBU ini mudah dijangkau oleh siapapun karena letaknya yang sangat strategis. Dan di SPBU Pertamina ini tak hanya sekedar isi bensin, tapi sudah menjadi rest-area karena di SPBU ini sudah tersedia fasilitas musholla, toilet, minimarket dan tempat parkir yang luas dikarenakan luas SPBU Pertamina ini berkisar seluas 16 Hektar.

2. Sejarah SPBU Pertamina 54.611.20

SPBU merupakan perusahaan dalam bidang pengisian Bahan Bakar Umum (BBM) yang sangat erat kaitanya dengan kebutuhan hidup masyarakat. SPBU ini mulai beroperasi sejak 31 Desember 2002. SPBU Pertamina ini berdiri dibawah naungan PT. Bumi Lingga Persada dan mempunyai 2 (dua) cabang di Gresik yakni SPBU Pertamina 54.611.20 di Jl. Raya Gresik Lamongan km 20

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gresik dan di SPBU Pertamina 54.611.11 Jl.Raya Bringkang Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik.

Perusahaan ini awalnya memulai kegiatanya dengan 20 karyawan dikarenakan pada awal beroperasi hanya ada 3 pompa pengisian bensin dan kini sudah mempunyai 45 karyawan dikarenakan ada penambahan 3 pompa pengisian bensin, yang sekarang berjumlah 6 pompa pengisian bensin dan 28 Nozle.

Sekarang ini, terasa bagi masyarakat ketika melihat SPBU Pertamina sudah jauh berbeda jika dibandingkan dengan sepuluh tahun yang lalu. Pertamina secara konsisten telah merombak dan merenovasi hampir seluruh bangunan dan juga peralatan SPBU dengan mesin-mesin pompa bensin yang baru. Ini adalah standard baru yang dikembangkan oleh Pertamina yang diikuti pula dengan standard pelayanan yang baru juga.

SPBU Pertamina masih menggunakan estetika warna dasar merah dan garis putih yang sudah merupakan warna standard SPBU Pertamina di seluruh Indonesia. Dari segi pencahayaan, lay-out, kebersihan, hingga toilet tampaknya SPBU Pertamina sudah melakukan banyak perubahan untuk menjadikan SPBU yang lebih baik lagi. Untuk menjaga kepuasan dan kenyamanan pelanggan, SPBU Pertamina terus berbenah dengan memberikan peningkatan pelayanan.

Standard operasional pelayanan SPBU Pertamina ini adalah PASTI PAS. SPBU yang telah mendapatkan Sertifikat PASTI PAS! dari auditor independen dengan jaminan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kelas dunia.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Konsumen akan mendapatkan kualitas dan kuantitas BBM yang terjamin, pelayanan yang ramah, serta fasilitas yang nyaman. Anda bisa melihat beberapa logo PASTI PAS! yang terpampang jelas dibeberapa titik SPBU Pertamina.

Dibawah ini adalah keterangan SPBU Pertamina PASTI PAS! yang terbagi dalam tiga kategori, yaitu:[50]

a. Jaminan Kualitas Pelayanan

SPBU Pertamina PASTI PAS! adalah SPBU yang telah tersertifikasi dapat memberikan pelayanan terbaik memenuhi standard kelas dunia. Konsumen dapat mengharapkan kualitas dan kuantitas BBM yang terjamin, pelayanan yang ramah, serta fasilitas nyaman.

Kualitas dan kuantitas BBM terjamin karena SPBU PASTI PAS! menggunakan alat-alat pengukur kualitas dan kuantitas lebih akurat juga menerapkan prosedur monitoring yang lebih ketat. Untuk menjamin ketepatan takaran, SPBU melakukan test ketepatan volume secara rutin dengan batas toleransi akurasi lebih ketat dari SPBU biasa. Dinas Metrologi akan melakukan kalibrasi ulang pompa yang telah melewati batas toleransi. Untuk menjamin kualitas BBM, SPBU melakukan pengujian kualitas 3 kali lebih banyak dari SPBU biasa, juga dengan batas toleransi lebih ketat.

[50] http://pastipas.pertamina.com/mengenal.asp, Diakses tanggal 10 Desember 2015

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Konsumen akan selalu disambut oleh senyum, salam, dan sapa operator. Untuk memastikan anda mendapatkan volume yang akurat operator akan menunjukkan pada anda mesin pompa menunjukkan angka nol sebelum mulai pengisian.

b. Dapat Dipercaya

SPBU Pertamina PASTI PAS! hanya diberikan kepada SPBU yang telah mendapatkan dan dapat mempertahankan audit sertifikasi oleh auditor internasional independen. Untuk mendapatkan sertifikasi PASTI PAS!, SPBU harus lolos audit kepatuhan standard pelayanan yang ditetapkan oleh Pertamina. Audit ini mencangkup standard pelayanan, jaminan kualitas dan kuantitas, kondisi peralatan dan fasilitas, keselarasan format fasilitas, dan penawaran produk dan pelayanan tambahan. Setelah mendapatkan sertifikat PASTI PAS!, SPBU akan tetap diaudit secara rutin. Jika tidak lolos, SPBU dapat kehilangan predikatnya sebagai SPBU Pertamina PASTI PAS!

Seluruh proses sertifikasi dilakukan secara independen oleh Bureau Veritas, institusi auditor independen internasional yang memiliki pengalaman Internasional untuk melakukan audit pelayanan SPBU.

c. Dapat Dikenali

Konsumen dapat mengenali SPBU PASTI PAS! melalui beberapa

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

cara:

1) Melihat logo dan sertifikat PASTI PAS!: logo pada kantung kiri operator dan sertifikat PASTI PAS! dapat dilihat dalam kantor SPBU
2) Merasakan pelayanan operator: operator akan mengucapkan selamat pagi/siang/malam, menunjukkan angka nol, dan mengucapkan terimakasih dengan ramah.
3) Menemukan daftar lokasi SPBU diwebsite resmi Pertamina PASTI PAS! lengkap dengan lokasi, foto, dan deskripsi singkat produk dan pelayanan yang tersedia.

Pelaksanaan operasional SPBU harus sesuai dengan SOP (Standard Operating Procedure) PT. Pertamina. Perekrutan dan pengadaan karyawan adalah tanggung jawab pemohon, dan para pekerja diwajibkan bekerja sesuai dengan etika kerja standar PT. Pertamina.

Predikat PASTI PAS itu sendiri terbagi menjadi 3 klasifikasi:

a. *Silver* adalah predikat yang didapat oleh SPBU etika baru lolos audit dari lembaga audit yang ditetapkan oleh pertamina, hal ini dikarenakan ada beberapa faktor yang belum terpenuhi untuk mendapatkan sertifikat PASTI PAS Gold. Diantaranya belum adanya mesin Anjungan Tunai Mnadiri (ATM) dan Minimarket.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. *Gold* adalah klasifikasi audit yang didapat oleh SPBU setelah melengkapi kekurangan-kekurangan yang telah disebutkan dalam klasifikasi Silver.

c. *Diamond* adalah klasifikasi audit yang didapat oleh SPBU yang dinyatakan SPBU paling lengkap diantaranya ada Anjungan Tunai Mandiri (ATM), adanya bengkel mobil dan motor, tersedianya dua jenis usaha NFR (*Non Fuel Retail*) dengan *brand* Pertamina, untuk klasifikasi Diamond hanya terdapat di Jakarta.

SPBU Pertamina 54.611.20 mendapat audit PASTI PAS sejak 11 Juni 2006 dan termasuk dalam klasifikasi SPBU *Silver* yaitu predikat yang didapat oleh SPBU ketika baru lolos audit dari lembaga audit yang ditetapkan oleh pertamina, hal ini dikarenakan ada beberapa faktor yang belum terpenuhi untuk mendapatkan sertifikat PASTI PAS Gold. Diantaranya belum adanya mesin Anjungan Tunai Mnadiri (ATM).

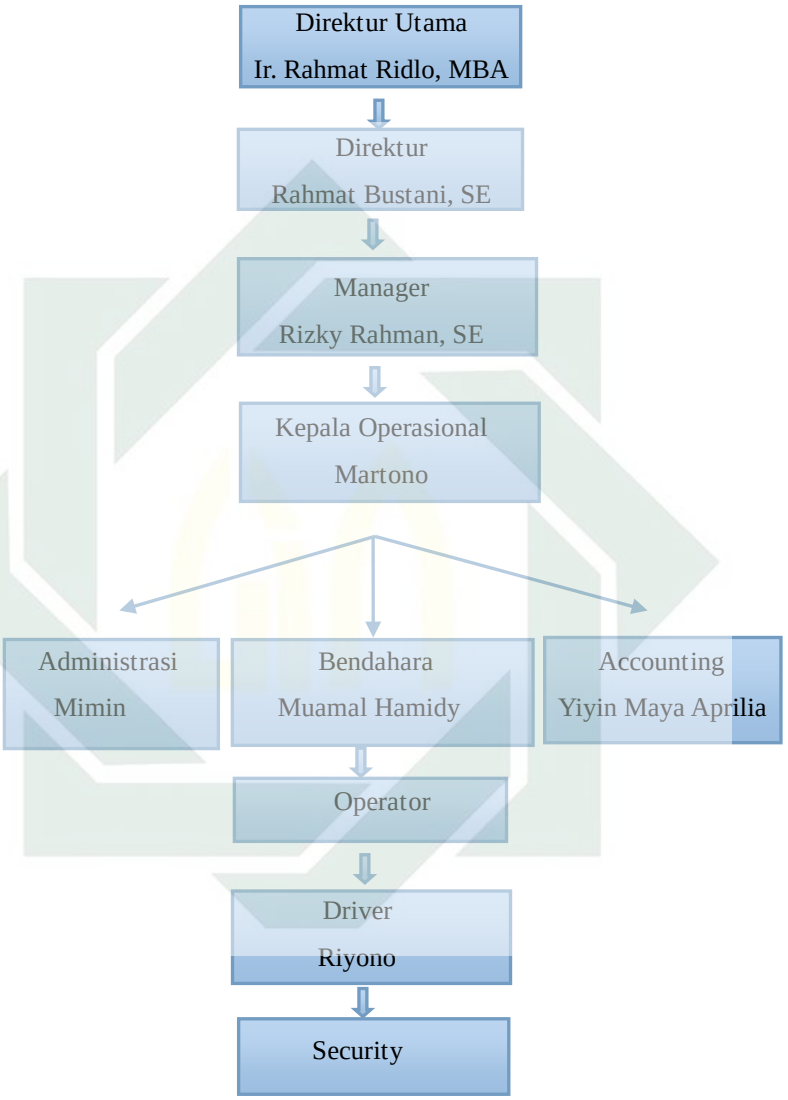
3. Produk SPBU Pertamina 54.611.20

Produk BBM (Bahan Bakar Minyak) yang dijual di SPBU Pertamina ini yakni BBM Premium, BBM Pertalite, BBM berkualitas lebih tinggi beroktan 92 disebut Pertamax, BBM beroktan 95 disebut sebagai Pertamax Plus. Pertamina mengklaim Pertamax yang dihasilkan pengilangan minyak Balongan terbaik di Asia. SPBU Pertamina ini juga menjual BBM jenis solar, terdiri dari solar biasa dan solar Pertamax DEX yang ramah lingkungan karena kandungan sulfurnya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

rendah.

4. Struktur organisasi SPBU Pertamina Jl. Gresik Lamongan km 20 Gresik



Stuktur organisasi merupakan unsur yang sangat penting dalam menerapkan cara-cara pengawasan yang efektif dan dasar dalam pelimpahan wewenang dan tanggung jawab. Struktur organisasi SPBU pertamina dapat dikategorikan sebagai *line Authority*, dimana seorang atasan atau kepala bagian bertanggung

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

jawab dalam pengambilan keputusan. Selain itu, kepala bagian bertanggung jawab terhadap semua aktifitas organisasi oleh bawahannya dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Begitu juga dengan garis koordinasi, sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang masing-masing dimana struktur organisasi tersebut terdapat pembagian tugas yang jelas dan terkoordinir dan kemudian dipertanggungjawabkan langsung kepada kepala bagian.

Struktur tersebut disusun berdasarkan kebutuhan perusahaan, terdiri dari:

1. Kepala SPBU (Direktur Utama)

   Tugas dan tanggung jawab direktur SPBU adalah:

   a. Sebagai pimpinan perusahaan dan pengganti
   b. Menciptakan hubungan kerja yang serasi antara kepala-kepala divisi atau bagian-bagian untuk kelancaran perusahaan.
   c. Bertanggung jawab langsung kepada pemilik SPBU atas pelaksanaan tugas operasional.

2. Wakil Kepala SPBU (Direktur)

   Tugas dan tanggung jawabnya adalah:

   a. Bertanggung jawab kepada kepala SPBU
   b. Menggantikan tugas kepala SPBU apabila berhalangan hadir.

3. Manager

   Tugas dan tanggung jawabnya adalah:

   a. Mewakili SPBU dihadapan Pertamina

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Menetapkan keputusan internal SPBU

c. Melakukan proses pengadaan BBM

d. Melaksanakan manajemen perusahaan

4. Kepala Operasional

Tugas dan tanggung jawabnya adalah:

a. Menjalin kerjasama dengan pihak-pihak luar.

b. Mencari karyawan sesuai dengan keperluan perusahaan.

c. Menjaga peralatan agar tetap berfungsi dengan baik.

d. Menjaga keamanan dan ketertiban SPBU.

e. Mengawasi kelangsungan penjualan BBM kepada konsumen.

f. Bertanggung jawab kepada kepala SPBU.

5. Bagian Administrasi & Keuangan, Seksi Administrasi Persediaan Kantor, Seksi Pembukuan, Seksi Keuangan

Tugas dan tanggung jawabnya adalah:

a. Melaksanakan administrasi perusahaan yang menyangkut kepegawaian, penjualan, dan perusahaan.

b. Memberikan saran kepada SPBU atas masalah-masalah yang menyangkut administrasi perusahaan.

c. Mempersiapkan dan mengatur surat-surat, pengisian laporan-lapoaran, dan formulir-formulir untuk bagian lain.

d. Bertanggung jawab atas pelaksanaan administrasi secara umum.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e. Bertanggung jawab kepada kepala SPBU.

f. Bertanggung jawab terhadap pemakaian dan pemeliharaan peralatan yang digunakan dan penggunaan bahan-bahan yang diterimanya.

g. Menyelenggarakan dan mengawasi penyimpanan dokumen yang menyangkut masalah keuangan.

6. Operator

Tugas dan tanggung jawabnya adalah:

a. Melakukan transaksi langsung dengan konsumen.

b. Melaporkan hasil penjulan BBM kepada kepala SPBU.

c. Melayani konsumen dengan baik dan sepenuh hati.

7. Security

Tugas dan tanggung jawabnya adalah:

a. Menjaga keamanan di lingkungan SPBU

b. Mengatur lalu lintas ketika konsumen keluar/masuk SPBU

B. Gambaran Umum SPBU Pertamina 54.611.24 Gresik

1. Lokasi Perusahaan

SPBU Pertamina 54.611.24 ini berada pada lokasi yang sangat strategis karena terletak di pusat kota Gresik yakni di dekat Perumahan Gresik Kota Baru (GKB) berdekat dengan pusat industri kota Gresik, dekat dengan pondok pesantren Suci Gresik tepatnya di Jalan K.H. Syafi'i Suci Manyar

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gresik. SPBU Pertamina ini tersedia fasilitas musholla, toilet, cuci motor dan bengkel motor. Luas SPBU Pertamina ini berkisar seluas 3 Hektar.

2. Sejarah SPBU Pertamina 54.611.24

SPBU ini mulai beroperasi sejak tanggal 1 Februari 2006. SPBU Pertamina ini berdiri dibawah naungan PT. Gas Mulya Jaya. Perusahaan ini mempunyai 25 karyawan yang terdiri dari 1 Kepala Operasional, 1 Staff Administrasi, 1 Bendahara, 1 Accounting, 16 Operator, 1 Driver dan 3 Security. Dan mempunyai 3 pompa pengisian bensin, dan 10 Nozle.

Sama halnya dengan SPBU Pertamina seluruh Indonesia SPBU ini menggunakan estetika warna dasar merah dan garis putih yang sudah merupakan warna standard SPBU Pertamina. Dari segi pencahayaan, lay-out, kebersihan, hingga toilet tampaknya SPBU Pertamina sudah melakukan banyak perubahan untuk menjadikan SPBU yang lebih baik lagi. Untuk menjaga kepuasan dan kenyamanan pelanggan, SPBU Pertamina terus berbenah dengan memberikan peningkatan pelayanan.

Standard operasional pelayanan SPBU Pertamina ini adalah PASTI PAS. Dan dari SPBU Pertamina PASTI PAS kini berubah menjadi Pertamina Way Reborn. Sedikit perubahan dari sebelumnya, Pertamina Way Reborn dikhususkan mempunyai:

a. Jalur Khusus BBK (Bahan Bakar Khusus) meliputi Pertamax harus disediakan *Red Carpet* menjadi standart SPBU ini.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Pelayanan menjadi fokus penting dan mempunyai bobot terbesar dalam Audit.

c. Operator harus menawarkan Produk Pertamax dan menjelaskan keunggulan dari Bahan Bakar Khusus ini dan menawarkan kepada konsumen untuk isi full.

d. Memberikan solusi dan rekomendasi terhadap permasalahan konsumen.

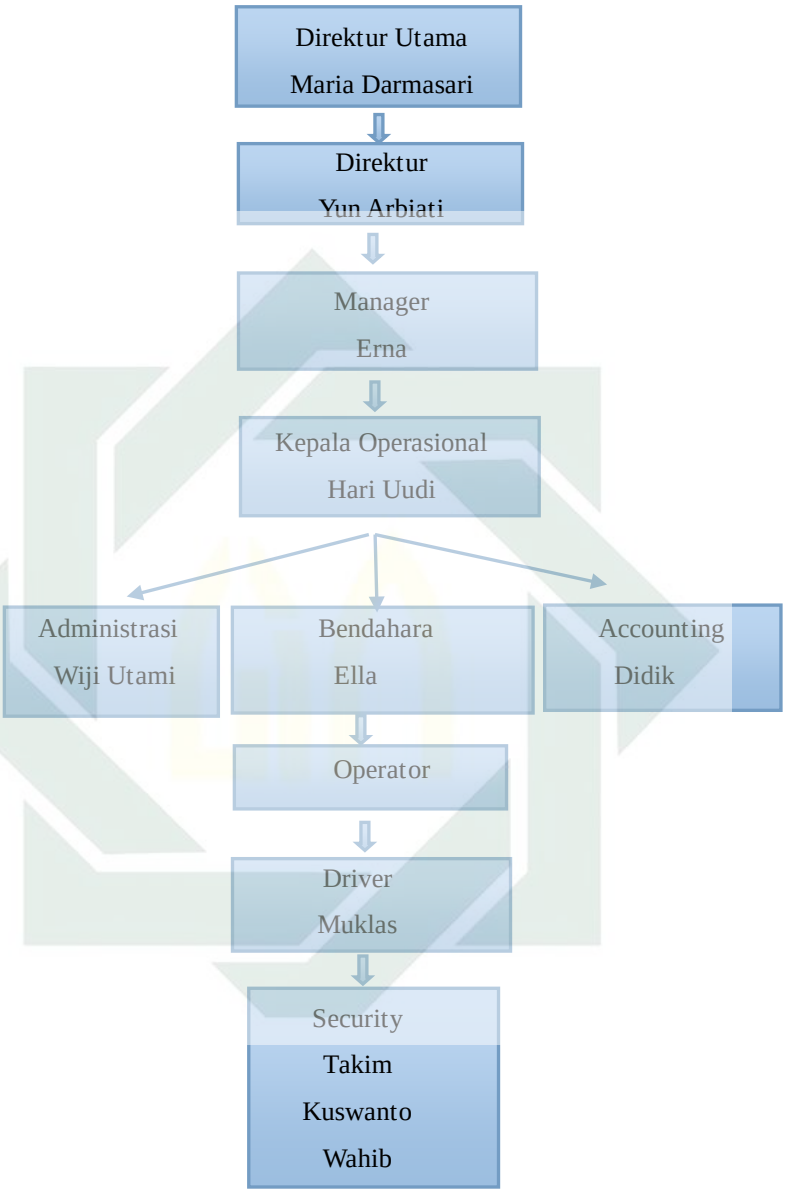
e. Operator harus membiasakan 3S (Salam, Sapa, Senyum) dan berkata "MULAI NOL" kepada konsumen yang melakukan pengisian.

3. Produk SPBU Pertamina 54.611.24

Produk BBM (Bahan Bakar Minyak) yang dijual di SPBU Pertamina ini yakni BBM Premium, BBM Pertalite, BBM berkualitas lebih tinggi beroktan 92 disebut Pertamax, dan BBM jenis Solar.

5. Struktur organisasi SPBU Pertamina Jl.KH.Syafi'i Suci Manyar Gresik

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



C. Gambaran Umum SPBU Pertamina 54.611.04 Gresik

1. Lokasi Perusahaan

SPBU Pertamina 54.611.04 ini berada pada lokasi yang sangat strategis karena terletak di dekat Mall Kota Gresik tepatnya di Jalan Raya Veteran

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gresik. Jika dilihat dari ekonomisnya maka SPBU ini mudah dijangkau oleh siapapun karena letaknya yang sangat strategis dekat dengan jantung Kota Gresik.

2. Sejarah SPBU Pertamina 54.611.04

SPBU ini mulai berdiri dan beroperasi sejak 26 November 2000. SPBU Pertamina ini berdiri dibawah naungan PT. Pradana Afandi Utama. Perusahaan ini mempunyai 21 karyawan yang terdiri dari 1 Kepala Operasional, 18 Operator, dan 2 Security. SPBU ini mempunyai 5 pompa pengisian bensin, dan 12 Nozle.

Standard operasional pelayanan SPBU Pertamina ini sama dengan standart SPBU Pertamina di Jalan Gresik Lamongan km 20 Gresik yaitu PASTI PAS. Dikarenakan standart operasional tersebut ditetapkan melalui audit standart operasional dari Pertamina Indonesia sejak tanggal 10 Januari 2006. SPBU yang telah mendapatkan Sertifikat PASTI PAS! dari auditor independen dengan jaminan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kelas dunia. Konsumen akan mendapatkan kualitas dan kuantitas BBM yang terjamin, pelayanan yang ramah, serta fasilitas yang nyaman. Anda bisa melihat beberapa logo PASTI PAS! yang terpampang jelas dibeberapa titik SPBU Pertamina.

Dibawah ini adalah keterangan SPBU Pertamina PASTI PAS! yang terbagi dalam tiga kategori, yaitu:[51]

a. Jaminan Kualitas Pelayanan

[51] http://pastipas.pertamina.com/mengenal.asp, Diakses tanggal 10 Desember 2015

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

SPBU Pertamina PASTI PAS! adalah SPBU yang telah tersertifikasi dapat memberikan pelayanan terbaik memenuhi standard kelas dunia. Konsumen dapat mengharapkan kualitas dan kuantitas BBM yang terjamin, pelayanan yang ramah, serta fasilitas nyaman.

Kualitas dan kuantitas BBM terjamin karena SPBU PASTI PAS! menggunakan alat-alat pengukur kualitas dan kuantitas lebih akurat juga menerapkan prosedur monitoring yang lebih ketat. Untuk menjamin ketepatan takaran, SPBU melakukan test ketepatan volume secara rutin dengan batas toleransi akurasi lebih ketat dari SPBU biasa. Dinas Metrologi akan melakukan kalibrasi ulang pompa yang telah melewati batas toleransi. Untuk menjamin kualitas BBM, SPBU melakukan pengujian kualitas 3 kali lebih banyak dari SPBU biasa, juga dengan batas toleransi lebih ketat.

Konsumen akan selalu disambut oleh senyum, salam, dan sapa operator. Untuk memastikan anda mendapatkan volume yang akurat operator akan menunjukkan pada anda mesin pompa menunjukkan angka nol sebelum mulai pengisian.

b. Dapat Dipercaya

SPBU Pertamina PASTI PAS! hanya diberikan kepada SPBU yang telah mendapatkan dan dapat mempertahankan audit sertifikasi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

oleh auditor internasional independen. Untuk mendapatkan sertifikasi PASTI PAS!, SPBU harus lolos audit kepatuhan standard pelayanan yang ditetapkan oleh Pertamina. Audit ini mencangkup standard pelayanan, jaminan kualitas dan kuantitas, kondisi peralatan dan fasilitas, keselarasan format fasilitas, dan penawaran produk dan pelayanan tambahan. Setelah mendapatkan sertifikat PASTI PAS!, SPBU akan tetap diaudit secara rutin. Jika tidak lolos, SPBU dapat kehilangan predikatnya sebagai SPBU Pertamina PASTI PAS!

Seluruh proses sertifikasi dilakukan secara independen oleh Bureau Veritas, institusi auditor independen internasional yang memiliki pengalaman Internasional untuk melakukan audit pelayanan SPBU.

c. Dapat Dikenali

Konsumen dapat mengenali SPBU PASTI PAS! melalui beberapa cara:

4) Melihat logo dan sertifikat PASTI PAS!: logo pada kantung kiri operator dan sertifikat PASTI PAS! dapat dilihat dalam kantor SPBU
5) Merasakan pelayanan operator: operator akan mengucapkan selamat pagi/siang/malam, menunjukkan angka nol, dan mengucapkan terimakasih dengan ramah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6) Menemukan daftar lokasi SPBU diwebsite resmi Pertamina PASTI PAS! lengkap dengan lokasi, foto, dan deskripsi singkat produk dan pelayanan yang tersedia.

Pelaksanaan operasional SPBU harus sesuai dengan SOP (Standard Operating Procedure) PT. Pertamina. Perekrutan dan pengadaan karyawan adalah tanggung jawab pemohon, dan para pekerja diwajibkan bekerja sesuai dengan etika kerja standar PT. Pertamina.

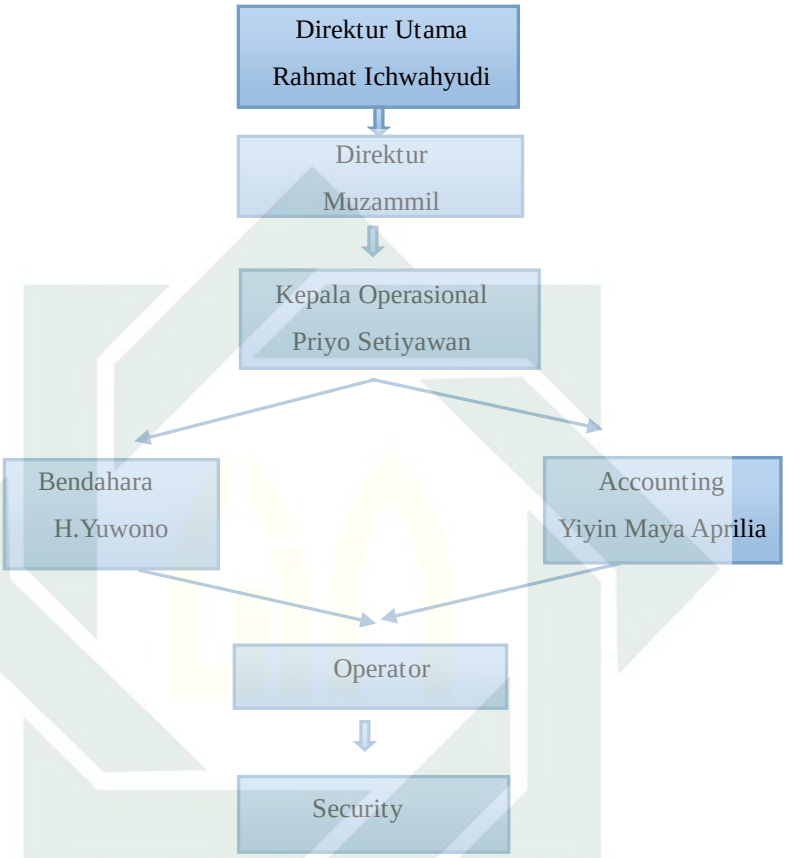
SPBU Pertamina ini mendapat audit PASTI PAS sejak 10 Januari 2006 dan termasuk dalam klasifikasi SPBU *Silver* yaitu predikat yang didapat oleh SPBU ketika baru lolos audit dari lembaga audit yang ditetapkan oleh pertamina, hal ini dikarenakan ada beberapa faktor yang belum terpenuhi untuk mendapatkan sertifikat PASTI PAS Gold. Diantaranya belum adanya mesin Anjungan Tunai Mnadiri (ATM) dan Minimarket.

3. Produk SPBU Pertamina 54.611.04

Produk BBM (Bahan Bakar Minyak) yang dijual di SPBU Pertamina ini yakni BBM Premium, BBM Pertalite, BBM berkualitas lebih tinggi beroktan 92 disebut Pertamax, dan BBM jenis solar, terdiri dari solar biasa dan solar Pertamax DEX yang ramah lingkungan karena kandungan sulfurnya rendah.

4. Struktur organisasi SPBU Pertamina 54.611.04 Jalan Veteran Gresik

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



D. Faktor dan mekanisme Pembulatan harga jual BBM di Wilayah Gresik

Istilah pembulatan harga jual yang berarti proses membulatkan nilai jual suatu barang yang ditawarkan kepada pembeli berupa BBM yang terdiri dari Premium, Solar, Pertamax, Solar DEX dan Pertalite. Proses pembulatan terjadi apabila konsumen atau pembeli melakukan pengisian atau pembelian BBM baik itu BBM bersubsidi maupun tidak dan konsumen menginginkan pembelian bensin penuh *(full tank),* seperti yang dialami konsumen SPBU Pertamina Pasti

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pas 54.611.15 bernama Siti Masrichah,[52] pada saat pembelian BBM jenis Premium mesin pengisian Bahan Bakar Minyak (BBM) menunjukkan angka atau harga Rp. 22.126,- dan terjadi pembulatan harga yang dilakukan oleh pihak SPBU yang semula Rp. 22.126,- menjadi Rp. 23.000,- terdapat selisih harga dari harga pada mesin pengisian BBM berkisar Rp.874,-. Pembulatan harga jual ini sering terjadi apabila kita melakukan transaksi tunai. Sedangkan pada transaksi penggunaan kartu debet atau kredit transaksi sesuai dengan harga yang terdapat pada mesin pengisian SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum). Hal tersebut kerap terjadi di sebagian besar SPBU Pertamina di Gresik.

Pembulatan harga jual terdengar ganjal apabila hal tersebut terjadi pada SPBU Pertamina yang bersertifikat PASTI PAS, dikarenakan untuk mendapat sertifikat PASTI PAS SPBU melalui audit yang sangat ketat mulai dari persyaratan-persyaratan yang harus terpenuhi diantaranya takaran, pelayanan, kualitas ataupun kuantitas.

Menurut Bapak Martono selaku Pengawas di salah satu SPBU di Gresik menyatakan "Manajemen SPBU tidak melegalkan adanya pembulatan harga jual yang dilakukan oleh Operator, kami juga tidak mungkin mengawasi satu per satu pada Operator yang melakukan transaksi, dikarenakan jumlah operator yang banyak, dan dengan adanya praktek pembulatan yang terjadi dikembalikan lagi pada individu Operatornya, kami juga kan tidak tahu masing-masing sifat

[52] Siti Masrichah, *Wawancara,* SPBU Pertamina Jl.Veteran Gresik, Tanggal 10 Desember 2015

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dari Opeator, kami juga menyediakan uang perak paling kecil dengan nominal Rp.500,- dikarenakan pecahan Rp.100,- pada prakteknya sangat sulit ditemukan. Pihak manajemen juga menganjurkan kepada setiap Operator untuk mengkonfirmasikan dahulu kepada konsumen apabila pembulatan harga jual terjadi dibawah nominal Rp.500,-, jikalau konsumen meminta kembalianya maka kami akan berusaha mencarikan pecahan yang memang menjadi hak konsumen tersebut. Untuk alokasi uang kembalian dengan pembulatan tersebut tidak diserahkan pada pihak manajemen dikarenakan Operator menyetor pada kami sesuai dengan pengeluaran mesin pengisian BBM".[53]

Dari paparan diatas, sebenarnya pihak SPBU tidak menginginkan terjadi pembulatan dan menganjurkan Operator untuk meminimalisir sampai nominal yang paling kecil dari nilai rupiah yang ada sekarang. Seperti Rp.15.455,- menjadi Rp.15.500,- Akan tetapi pada prakteknya terkadang ada Operator yang tidak mempraktekkan hal tersebut yang sudah disampaikan oleh pihak Manajemen SPBU.

E. Hasil Wawancara dengan Operator di SPBU Pertamina wilayah Gresik mengenai Pembulatan harga BBM

Wawancara yang penulis lakukan di beberapa SPBU di wilayah Gresik Kota secara *accidental sampling* yaitu menjadikan siapa saja yang kebetulan dapat

[53] Wawancara dengan Bapak Martono Pengawas di SPBU Jl.Raya Gresik Lamongan Gresik, 23 November 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

diwawancarai menjadi sampel penelitian, dan dari operator yang bersedia untuk di wawancarai oleh penulis menyatakan bahwa sebagian dari mereka ada yang melakukan pembulatan harga jual BBM dan sebagian tidak pernah melakukan pembulatan BBM.

Adapun alasan operator melakukan pembulatan harga jual bermacam - macam pendapat, diantaranya sebagai berikut:

1. Kurang tersedianya uang receh dengan nominal Rp.100,-. Adapun uang perak senilai Rp.500,- juga tersedia tetapi dengan jumlah yang sangat sedikit, itupun kadang kita menukar uang receh pada sopir angkot yang kebetulan mengisi BBM, sehingga dengan sangat terpaksa kita melakukan pembulatan harga jual BBM, meskipun hal tersebut sebenarnya tidak dibenarkan oleh Manajemen SPBU Pertamina.[54]
2. Dengan membulatkan nilai jual akan memudahkan kinerja operator dikarenakan apabila ada satu konsumen yang komplain meminta uang kembalianya maka konsumen yang lain pun akan komplain dikarenakan banyaknya antrian kendaraan yang hendak membeli BBM.[55]
3. Uang yang dibulatkan juga dengan nominal rendah, dengan kata lain nominal dibawah Rp.1000,- dirasa itu tidak akan merugikan konsumen.[56]
4. Sebagai tambahan uang saku dikarenakan Gaji yang didapat Operator itu

[54] Wawancara dengan Marjo Operator SPBU di Jl.Veteran Gresik, Tanggal 27 November 2015
[55] Wawancara dengan Ratna Operator SPBU di Jl.Raya Gresik Lamongan km 20 Gresik, Tanggal 23 November 2015
[56] Wawancara dengan Hariyanto Operator SPBU di Jl.Raya Gresik Lamongan km 20 Gresik, Tanggal 23 November 2015

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sedikit, tidak cukup untuk biaya hidup, jadi saya mencari tambahan melalui praktek pembulatan ini.[57]

Mengenai konsumen yang ingin melapor jika ia merasa dirugikan atau mengenai pelayanan dari operator yang dirasa kurang memuaskan maka dapat melapor langsung kepada layanan pengaduan konsumen atau kepada pengawas dari setiap SPBU saat konsumen melakukan transaksi jual beli BBM.

Adapun sanksi dari pihak pengawas atau manager terhadap operator yang melakukan pembulatan harga ataupun pelanggaran lainya yang dirasa merugikan konsumen adalah sanksi yang *pertama* peringatan kepada operator, apabila sanksi pertama masih tetap melanggar maka sanksi *kedua* yaitu skorsing atau peliburan paksa dikarenakan pelanggaran yang dilakukan, dan sanksi *ketiga* dengan terpaksa manager akan memecat operator.[58]

F. Hasil Wawancara dengan Konsumen di SPBU Pertamina wilayah Gresik mengenai Pembulatan Harga BBM

Konsumen dalam peristiwa pembulatan harga bervariasi dalam berpendapat diantaranya ada yang merelakan uang pembulatan tersebut dan ada juga yang tidak merelakanya.

Bagi konsumen/pembeli yang merelakan/mengikhlaskan uang pembulatan

[57] Wawancara dengan Feri Operator SPBU di Jl.KH.Syafi'i Suci Gresik, Tanggal 02 Desember 2015
[58] Wawancara dengan Bapak Martono selaku Kepala Operasional di SPBU Jl.Raya Gresik Lamongan km 20 Gresik, Tanggal 23 November 2015

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

harga jual BBM tersebut berpendapat bahwa:

1. Bagi Nisya (konsumen) yang mengiklaskan atau yang merelakan berpendapat bahwa pembulatan yang dilakukan oleh karyawan SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum) hanya berkisar Rp.200,- masih dibawah nominal Rp.500,- merupakan hal yang wajar bagi sebagian orang dikarenakan pembulatan harga yang terjadi pada Nisya yaitu pada saat ia melakukan pembelian BBM *full tank* jenis Premium mesin pengisian Bahan Bakar Minyak (BBM) menunjukkan angka atau harga Rp. 17.834,- dan terjadi pembulatan harga yang dilakukan oleh pihak SPBU yang semula Rp. 17.834,- menjadi Rp. 18.000,- terdapat selisih harga dari harga pada mesin pengisian BBM berkisar Rp.166,-.[59]
2. Pendapat lain dikemukakan Munir konsumen pengisian BBM jenis Premium pada saat mesin pengisian Bahan Bakar Minyak (BBM) menunjukkan angka atau harga Rp. 20.498,- dan terjadi pembulatan harga yang dilakukan oleh pihak SPBU yang semula Rp. 20.498,- menjadi Rp. 21.000,- terdapat selisih harga dari harga pada mesin pengisian BBM berkisar Rp. 502,-. Dan konsumen menyatakan bahwa pembulatan harga termasuk hal yang wajar jika melihat segi efisien dan efektifitas maka akan memudahkan pihak operator dan konsumen agar tidak terjadi penumpukan

[59] Nisya, *Wawancara,* SPBU Pertamina Jl.KH.Syafi'i Suci Gresik, tanggal 2 Desember 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

antrian konsumen.[60]

Pendapat konsumen yang tidak merelakan uang pembulatan harga jual BBM akan tetapi tidak secara langsung komplain kepada pihak Operator SPBU berpendapat bahwa:

1. Bagi Aini (konsumen), ketika ia melakukan pengisian bensin penuh pada jenis Pertamax mesin pengisian Bahan Bakar Minyak (BBM) menunjukkan angka atau harga Rp. 10.620,- dan terjadi pembulatan harga yang dilakukan oleh pihak SPBU yang semula Rp. 10.620,- menjadi Rp. 11.000,- terdapat selisih harga dari harga pada mesin pengisian BBM berkisar Rp. 380,-. Aini mengatakan bahwa pembelian dengan ketidaksesuaian harga atau tambahan dari harga asli itu akan merugikan pihak konsumen dan akan menjadi hal biasa yang akan dilakukan pihak SPBU, meskipun nilainya tidak seberapa tetapi hal tersebut akan merugikan banyak konsumen dan akan memperkaya pihak Operator SPBU.[61]
2. Pendapat sama dikemukakan oleh Rini bahwasanya hal tersebut akan merugikan konsumen dan apabila konsumen tidak rela maka uang tersebut termasuk dalam *Riba*(tambahan), Rini melakukan pembelian BBM jenis Pertamax dengan melakukan pembelian *full tank* dan pada saat pengisian mesin pengisian Bahan Bakar Minyak (BBM) menunjukkan angka atau

[60] Munir, *Wawancara* SPBU Pertamina Jl.Veteran Gresik, tanggal 6 Desember 2015.
[61] Aini, *Wawancara,* SPBU Pertamina Jl.Raya Gresik Lamongan km 20 Gresik, tanggal 7 Desember 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

harga Rp. 16.373,- dan terjadi pembulatan harga yang dilakukan oleh pihak SPBU yang semula Rp. 16.373,- menjadi Rp. 17.000,- terdapat selisih harga dari harga pada mesin pengisian BBM berkisar Rp. 627,-.[62]

3. Pendapat tidak setuju juga dikemukakan oleh konsumen bernama Siti bahwasanya pembulatan yang dilakukan oleh pihak SPBU Pertamina merupakan hal yang tidak wajar, dikarenakan pembulatan yang terjadi diatas nominal Rp.500,- itu termasuk merampas hak orang lain dalam hal ini konsumen yang dirugikan. Pada saat Siti melakukan pengisian premium dengan *full tank* mesin pengisian Bahan Bakar Minyak (BBM) menunjukkan angka atau harga Rp. 22.126,- dan terjadi pembulatan harga yang dilakukan oleh pihak SPBU yang semula Rp. 22.126,- menjadi Rp. 23.000,- terdapat selisih harga dari harga pada mesin pengisian BBM berkisar Rp.874,-[63]

4. Pendapat tidak setuju juga dikemukakan oleh Konsumen bernama Irenta bahwasanya Operator tidak pernah mengkonfirmasikan kepada konsumen mengenai selisih harga yang terjadi, hendaknya ada konfirmasi dari pihak Operator sehingga Konsumen tidak bertanya-tanya mengenai uang kembalian yang menjadi haknya, jikalau tidak ada konfirmasi seharusnya pihak SPBU menyediakan permen sebagai pengganti uang receh seperti

---

[62] Rini , *Wawancara* SPBU Pertamina Jl.Raya Gresik Lamongan km 20 Gresik, tanggal 9 Desember 2015

[63] Siti, *Wawancara,* SPBU Pertamina Jl.Veteran Gresik, Tanggal 10 Desember 2015

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

praktek di supermarket, sehingga tidak ada pihak yang dirugikan dalam hal ini. Pada waktu itu Irenta melakukan pengisian premium dengan *full tank* mesin pengisian Bahan Bakar Minyak (BBM) menunjukkan angka atau harga Rp. 12.506,- dan terjadi pembulatan harga yang dilakukan oleh pihak SPBU yang semula Rp. 12.506,- menjadi Rp. 13.000,- terdapat selisih harga dari harga pada mesin pengisian BBM berkisar Rp. 444,-.[64]

Dari sekian konsumen yang tidak setuju dengan adanya pembulatan harga jual BBM hanya ada 1 konsumen yang langsung komplain kepada pihak Operator SPBU, akan tetapi tidak membuahkan hasil karena tidak tersedianya uang receh. Konsumen berpendapat bahwa :

1. Konsumen bernama Wawan berpendapat bahwasanya penambahan harga dari harga asli merupakan merampas hak-hak konsumen, saya sudah pernah meminta uang kembalian kepada Operator tetapi Operator mengatakan tidak ada uang receh, dalam hal ini untuk apa Bank Indonesia mengeluarkan uang receh apabila para pelaku usaha tidak menyediakan uang receh tersebut. Wawan melakukan pengisian premium dengan *full tank* mesin pengisian Bahan Bakar Minyak (BBM) menunjukkan angka atau harga Rp. 19.314,- dan terjadi pembulatan harga yang dilakukan oleh pihak SPBU yang semula Rp. 19.314,- menjadi Rp. 20.000,- terdapat

[64] Irenta, *Wawancara*, SPBU Pertamina Jl. KH.Syafi'i Suci Gresik, Tanggal 12 Desember 2015

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

selisih harga dari harga pada mesin pengisian BBM berkisar Rp. 686,-.[65]

G. Akibat yang ditimbulkan oleh Pembulatan harga jual pada transaksi jual beli BBM di SPBU Pertamina Gresik

Dengan adanya pembulatan harga jual dalam transaksi jual beli BBM ini tentunya ada beberapa pihak yang akan dirugikan, yaitu konsumen dan pihak SPBU yaitu Pengawas dan Pihak Pengelola SPBU Pertamina. Pihak Konsumen dirugikan dalam segi finansial dengan adanya praktek pembulatan harga yaitu kecurangan yang dilakukan Operator dengan tambahan harga yang tidak sesuai dengan harga asli. Sedangkan pihak Pengawas dan Pengelola SPBU juga dirugikan dalam hal pembulatan harga tersebut diluar pengawasan pihak SPBU Pertamina.

Apabila pihak audit mengetahui kejadian seperti ini, maka sertifikat PASTI PAS yang disandang oleh SPBU tersebut akan dicabut. SPBU Pertamina yang sudah mendapat sertifikat PASTI PAS, akan selalu dievaluasi oleh auditor dari tim audit internasional yang independen. Apabila SPBU yang mendapat sertifikat PASTI PAS terbukti melakukan kecurangan, maka SPBU tersebut akan dilakukan pembinaan ulang dan sertifikat PASTI PAS yang disandang akan dicabut. Jika SPBU tanpa sertifikat PASTI PAS, maka kepercayaan masyarakat akan SPBU tersebut berkurang dalam hal ini akan menyebabkan

[65] Wawan, *Wawancara,* SPBU Pertamina Jl. Veteran Gresik, Tanggal 12 Desember 2015

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

omset menurun, dengan kejadian ini maka SPBU tersebut akan mengalami kerugian finansial.

Dari sinilah adanya pelarangan mengenai pembulatan harga jual di SPBU Pertamina di wilayah Gresik Kota ini, karena memberikan dampak negatif tidak hanya kepada konsumen akan tetapi pada pihak SPBU tersebut. Apabila Operator masih melakukan kecurangan maka sanksi mengenai hal tersebut akan diberlakukan sesuai sanksi yang berlaku di SPBU Pertamina.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id