



**EVALUASI SEBARAN LOKASI DAN TINGKAT KEPUASAN
KONSUMEN STASIUN PENGISIAN BAHAN BAKAR UMUM
BERBASIS APLIKASI SISTEM INFORMASI GEOGRAFIS
DI KABUPATEN DEMAK**

SKRIPSI

**Diajukan dalam Rangka Penyelesaian Studi Strata I
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sains (S.Si)**

UNNES

Oleh:

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

ERNA PUJI ASTUTIK

NIM 3211413017

**JURUSAN GEOGRAFI
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
2017**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian skripsi pada:

Hari : *Jum'at*
Tanggal : *11 Agustus 2017*

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



Dr. Ir. Ananto Aji, M. S
NIP. 19630527 1988111 001

Dosen Pembimbing II



Drs. Saptono Putro, M. Si
NIP. 19620928 199003 002

Mengetahui,



PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Sidang Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang, pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 24 Agustus 2017

Penguji I

Penguji II

Penguji III


Drs. Hariyanto, M.Si
NIP. 196203151989011001


Drs. Saptono Putro, M. Si
NIP. 19620928199003002


Dr. Ir. Ananto Aji, M. S
NIP. 196305271988111001

Mengetahui,



Prof. Dr. Rustono, M. Hum
NIP. 195801271983031003

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat di dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Semarang, 11 Agustus 2017



Erna Puji Astutik
NIM 3211413017



UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

- Hidup adalah perjuangan

Perjuangan adalah pengorbanan

Pengorbanan adalah keikhlasan

Keikhlasan adalah ruh penggerak kehidupan

Ruh penggerak kehidupan adalah indahnya menggarap PR surga

(Abah Kyai Masrokhan)

PERSEMBAHAN :

- ✓ Kedua orangtua tercinta,
Almh. Ibu Jumarti dan
Bapak Suparto
- ✓ Kedua kakak, Agus Sunanto
dan Munir Rosidi
- ✓ Prodi Geografi dan Jurusan
Geografi
- ✓ Almameterku

SARI

Astutik, Erna Puji. 2017. *Evaluasi Sebaran Lokasi dan Tingkat Kepuasan Konsumen Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum Berbasis Aplikasi Sistem Informasi Geografis di Kabupaten Demak*. Skripsi. Jurusan Geografi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang. Pembimbing: Dr. Ir. Ananto Aji, M.S dan Drs. Saptono Putro, M.Si.

Kata Kunci: SPBU, Kepuasan Konsumen, Sistem Informasi Geografis

Demak sebagai kabupaten dengan sektor industri yang sedang berkembang berakibat pada peningkatan dan kepadatan kendaraan. Peningkatan jumlah kendaraan menyebabkan adanya konsumsi bahan bakar minyak semakin tinggi dan cenderung tidak efisien. Peningkatan tersebut mempengaruhi keberadaan dan menuntut adanya ketersediaan SPBU guna memenuhi kebutuhan konsumen akan bahan bakar minyak. Tujuan dari penelitian, yaitu: (1) Mengetahui pola sebaran lokasi SPBU di Kabupaten Demak; (2) Menganalisis kesesuaian lokasi SPBU di Kabupaten Demak; (3) Menganalisis tingkat kepuasan konsumen SPBU di Kabupaten Demak.

Populasi dalam penelitian ini adalah SPBU di wilayah Kabupaten Demak sebanyak 20 buah, semua SPBU dijadikan sampel atau menggunakan teknik total sampling. Sampel untuk tingkat kesesuaian lokasi SPBU berdasarkan hasil perhitungan parameter jarak terdekat antar SPBU, status jalan, pelayanan jalan, dan kebutuhan BBM. Sampel untuk kepuasan konsumen menggunakan teknik *incidental sampling*. Variabel penelitian adalah (1) Variabel sebaran dan kesesuaian lokasi SPBU: jumlah, jarak terdekat, dan lokasi SPBU, jumlah dan jenis kendaraan bermotor, dan kepadatan lalu lintas; (2) Variabel tingkat kepuasan konsumen: keadaan fisik, empati, kehandalan, jaminan, dan daya tanggap.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebaran SPBU berbasis Sistem Informasi Geografis yaitu *ArcGIS* di Kabupaten Demak tersebar sepanjang jalan utama dengan pola sebaran yaitu pola tersebar tidak merata/acak (*random pattern*); Kelas kesesuaian lokasi dari 20 SPBU di wilayah Kabupaten Demak dengan rata-rata hasil perhitungan sebesar 65 % masuk dalam kriteria Sesuai (S2); Kepuasan konsumen terhadap pelayanan dari pihak SPBU termasuk dalam kategori Baik dengan nilai 4.991.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa (1) pola sebaran spasial SPBU di Kabupaten Demak tersebar sepanjang jalan utama pola sebaran yaitu pola tersebar tidak merata/acak (*random pattern*) (2) Kelas kesesuaian SPBU masuk dalam kriteria Sesuai, (3) Kepuasan konsumen terhadap pelayanan dari pihak SPBU termasuk dalam kategori Baik. Adapun saran dalam penelitian ini: (1) pihak pemerintah dan PT. Pertamina hendaknya lebih ketat dalam memberikan persyaratan izin lokasi dan perlu dilakukan kajian yang mendalam tentang aspek parameter persyaratan lokasi SPBU secara akademis agar lingkungan tetap terjaga, (2) pengusaha SPBU sebaiknya meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

PRAKATA

Alhamdulillah kami panjatkan rasa puji syukur kami kehadirat Allah Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat, inayah dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Evaluasi Sebaran Lokasi dan Tingkat Kepuasan Konsumen Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum Berbasis Aplikasi Sistem Informasi Geografis di Kabupaten Demak”.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat dalam menempuh studi Strata Satu (S1) di Universitas Negeri Semarang dan meraih gelar sarjana sains di Jurusan Geografi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang. Skripsi ini dapat tersusun berkat bantuan dan bimbingan dari semua pihak. Karena itulah dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Fathur Rohman, M. Hum selaku Rektor Universitas Negeri Semarang.
2. Prof. Dr. Rustono, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial yang telah memberikan izin dan fasilitas sehingga penelitian ini dapat dilakukan.
3. Dr. Tjaturahono B.S, M.Si selaku Ketua Jurusan Geografi FIS UNNES yang telah membantu dan selalu memberikan dorongan motivasi kepada penulis.
4. Dr. Ir. Ananto Aji, M.S selaku dosen pembimbing skripsi yang penuh kesabaran memberikan petunjuk dan bimbingan mulai saat penyusunan proposal hingga penulisan akhir dari skripsi ini.
5. Drs. Saptono Putro, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan arahan baik secara teknis maupun praktis sehingga tulisan ini dapat terwujud.

6. Drs. Hariyanto, M.Si selaku Dosen Penguji Utama yang telah mengkritisi dan memberikan saran sehingga skripsi ini dianggap layak untuk digunakan sebagai syarat mendapatkan gelar Sarjana Sains (S.Si) di bidang Geografi.
7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar dan karyawan Jurusan Geografi FIS UNNES yang dengan penuh kesabaran dan ketekunan memberikan banyak ilmu kegeografian, sehingga penulis dapat memahami ilmu Geografi.
8. Bapak dan Ibu jajaran pimpinan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Demak, khususnya instansi terkait yaitu : SPBU Kabupaten Demak; Dinas Perhubungan, BPS Kabupaten Demak dan Kepolisian Resor Demak.
9. Keluarga, saudara, teman-teman Jurusan dan Prodi Geografi, teman-teman Pondok Pesantren Durrotu Aswaja dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah ikut membantu dalam pengumpulan data di lapangan dan dukungan dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa tulisan ini tentu jauh dari kata sempurna, masih banyak kekurangan baik dari segi tulisan, bahasa, dan isi. Oleh karena itu, masukan yang bersifat membangun dari para pembaca yang berkompeten dalam bidang ilmu pengetahuan sangat penulis harapkan guna penyempurnaan di masa mendatang. Penulis berharap laporan ini dapat memberikan sumbangan dan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya geografi.

Semarang, Agustus 2017

Penulis

DAFTAR ISI

| <u>Daftar</u> | <u>Hal</u> |
|---|-------------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING | ii |
| PENGESAHAN KELULUSAN | iii |
| PERNYATAAN | iv |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN | v |
| SARI | vi |
| PRAKATA | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 4 |
| C. Tujuan Penelitian | 5 |
| D. Manfaat Penelitian | 5 |
| E. Batasan Istilah | 6 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 9 |
| A. Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) | 9 |
| B. Kepuasan Konsumen | 12 |
| C. Sistem Informasi Geografis (SIG) | 13 |
| D. Jalan | 14 |
| E. Kajian Hasil-hasil Penelitian yang Relevan | 17 |
| F. Kerangka Berpikir | 20 |

| | |
|--|-----------|
| BAB III METODE PENELITIAN | 22 |
| A. Populasi Penelitian | 22 |
| B. Sampel dan Teknik Sampling | 22 |
| C. Variabel Penelitian | 23 |
| D. Jenis Data | 24 |
| E. Alat dan Teknik Pengumpulan Data | 25 |
| F. Teknik Analisis Data | 27 |
| 1. Teknik Analisis Sistem Informasi Geografis | 27 |
| 2. Analisis Tetangga Terdekat (<i>Nearest Neighbour Analysis</i>) | 27 |
| 3. Teknik Analisis Deskriptif Kuantitatif | 28 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 33 |
| A. Hasil Penelitian | 33 |
| 1. Gambaran Umum | 33 |
| 2. Penggunaan Lahan | 36 |
| 3. Kondisi Jalan | 37 |
| 4. Kependudukan | 39 |
| 5. Evaluasi Sebaran Lokasi dan Tingkat Kepuasan Konsumen Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum | 41 |
| a. Pemetaan Lokasi SPBU Berbasis SIG | 41 |
| b. Pola Sebaran Spasial Lokasi SPBU dengan Analisis Tetangga Terdekat (<i>Nearest Neighbour Analysis</i>) | 44 |
| c. Analisis Dekriptif Kuantitatif | 45 |
| B. Pembahasan | 55 |
| BAB V PENUTUP | 60 |
| A. Kesimpulan | 60 |
| B. Saran | 61 |
| DAFTAR PUSTAKA | 62 |
| LAMPIRAN | 64 |

DAFTAR TABEL

| <u>Tabel</u> | <u>Hal</u> |
|--|-------------------|
| Tabel 2.1 Jalan Satu Arah Dua Jalur..... | 17 |
| Tabel 2.2 Jalan Dua Arah Dua Jalur | 17 |
| Tabel 3.1 Jenis dan Sumber Data..... | 24 |
| Tabel 3.2 Harkat Jarak Radius Antar SPBU Terdekat..... | 29 |
| Tabel 3.3 Harkat Kapasitas SPBU dengan Kebutuhan BBM | 29 |
| Tabel 3.4 Harkat Tingkat Pelayanan Lalu lintas Jalan..... | 30 |
| Tabel 3.5 Harkat Status Jalan..... | 30 |
| Tabel 3.6 Faktor Pembobot Tiap Parameter | 31 |
| Tabel 3.7 Kelas Kesesuaian Lokasi SPBU | 32 |
| Tabel 3.8 Tingkat Kepuasan Konsumen SPBU Kabupaten Demak | 32 |
| Tabel 4.1 Luas Daerah Kabupaten Demak per Kecamatan Tahun 2017 | 34 |
| Tabel 4.2 Penggunaan Lahan Kabupaten Demak Tahun 2017 | 36 |
| Tabel 4.3 Panjang Jalan di Kabupaten Demak Tahun 2017 | 37 |
| Tabel 4.4 Kepadatan Penduduk di Kabupaten Demak Tahun 2017 | 39 |
| Tabel 4.5 Letak Astronomi SPBU Kabupaten Demak | 42 |
| Tabel 4.6 Hasil Perhitungan Jarak Antar SPBU Terdekat | 46 |
| Tabel 4.7 Jumlah Kendaraan Berdasarkan Jenisnya Kabupaten Demak | 47 |
| Tabel 4.8 Asumsi Kebutuhan BBM (liter/hari) | 48 |
| Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Kapasitas SPBU dan Kebutuhan BBM | 48 |
| Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Tingkat Pelayanan Jalan | 49 |
| Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Status Jalan | 51 |
| Tabel 4.12 Tingkat Kesesuaian Lokasi SPBU Tahun 2017..... | 52 |
| Tabel 4.13 Tabel Frekuensi Tingkat Kepuasan Konsumen Kab. Demak | 54 |
| Tabel 4.14 Tabel Frekuensi Tingkat Kepuasan Konsumen di Kabupaten Demak Tahun 2017 setelah Pembobotan | 55 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Hal |
|--|------------|
| Gambar 2.1 Kerangka Berpikir | 21 |
| Gambar 4.1 Peta Administrasi Kabupaten Demak | 35 |
| Gambar 4.2 Peta Jaringan Jalan Kabupaten Demak | 38 |
| Gambar 4.3 Peta Kependudukan Berdasarkan Umur Kabupaten Demak Tahun 2017 | 40 |
| Gambar 4.4 Peta Persebaran Lokasi Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum Kabupaten Demak Tahun 2017 | 43 |



DAFTAR LAMPIRAN

| <u>Lampiran</u> | <u>Hal</u> |
|---|------------|
| Lampiran 1 Tabel Jumlah dan Sebaran Lokasi Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum di Kabupaten Demak Tahun 2017 | 65 |
| Lampiran 3 Kuesioner untuk Responden | 66 |
| Lampiran 4 Tabel Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan Konsumen SPBU Kabupaten Demak Th 2017..... | 72 |
| Lampiran 5 Gambar Peta Jangkauan Daya Layan SPBU Sejauh 5 Km Kabupaten Demak Tahun 2017 | 77 |



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manusia terus bergerak dari tempat asal menuju ke tempat tujuan agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Dalam pergerakan manusia tersebut terdapat berbagai macam kendala, seperti keterbatasan jarak, waktu dan biaya sehingga manusia harus bereaksi dan beradaptasi terhadap keterbatasan yang ditimbulkan dari pergerakan tersebut. Hal ini mengakibatkan munculnya sebuah keputusan yang terkait dengan pemilihan lokasi tujuan yang dapat memenuhi kebutuhan manusia yang dikenal dengan perilaku keruangan dan mendorong banyaknya bermunculan perusahaan, baik di bidang barang maupun jasa. Salah satunya adalah penyediaan bahan bakar. Bahan bakar menjadi kebutuhan primer yang sangat diperlukan manusia dalam menunjang segala aktifitasnya seperti industri, pabrik, rumah tangga hingga bidang transportasi pada umumnya.

Demak sebagai kabupaten dengan sektor industri yang sedang berkembang mempunyai daya tarik bagi para tenaga kerja baik dari Kabupaten Demak sendiri maupun daerah sekitarnya yang berakibat pada peningkatan aktivitas dan kepadatan penduduk. Perkembangan dan kemajuan di bidang transportasi tampak dengan semakin tingginya jumlah kendaraan bermotor seiring dengan kebutuhan modernisasi kota/kabupaten sebagai pusat perekonomian. Peningkatan jumlah kendaraan Kabupaten Demak semakin bertambah dari tahun ke tahun. Pada tahun

2014 jumlah kendaraan sebanyak 76.449 buah, kemudian naik pada tahun 2015 menjadi 77.574 buah dan tahun 2016 berjumlah 83.918 buah (BPS, 2016).

Peningkatan jumlah kendaraan ini menyebabkan adanya konsumsi Bahan Bakar Minyak (BBM) untuk kendaraan bermotor semakin tinggi dan cenderung tidak efisien. Peningkatan pembangunan jaringan jalan pada sistem jaringan jalan primer, sekunder, lokal maupun lingkungan yang kurang memadai tentunya juga mempengaruhi kepadatan dan tingkat pelayanan jalan atau kemacetan akibat terhambatnya arus laju lalu lintas di sepanjang jalan wilayah tersebut, hal ini akan mempengaruhi keberadaan dan menuntut adanya ketersediaan layanan stasiun pengisian bahan bakar. Pemerintah telah memberikan kelonggaran dan kemudahan pada pihak-pihak swasta (dalam negeri dan asing) untuk melakukan investasi ekonomi di semua bidang bisnis seperti investasi dalam bidang perminyakan dan gas bumi.

Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) merupakan sarana pelayanan pengisian bahan bakar kendaraan bermotor yang disediakan untuk pemenuhan kebutuhan bahan bakar kendaraan bermotor masyarakat umum, dimana manajemen pemasarannya ditangani oleh pemerintah pusat melalui undang-undang dan peraturan pemerintah. Salah satu perusahaan di Indonesia yang memproduksi serta menyediakan bahan bakar adalah PT. Pertamina (Persero). SPBU dijadikan sebagai prasarana umum yang disediakan untuk menyalurkan produk yang dihasilkan oleh Pertamina dan produk perusahaan lain guna memenuhi kebutuhan bahan bakar masyarakat luas.

Kepemilikan atau pengelolaan SPBU dibagi menjadi 3 (tiga) jenis usaha, yaitu: (a) COCO (*Company Operation Company Owner*), merupakan SPBU yang dimiliki dan dikelola oleh Pertamina sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Disini yang mengelola adalah PT. Pertamina Retail sebagai anak perusahaan. Kode SPBU COCO ditentukan dari digit kedua dengan angka satu atau digit jenis pengelola; (b) DODO (*Dealer Operation Dealer Owner*), merupakan SPBU murni milik swasta atau perorangan. Jadi segala hal mengenai manajemen perusahaan dikelola oleh perorangan atau badan usaha. Untuk pihak pengelola DODO dapat ditentukan dari digit kedua kode SPBU dengan angka empat; dan (3) CODO (*Company Operation Dealer Owner*), merupakan SPBU milik pihak swasta atau perorangan yang bekerjasama dengan PT. Pertamina (PERSERO) dengan pihak-pihak tertentu. Antara lain kerjasama pemanfaatan lahan milik perusahaan ataupun individu untuk dibangun SPBU Pertamina. Untuk pihak pengelola dapat ditentukan dari digit kedua kode SPBU dengan angka dua.

Sumber: <http://spbu.pertamina.com/spbu.aspx>

Kepuasan pelayanan konsumen adalah suatu strategi dasar bisnis atau spesifikasi yang menghasilkan barang dan jasa yang membuat pelanggan secara mudah terpenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Menurut Kotler (2009:138), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap harapan mereka. Jika kinerja di bawah harapan maka konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas.

Pertamina terus melakukan pengembangan standar pelayanan guna memastikan konsumen mendapatkan pelayanan yang terbaik. Standar pelayanan ini seperti pelayanan staf yang terlatih dan bermotivasi, jaminan kualitas dan kuantitas, peralatan yang terawat, format fisik yang konsisten serta penawaran produk dan pelayanan bernilai tambah. Pertamina selalu memberikan inovasi *brand image*, salah satunya adalah Pertamina PASTI PAS!, yaitu SPBU yang telah tersertifikasi dapat memberikan jaminan kualitas dan kuantitas BBM, pelayanan ramah, dan fasilitas yang nyaman untuk mencapai kepuasan konsumen. SPBU model COCO dan CODO yang disertai dengan lambang “PASTI PAS!” diyakini sudah sesuai standar Pertamina. SPBU di Kabupaten Demak semuanya termasuk jenis usaha SPBU DODO. Apakah keberadaan SPBU di Kabupaten Demak dengan tipe DODO pelayanannya sudah sesuai dengan standar Pertamina?

Sesuai uraian diatas, maka peneliti ingin membuat suatu pemetaan dan analisis terhadap persebaran dan tingkat kepuasan konsumen SPBU di Kabupaten Demak yang berbasis Sistem Informasi Geografis dengan judul “Evaluasi Sebaran Lokasi dan Tingkat Kepuasan Konsumen Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum Berbasis Aplikasi Sistem Informasi Geografis di Kabupaten Demak”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah:

- a. Bagaimana pola sebaran spasial lokasi SPBU di Kabupaten Demak?
- b. Bagaimana kesesuaian lokasi SPBU di Kabupaten Demak?
- c. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen SPBU di Kabupaten Demak?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah:

- a. Mengetahui pola sebaran spasial lokasi SPBU di Kabupaten Demak.
- b. Menganalisis kesesuaian lokasi SPBU di Kabupaten Demak.
- c. Menganalisis tingkat kepuasan konsumen SPBU di Kabupaten Demak.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan pada SPBU di Kabupaten Demak ini menghasilkan beberapa manfaat sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan dalam bidang geografi khususnya pemetaan dan mengkaji secara spasial keberadaan SPBU. Penelitian ini merupakan penerapan ilmu pengetahuan dan teori-teori yang telah diperoleh di bangku perkuliahan dalam penerapannya di lapangan. Data dan informasi yang diperoleh dari hasil penelitian berupa data dan informasi spasial serta atribut yang dianalisis baik secara terintegrasi maupun secara terpisah sehingga dihasilkan suatu model spasial tentang pola sebaran lokasi bisnis SPBU di wilayah Kabupaten Demak. Model spasial ini dapat memberikan sumbangan secara teoritis pengembangan analisis spasial lebih lanjut. Bagi pengembangan ilmu pemasaran jasa, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi penelitian dalam mengembangkan dan memperkaya kajian-kajian ilmu pemasaran jasa yang telah ada sebelumnya.

b. Manfaat Praktis

Data dan informasi yang didapat dari penelitian ini dapat diterapkan dalam program baik perangkat lunak maupun perangkat keras yang nantinya digunakan sebagai pertimbangan dalam penentuan kebijakan pemerintah daerah maupun pusat serta instansi-instansi terkait bagi pengembangan bisnis SPBU untuk kalangan pengusaha. Bagi pemerintah sebagai pemegang otoritas kebijakan tata ruang wilayah dapat digunakan sebagai bahan dan kerangka acuan pertimbangan, perencanaan, pengembangan pembangunan infrastruktur daerah Kabupaten Demak secara menyeluruh.

1.5 Batasan Istilah

Penegasan istilah dalam penelitian ini adalah:

a. Evaluasi

Evaluasi merupakan suatu proses menyediakan informasi, menentukan keputusan tentang sampai sejauh mana tujuan suatu program tercapai guna mengetahui apakah ada selisih, serta manfaat yang telah dikerjakan itu bila dibandingkan dengan harapan-harapan yang ingin diperoleh (Umar, 2002). Batasan dari penelitian ini adalah evaluasi terhadap persebaran dan tingkat kepuasan konsumen SPBU Kabupaten Demak. Apakah dengan keberadaan SPBU yang ada sudah dapat memenuhi kebutuhan konsumen atau belum.

b. Persebaran

Kata persebaran menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berasal dari kata “sebar” berarti sesuatu yang disebarkan (Balai Pustaka Jakarta, 2008:1278). Batasan dari penelitian ini adalah memberi informasi tentang pola

sebaran SPBU yang ada di Kabupaten Demak berdasarkan data primer dan sekunder serta survei lapangan dengan menggunakan aplikasi Sistem Informasi Geografis (SIG).

c. Lokasi

Sumaadmadja (1998:118) menjelaskan bahwa lokasi suatu benda dalam ruang dapat menjelaskan dan dapat memberikan kejelasan pada benda atau gejala geografi yang bersangkutan secara lebih jauh lagi. Teori lokasi adalah ilmu yang menyelidiki tata ruang (*spatial order*) kegiatan ekonomi, atau ilmu yang menyelidiki alokasi geografis dari sumber-sumber yang potensial, serta hubungannya dengan atau pengaruhnya terhadap keberadaan berbagai macam usaha/kegiatan lain baik ekonomi maupun sosial. Batasan dari penelitian ini adalah wilayah Kabupaten Demak yang berfokus pada lokasi persebaran keberadaan SPBU.

d. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah perasaan yang muncul setelah membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap harapan mereka (Kotler, 2009:138). Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai harapan, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Batasan dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang disediakan oleh pihak SPBU. Data didapat menggunakan wawancara secara insidental kepada konsumen yang akan dan/atau telah mengisi BBM.

e. Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU)

Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) merupakan sarana pelayanan pengisian bahan bakar kendaraan bermotor yang disediakan untuk pemenuhan kebutuhan bahan bakar kendaraan bermotor masyarakat umum, dimana manajemen pemasarannya ditangani oleh pemerintah pusat melalui undang-undang dan peraturan pemerintah. Batasan dari penelitian ini adalah keseluruhan SPBU yang ada di Kabupaten Demak.

f. Sistem Informasi Geografis (SIG)

Sistem Informasi Geografis merupakan susunan data yang terorganisir dari perangkat keras komputer, perangkat lunak, data geografis, dan personil yang didesain untuk memperoleh, menyimpan, memperbaiki, memanipulasi, menganalisis, dan menampilkan semua informasi yang bereferensi geografis (ESRI, 1990 dalam Nanda, 2004). Batasan dari penelitian ini adalah sebaran SPBU berupa titik-titik persebaran keberadaan lokasi SPBU menggunakan GPS yang dimasukkan dan diolah ke dalam aplikasi *ArcGIS 10.1*, kemudian dilakukan pemetaan dan hasilnya dianalisis.

g. Tingkat Pelayanan (*Level of Service*)

Tingkat pelayanan suatu ruas jalan adalah perbandingan antara volume lalu lintas dan kapasitas jalan tersebut (Putro, 2009). Batasan dari penelitian ini adalah ruas jalan, ruas jalan yang dimaksud peneliti adalah suatu konsep yang memadukan dua buah variabel yakni kecepatan rata-rata dengan volume lalu lintas yang mana merupakan suatu bentuk penilaian terhadap kondisi suatu pergerakan kendaraan pada waktu melewati suatu ruas jalan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 STASIUN PENGISIAN BAHAN BAKAR UMUM (SPBU)

Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) merupakan sarana pelayanan pengisian bahan bakar kendaraan bermotor yang disediakan untuk pemenuhan kebutuhan bahan bakar kendaraan bermotor masyarakat umum, dimana manajemen pemasarannya ditangani oleh pemerintah pusat melalui undang-undang dan peraturan pemerintah.

SPBU merupakan salah satu infrastruktur suatu wilayah yang sangat diperlukan dalam menggerakkan mobilitas sosial ekonomi masyarakat, karena hingga saat ini Bahan Bakar Minyak (BBM) yang bersumber dari fosil masih menjadi andalan utama dalam pemenuhan kebutuhan energi bahan bakar bagi kebutuhan manusia. Perkembangan kehidupan manusia baik secara kualitatif maupun kuantitatif merupakan memicu peningkatan akan kebutuhan BBM yang terus mengalami peningkatan bahkan konsumsi manusia akan BBM hampir tidak seimbang dengan produksi dan distribusi yang ada. Akibatnya pada beberapa tahun dalam dekade ini Indonesia pernah dihadapkan pada adanya krisis energi.

Ditinjau dari peruntukannya, SPBU yang dimaksud oleh peneliti dalam penelitian ini adalah SPBU yang menyediakan bahan bakar kendaraan bermotor untuk masyarakat umum, bukan SPBK (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Khusus), yakni sarana pengisian bahan bakar minyak untuk kendaraan bermotor untuk kalangan khusus atau instansi-instansi tertentu, seperti TNI atau POLRI.

2.1.1 Ketentuan Pendaftaran SPBU

Syarat-syarat yang dibutuhkan dalam pendaftaran SPBU antara lain:

- a. Calon Mitra harus berbentuk Badan Usaha (Perseroan Terbatas (PT); Persekutuan Komanditer (CV); Koperasi; Yayasan; Usaha Dagang; atau Perusahaan Dagang).
- b. Calon Mitra mempersiapkan hasil scan KTP; akta pendirian perusahaan; NPWP perusahaan; bukti kepemilikan lahan; rekening koran 1 (satu) tahun terakhir; rekening tabungan; deposito; dan rekening giro 1 (satu) tahun terakhir untuk melengkapi isian data pada pendaftaran *online*.
- c. Untuk kelancaran verifikasi; Calon Mitra diminta untuk menyiapkan dokumen-dokumen pendukung sebanyak 2 (dua) rangkap; dokumen-dokumen tersebut antara lain adalah:
 1. Surat permohonan;
 2. Biodata perusahaan/akta pendirian perusahaan;
 3. *Layout* bangunan dan konfigurasi SPBU yang akan dibangun;
 4. Peta lokasi skala 1:10.000 atau lebih besar dan peta topografi/rupa bumi skala 1:25.000;
 5. Fotokopi KTP pemilik/pimpinan; Akta pendirian Perseroan Terbatas (PT); Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP); Tanda Daftar Perusahaan (TDP); Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP); Ijin Peruntukan Penggunaan Tanah (IPPT); Ijin gangguan (HO); Ijin Mendirikan Bangunan (IMB); Ijin timbun tangki dari instansi yang berwenang

Surat izin pembangunan SPBU dari Jasamarga (khusus bagi pendaftar yang memiliki lokasi di jalan tol); Bukti kepemilikan usaha sejenis.

6. Bukti pengesahan meter pompa SPBU;
7. Dokumen pengelolaan lingkungan hidup;

Sumber: <http://spbu.pertamina.com/spbu.aspx>

Jika dicermati, persyaratan yang dikeluarkan oleh PT. Pertamina tampak bahwa aspek sebaran secara spasial di antara usaha SPBU pada suatu wilayah tidaklah dijadikan sebagai pertimbangan utama. Fenomena tersebut kemudian memunculkan sejumlah persoalan, yakni disuatu wilayah jumlah SPBU akan menggerombol dengan jarak radius yang relatif berdekatan, sehingga berdampak pada persaingan usaha yang kurang sehat. Namun sebaliknya, pada suatu wilayah jumlah SPBU yang ada relatif terbatas sehingga konsumen pada waktu tertentu harus mengantri untuk mendapatkan pelayanan pengisian bahan bakar minyak.

2.1.2 Faktor-faktor yang Berpengaruh terhadap Lokasi SPBU

Dalam menentukan lokasi bisnis SPBU, ada beberapa faktor yang mempengaruhinya antara lain: (1) Faktor fisik lahan, yakni faktor dalam memilih lokasi SPBU karena berkaitan langsung dengan dampak lingkungan, seperti: tingkat stabilitas tanah/kerawanan bencana/longsor lahan, penggunaan lahan, dan drainase tanah; (2) Faktor sosial ekonomi, yakni yang terkait dengan tingkat kepadatan penduduk, jumlah dan jenis kendaraan bermotor yang terdapat pada suatu wilayah, jarak SPBU terhadap pusat-pusat kegiatan masyarakat, jarak antar SPBU yang terdekat; (3) Manajemen lalu lintas suatu daerah sangat mempengaruhi tingkat keamanan dan kenyamanan dan kendaraan bermotor.

Penempatan lokasi bangunan SPBU tidak berdekatan dengan titik-titik kemacetan, seperti pasar, sekolahan, perempatan/pertigaan jalan, status/kelas jalan.

2.1.3 Pola Pertumbuhan Sebaran SPBU

Walter Christaller (1933) mengembangkan teori tempat pusat (*central place theory*) serta memperkenalkan konsep *range* (jangkauan) dan *threshold* (ambang batas). *Range* adalah jarak yang seseorang bersedia untuk menempuhnya untuk mendapatkan barang atau jasa yang bersangkutan. Sedangkan *threshold* adalah penduduk minimum untuk dapat mendukung suatu penawaran akan barang atau jasa, hal ini mengharuskan suatu pusat pelayanan untuk mencapai ambang batas yang ada agar pelayanan menjadi lebih baik dan efektif. Konsep ini dapat diartikan bahwa jika ada lebih dari 1 pusat pelayanan dalam 1 radius pelayanan maka akan terjadi persaingan dalam menarik konsumen (Daljoeni, 1998). Dalam konteks dengan penelitian ini, teori yang dikemukakan oleh Christaller ini kiranya dapat digunakan sebagai landasan teori dalam melakukan penjelasan tentang pola sebaran lokasi SPBU pada wilayah Kabupaten Demak.

2.2 Kepuasan Konsumen

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap harapan mereka (Kotler, 2009:138). Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas.

Konsumen memperkirakan tawaran mana yang akan menghantarkan nilai anggapan tertinggi dan bertindak atas dasar perkiraan tersebut. Sesuai atau

tidaknya suatu penawaran dengan harapan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan dan besarnya probabilitas bahwa pelanggan akan membeli produk tersebut kembali. Banyak perusahaan secara sistematis mengukur seberapa baik mereka memperlakukan pelanggan mereka, mengenali faktor-faktor yang membentuk kepuasan dan melakukan perubahan dalam operasi dan pemasaran sebagai akibatnya. Bagi perusahaan yang berpusat pada konsumen, kepuasan pelanggan adalah tujuan dan sasaran pemasaran. Perusahaan harus lebih meningkatkan kepuasan pelanggan karena dewasa ini konsumen lebih terdidik dan lebih berpengetahuan. Mereka cenderung memaksimalkan nilai di dalam batasan biaya pencarian, pengetahuan, mobilitas, dan pendapatan.

Kepuasan juga tergantung pada kualitas produk atau jasa. Semakin tinggi pula tingkat kualitas, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan yang dihasilkan yang mendukung harga yang lebih tinggi dan (sering kali) biaya yang rendah. Menciptakan pelanggan yang loyal adalah inti dari setiap bisnis, diawali dengan nilai dari pelanggan. Nilai yang dapat diciptakan perusahaan adalah nilai yang berasal dari pelanggan.

2.3 Sistem Informasi Geografis (SIG)

Sistem Informasi Geografis (SIG) merupakan sistem informasi yang berbasis ruang. Secara teknis, fungsi satu SIG adalah untuk perolehan, pemrosesan, manipulasi, analisis dan penyajian data yang berbasis geografis (*georeference*). ESRI (1989) mendefinisikan SIG sebagai: *An organized collection of computer hardware, software, geographic data and personal designed to efficiently capture, store, update, manipulate, analyze, and display all*

forms of geographically referenced information yaitu kumpulan yang terorganisir dari perangkat keras, perangkat lunak, data geografi dan personil yang didesain untuk memperoleh, menyimpan, memperbaiki, memanipulasi, menganalisis dan menampilkan semua bentuk informasi yang bereferensi geografi (Nanda, 2004).

Perbedaan *space* (ruang) akan berpengaruh terhadap tingkat permintaan dan penawaran serta biaya. Hal ini sesuai dengan Jones dan Pearce (1999) yaitu *geography is important to marketing since supply and demand vary with space, points of supply and demand are demakally separate, and space costs money to business* (Nanda, 2004). Ruang merupakan bagian penting dalam ilmu geografi, perbedaan terhadap ruang akan mempengaruhi bentuk fisik maupun sosial pada suatu wilayah. Elemen ruang dalam bauran pemasaran jasa merupakan gabungan antara lokasi dan keputusan atas saluran distribusi, dalam hal ini adalah bagaimana cara penyampaian jasa kepada konsumen dan dimana lokasi yang strategis untuk melaksanakannya.

2.4 Jalan

2.4.1 Pengertian

Jalan diartikan sebagai prasarana transportasi darat yang meliputi segala bagian jalan, termasuk bangunan pelengkap dan perlengkapannya yang diperuntukkan bagi lalu lintas yang berada pada permukaan tanah, di atas permukaan tanah, di bawah permukaan tanah dan/atau air, serta di atas permukaan air, kecuali jalan kereta api, jalan lori, dan jalan kabel (Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2011).

2.4.2 Jaringan Jalan

Jaringan adalah suatu kesatuan konsep matematis sistem transportasi dan sistem lain yang mempunyai karakteristik ruang yang terdiri dari sistem jaringan jalan dan sistem jaringan jalan sekunder yang terjalin dalam hubungan hierarki. Hierarki adalah urutan dari suatu tingkatan dari yang rendah sampai tinggi, dari kecil ke besar dan seterusnya. Sebuah hierarki jalan adalah cara mendefinisikan masing-masing jalan dalam hal fungsinya berdasarkan tujuan jalan yang tepat untuk dapat diatur kriteria desainnya sehingga konflik antara jalan dan penggunaan lahan yang berdekatan dapat diminimalisir. Hierarki jalan dapat menjadi dasar perencanaan berkelanjutan dan sistem manajemen yang bertujuan untuk mengurangi pencampuran fungsi yang tidak berkesinambungan (Eppell Olsen & Rekan, 2001).

Hierarki klasifikasi jalan berdasarkan sistem jaringan jalan menurut tujuannya dikelompokkan ke dalam klasifikasi jalan berdasarkan fungsinya, klasifikasi menurut daya beban, klasifikasi jalan berdasarkan wewenang pengelolaannya, dan klasifikasi Jalan berdasarkan kecepatan rencana. Klasifikasi jalan berdasarkan fungsinya, antara lain:

2.4.2.1 Jalan Umum/Jalan Arteri Primer (*Arterial Road*)

Jalan umum (*arterial road*) adalah ruas jalan yang menghubungkan kota jenjang satu dengan kota jenjang kesatu yang berdampingan atau ruas jalan yang menghubungkan kota jenjang satu dengan kota jenjang kedua yang berada dibawah pengaruhnya.

2.4.2.2 Jalan Sekunder/Jalan Kolektor Primer (*Major Road*)

Jalan sekunder/jalan kolektor primer (*major road*) adalah ruas jalan yang menghubungkan kota jenjang kedua dengan kota jenjang kedua atau menghubungkan kota jenjang kedua dengan kota jenjang ketiga yang ada di bawah pengaruhnya, dimana ruas jalan tersebut biasanya menyalurkan lalu lintas dari luar kota ke dalam kota atau sebaliknya.

2.4.2.3 Jalan Penghubung/Jalan Lokal (*Minor Road*)

Jalan lokal atau jalan penghubung (*minor road*) adalah ruas jalan yang menghubungkan kota atau daerah jenjang ketiga lainnya, kota jenjang sesuai parsil, kota dengan jenjang kedua serta ruas jalan yang menghubungkan kota jenjang ketiga dengan kota jenjang yang ada di bawah pengaruhnya sampai parsil, atau jalan yang menyalurkan lalu lintas antar wilayah kota, atau antar lingkungan, atau arus dari lingkungan ke jalan utama.

2.4.3 Kapasitas Ruas Jalan

Kapasitas adalah volume kendaraan maksimum yang dapat melewati suatu ruas jalan atau persimpangan dalam kondisi yang umum atau kapasitas lebih dikenal sebagai “daya tampung maksimal” suatu ruas jalan atau persimpangan terhadap volume lalu lintas yang melewati dalam satuan waktu tertentu.

2.4.3.1 Jalan satu arah dua jalur

Adalah jalan yang terdapat dua lajur yang diperuntukkan untuk dilewati serangkaian lalu lintas kendaraan dalam satu arah yang sama. Terkadang kebijakan satu arah dapat terjadi saat rekayasa lalu lintas karena kemacetan.

Tabel 2.1 Jalan Satu Arah Dua Jalur

| | | | | | | | | | | |
|---------------------|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Lebar Jalan (m) | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| Kapasitas (smp/jam) | 800 | 1000 | 1400 | 1750 | 2100 | 2500 | 2900 | 3200 | 3600 | 3600 |

Sumber: Henaro, 1985 dalam Putro, 2009

2.4.3.2 Jalan dua arah dua jalur

Adalah jalan yang terdapat dua lajur atau lebih yang diperuntukkan untuk dilewati serangkaian lalu lintas kendaraan dalam satu arah yang berbeda. Terkadang kebijakan dua arah menjadi satu arah dapat terjadi saat rekayasa lalu lintas karena adanya kemacetan.

Tabel 2.2 Jalan Dua Arah Dua Jalur

| | | | | | | | | | | |
|---------------------|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Lebar Jalan (m) | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| Kapasitas (smp/jam) | 800 | 1400 | 1600 | 2000 | 2400 | 2750 | 3250 | 3600 | 4000 | 4000 |

Sumber: Henaro, 1985 dalam Putro, 2009

2.5 KAJIAN HASIL-HASIL PENELITIAN YANG RELEVAN

Suatu penelitian akan mengacu pada penelitian-penelitian terdahulu yang dijadikan referensi atau Tolok ukur dalam penelitian selanjutnya. Dalam dunia pendidikan, penelitian sangat penting dilakukan untuk mengembangkan kajian tentang fenomena yang ada.

Perbandingan penelitian yang dilakukan dengan penelitian sebelumnya:

- a. Anas Sarasadi (2011), Evaluasi Sebaran Spasial Lokasi Stasiun Pelayanan Bahan Bakar Umum (SPBU) Pertamina di Kota Semarang Berbasis SIG. Tujuan: (1) Melakukan Pemetaan pola sebaran spasial lokasi SPBU di

Wilayah Kota Semarang (2) Mengevaluasi tentang kelas kesesuaian lokasi SPBU dalam hubungan dengan sebaran spasial populasi penduduk dan tingkat kepadatan lalu lintas kendaraan bermotor di wilayah Kota Semarang. Metode yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif kuantitatif dengan hasil 47 SPBU masuk dalam kriteria sesuai, 6 sangat sesuai, serta SPBU kurang sesuai dengan jumlah total 60 SPBU.

Persamaan penelitian terletak pada sampel yang akan diteliti yaitu SPBU dan persebarannya. Perbedaannya dengan penelitian yang akan dilakukan nantinya adalah penelitian yang dilakukan oleh Anas Sarasadi tidak dapat digunakan lagi karena adanya peraturan yang melarang keberadaan SPBU di wilayah kota. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Anas Sarasadi fokus terhadap kesesuaian lahan terhadap sebaran SPBU tanpa adanya keterkaitan dengan tingkat kepuasan konsumen. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan nanti berkaitan dengan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan dan fasilitas SPBU yang dijadikan sebagai tujuan pengisian BBM.

- b. Khairul Umam (2012), Pola Distribusi dan Daya Layan Fasilitas Perbankan. Tujuan: (1) Mengetahui ketersediaan fasilitas perbankan, (2) Mengetahui pola distribusi spasial perbankan, (3) Mengetahui daya layan fasilitas perbankan, (4) Memberikan pengembangan prioritas lokasi fasilitas perbankan. Menggunakan metode analisis deskriptif. Hasil ketersediaan fasilitas perbankan, pola distribusi spasial fasilitas perbankan, daya layan fasailitas

perbankan, arahan pengembangan prioritas fasilitas perbankan yang terbagi 3 (tiga) prioritas yang menunjukkan jumlah kantor bank.

Persamaan penelitian terletak pada pelayanan fasilitas umum, sebaran lokasi, pola distribusi spasial, dan jarak. Perbedaan terletak pada sampel dan tujuan akhir. Penelitian Khoirul Umam fokus terhadap daya layan perbankan dan mencoba memberikan arahan lokasi pengembangan sedangkan penelitian yang akan dilakukan nanti berfokus pada persebaran dan tingkat kepuasan konsumen.

- c. Siti Nur Fahadhilah (2013), Aplikasi Sistem Informasi Geografis (SIG) untuk Evaluasi Sebaran Lokasi Stasiun Pelayanan Bahan Bakar Umum di Kabupaten Kudus. Tujuannya yaitu: (1) Melakukan pemetaan sebaran spasial lokasi SPBU di Wilayah Kabupaten Kudus, (2) Melakukan evaluasi kelas kesesuaian lokasi SPBU di Kabupaten Kudus. Menggunakan metode teknik analisis deskriptif kuantitatif dengan hasil penelitian menunjukkan pola sebaran secara spasial SPBU di wilayah Kabupaten Kudus, yaitu setiap SPBU satu dengan yang lainnya sangat berjauhan, pola memanjang di koridor jalan potensial jalur Semarang-Surabaya (Jalur Pantura); tidak ada hubungan yang kuat antara populasi jumlah SPBU dengan populasi jumlah kendaraan bermotor yang ada di setiap kecamatan; tidak ada pengaruh tingkat pelayanan (*level of service*) terhadap kesesuaian kondisi lokasi SPBU.

Persamaan terletak pada objek penelitian, sampel dan metode yang digunakan. Perbedaan terletak pada cara pengukuran lapangannya. Penelitian Siti Nur Fahadhilah menitikberatkan pada lokasi dan jalan yang diambil

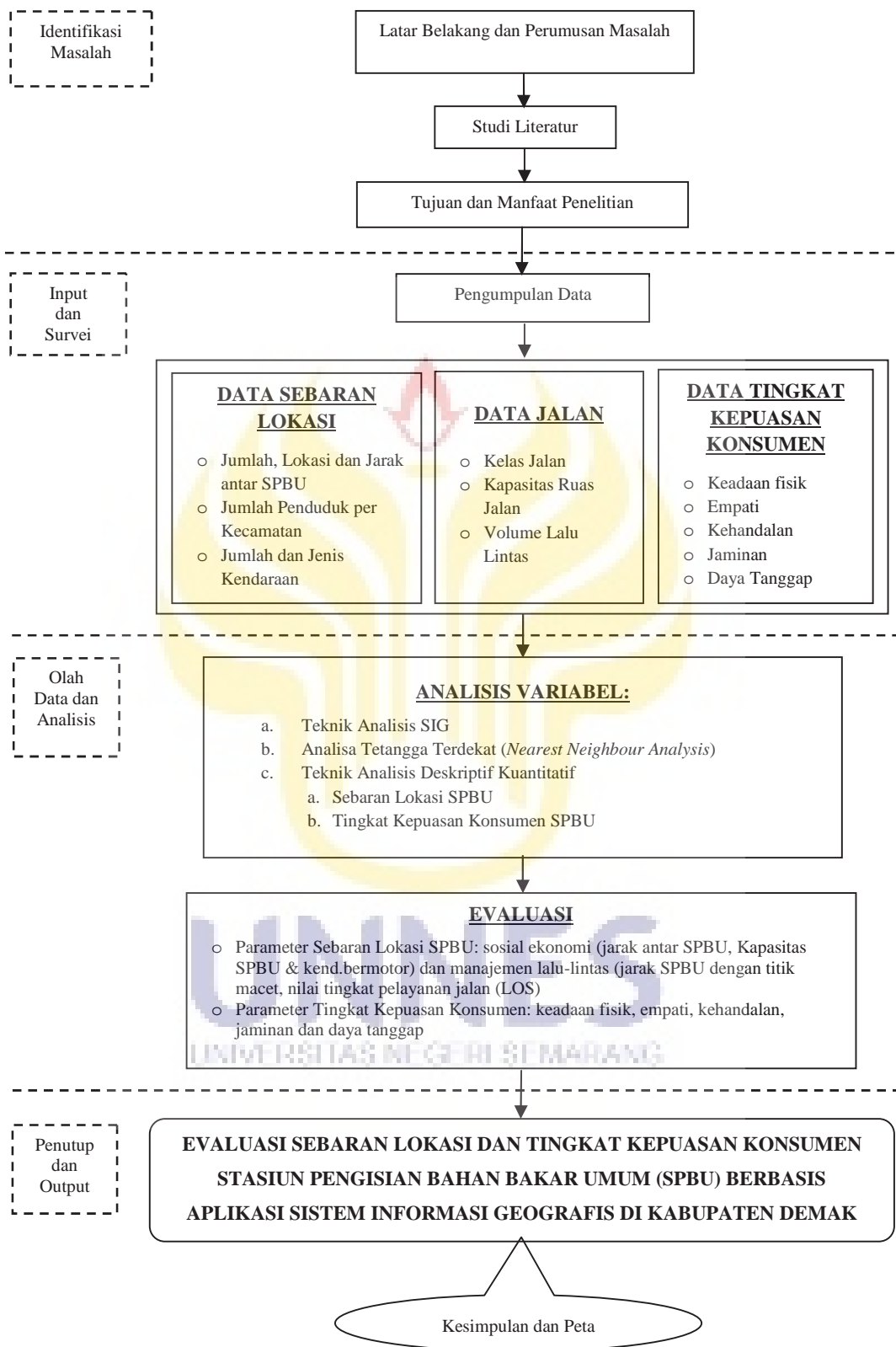
sampelnya dengan waktu yang ditentukan, sedangkan peneliti akan melakukan pengamatan (observasi) terlebih dahulu terhadap kondisi sampel pada jam-jam yang diasumsikan paling ramai sehingga nantinya akan didapatkan pola kemacetan sehingga penelitian yang dilakukan terkonsep secara efektif dan efisien.

2.6 KERANGKA BERPIKIR

Kerangka berpikir adalah model konseptual yang sistematis tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting (Sugiyono, 2010:91). Kerangka berpikir dimulai dari permasalahan umum dan berdasarkan pada tinjauan pustaka dalam ketersediaan fasilitas dan pelayanannya terhadap konsumen yang membeli BBM di SPBU yang dijadikan sebagai tujuan pengisian.

Melakukan evaluasi yang bertitik Tolok dari konsep lokasi Walter Christaller yang mengembangkan teori tempat pusat (*central place theory*) serta memperkenalkan konsep *range* (jangkauan) dan *threshold* (ambang batas) tidak mudah dilakukan tanpa adanya data-data yang memadai. Selain peta pokok yang perlu dipersiapkan yaitu data sebaran lokasi SPBU dengan tambahan seperti kemampuan kapasitas volumenya dan kemampuan pemasarannya, juga peta-peta pendukung khususnya peta kepadatan penduduk per kecamatan, peta jumlah kendaraan bermotor di wilayah Kabupaten Demak.

Kerangka berpikir dalam penelitian ini dijelaskan dalam tahap-tahap sebagai berikut ini:



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di muka, maka dalam bab penutup ini penulis akan memberikan beberapa simpulan sebagai berikut:

- a. Pola sebaran spasial lokasi SPBU di wilayah Kabupaten Demak memiliki pola tersebar tidak merata/pola acak (*random pattern*) yang dominan tersebar sepanjang jalan nasional. Sebaran SPBU yang berkaitan dengan jarak antar SPBU yang dekat tidak akan berpengaruh terhadap pelayanan bila lokasinya berada pada beda jalur/ruas jalan. Selain itu, pola sebaran juga tidak berhubungan dengan populasi kendaraan bermotor pada setiap wilayah kecamatan.
- b. Kelas kesesuaian dari 20 SPBU di wilayah Kabupaten Demak secara rata-rata memiliki nilai sebesar 15 termasuk dalam kriteria Sesuai (S2) artinya lokasi SPBU menguntungkan secara ekonomi dan konsumen cukup nyaman yang mana dengan nilai dan kriteria tersebut maka tidak ada masalah mengenai sebaran lokasi dimana SPBU itu berada.
- c. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan dari pihak SPBU sebesar 4.887 yang mana bila dimasukkan dalam asumsi penelitian masuk dalam kategori Baik. Parameter yang memiliki jumlah Baik paling banyak adalah kondisi fisik sebesar 286 dan parameter yang memiliki jumlah Tidak Baik paling banyak adalah daya tanggap sebesar 108.

5.2 SARAN

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan di atas maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

- a. Dilihat dari aspek sebaran spasial lokasi SPBU di wilayah Kabupaten Demak didapatkan penemuan dari sisi akademis maupun praktis. Dari sisi akademis, dapat dikembangkan sebagai dasar membangun teori yang terkait dengan kesesuaian lokasi area bisnis. Hal ini menjadi penting karena seharusnya pembangunan berorientasi pada pembangunan berkelanjutan yang berpegang pada keberlanjutan ekonomi, sosial, budaya dan ekologis yang terintegrasi. Sedangkan dari sisi praktis, terutama bagi pemilik hak dalam pengambilan keputusan atas perijinan pengelolaan usaha SPBU, dapat lebih menata dalam memberikan ijin bagi usaha SPBU, sehingga tidak terjadi dampak negatif, seperti persaingan tidak sehat di antara pengusaha SPBU, kerusakan/pencemaran lingkungan di sekitar SPBU, atau gangguan kenyamanan perjalanan di ruas jalan yang berdiri bangunan SPBU.
- b. Pengusaha SPBU sebaiknya meningkatkan pelayanan khususnya untuk parameter jaminan dan daya tanggap yang diberikan dari karyawan SPBU kepada konsumen. Terbukti dari hasil penelitian tingkat kepuasan konsumen yang mana hasil perhitungannya paling rendah dengan masuk kategori kurang baik. Keterampilan karyawan dan pelayanan perlu ditingkatkan terutama selama proses transaksi berlangsung agar konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Sakti Adji. 2011. *Jaringan Transportasi Teori dan Analisis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Aji, Ananto dan Rahma Hayati. 2016. Analisis Daya Layan dan Efektivitas Lokasi Puskesmas di Kabupaten Pati. *Geo Image*, 5 (2): 52-57. Semarang: UNNES.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- BPS Kabupaten Demak. 2016. *Demak Dalam Angka 2016*. Demak: Badan Pusat Statistik Kabupaten Demak.
- Daldjoeni, N. 1998. *Geografi Kota dan Desa*. Bandung: Alumni.
- Eppell Olsen & Rekan. 2001. *A Four Level Road Hierarchy for Network Planning and Management*. In Jaeger, Vicki, Eds. *Proceedings 20th ARRB Conference*, Melbourne.
- KBBI. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Kepolisian Resor Demak. 2017. *Tahun 2011-2016*. Demak: Kepolisian Resor Demak.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Marketing Management*. Edisi 13. Terjemahan oleh Bob Sabran. 2009. Dengan judul Manajemen Pemasaran Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Muta'ali, Luthfi. 2000. *Teknik Analisis Regional*. Yogyakarta: Fakultas Geografi Universitas Gadjah Mada.

- Nanda K. V. 2004. *Geography Information System in Business Chapter XI:GIS in Marketing*. Idea Group: USA(diunduh padaSenin, 15 Agustus 2016pukul 20.00 WIBdari laman <http://www.site.ebrary.com/lib/indonesiau>).
- Putro, Saptono. 2009. Pemodelan Tingkat Jalan (*Level Of Services*) Berbasis Sistem Informasi Geografi untuk Mengurai Kemacetan Lalu Lintas Kota Semarang. *Jurnal Geografi*; 6(2):111-120. Semarang: UNNES.
- Sugiyono. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sumaatmadja, Nursid. 2008. *Suatu Pendekatan dan Analisis Keruangan*. Bandung: Alumni.
- Tarigan, Robinson. 2006. *Perencanaan Pembangunan Wilayah, Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Toriq, Mochammad. 2014. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada SPBU Pertamina 54.612.64 di Sidoarjo. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*; 3 (8). Surabaya: STIESIA.
- Umam, Khairul, dkk. 2012. Pola Distribusi Spasial dan Daya Layan Fasilitas Perbankan di Kabupaten Kudus. *Geo Image*, 1 (10). Semarang: UNNES.
- Umar, Husein. 2002. *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Utomo, Rifky Satrio. 2016. Analisis Kesesuaian Lahan Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) di Kota Semarang dengan Sistem Informasi Geografis. *Jurnal Geodesi UNDIP*; 5 (1). Semarang: UNDIP.