

**BAB III**  
**DESKRIPSI JUAL BELI PREMIUM DI SPBU NGALIAN KOTA**  
**SEMARANG**

**A. Profil SPBU Ngalian**

Setasiun Pengisian Bahan Bakar Umum atau sering dikenal dengan kependekannya SPBU Ngalian merupakan stasiun pengisian bahan bakar yang dapat disebut sebagai printis pengisian bahan bakar di sepanjang jalan Semarang – Boja, Kabupaten Kendal. SPBU ini didirikan pada tahun 1995 dan hingga kini masih eksis melayani para konsumen. Eksistensi SPBU ini sempat hampir “hilang” saat mengalami krisis pada dekade tahun 2000-an, khususnya pada empat tahun pertama. Penyebabnya adalah munculnya isu ketidakpercayaan masyarakat terhadap jumlah takaran yang diperoleh saat melakukan transaksi di SPBU Ngalian. Pihak SPBU segera melakukan pengusutan dan ternyata penyebab utama tidak berasal dari teknis mesin melainkan dari aspek sumber daya manusia. Saat pengusutan diketahui ada beberapa karyawan yang ternyata melakukan kecurangan dalam bekerja.

“Karyawan-karyawan tersebut kemudian dikeluarkan dan segera SPBU mengadakan seleksi lebih ketat dalam rekrutmen karyawan. Apalagi saat itu sedang gencar-gencarnya rencana pelayanan SPBU yang jujur dan dapat dipercaya. Setelah adanya insiden dan perbaikan tersebut, lambat laun masyarakat kembali mulai mempercayai kami sebagai mitra penyedia jasa pengisian bahan bakar kendaraan mereka.”<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Wawancara dengan Bapak Sunarto, Manajer SPBU Ngalian Kota Semarang, 25 Oktober 2012.

SPBU Ngalian memiliki omset yang cukup besar dan prospek bisnis yang sangat bagus.<sup>2</sup> Peluang bisnis itu tidak lain karena lokasi yang sangat ideal SPBU Ngalian. Kedekatan dengan salah satu institusi pendidikan serta pemukiman dan perumahan di sekitar Ngalian adalah nilai lebih yang dimiliki oleh SPBU Ngalian dari faktor lokasi. Terlebih setelah adanya renovasi dan tambahan layanan, seperti tambahan kios-kios di sekitar SPBU Ngalian semakin menambah “kehidupan” SPBU Ngalian.<sup>3</sup>

Jumlah karyawan SPBU Ngalian Kota Semarang hingga saat ini sekitar 36 orang yang terdiri dari manager, staf administrasi, mekanik dan pegawai pengisi bahan bakar. Rekrutmen karyawan bersifat terbuka bagi siapa saja dan dari daerah mana saja. Karyawan SPBU Ngalian bahkan ada yang berasal dari Demak, Pati hingga Rembang. Rekrutmen ini dilakukan untuk menjaga kejujuran pelayanan. Pada awal berdirinya, SPBU memang lebih memprioritaskan karyawan dari lokasi sekitar Ngalian, namun kenyataannya malah banyak menimbulkan masalah sehingga akhirnya SPBU memilih kebijakan untuk mengambil karyawan dari luar Ngalian. Namun hal ini tidak berarti bahwa pintu lowongan kerja telah tertutup bagi warga Ngalian untuk menjadi karyawan SPBU.<sup>4</sup>

Saat ini SPBU Ngalian Kota Semarang memiliki seorang manager yang bernama Bapak Sunarto yang merupakan orang asli Rembang. Beliau telah

---

<sup>2</sup> Mengenai jumlah omset, pihak SPBU tidak mau memberitahukan kepada penulis karena mereka menganggap bahwa hal itu adalah rahasia perusahaan.

<sup>3</sup> Pada awalnya hingga pertengahan dekade 2000-an SPBU Ngalian hanya memiliki fasilitas Toilet dan Musholla saja.

<sup>4</sup> Wawancara dengan Bapak Sunarto, Manajer SPBU Ngalian Kota Semarang, 25 Oktober 2012.

bekerja sebagai manajer lebih dari 2 tahun. Selama menjadi manajer, beliau tidak menemukan permasalahan yang berarti yang terkait dengan pelayanan berbasis kepercayaan. Hanya permasalahan teknik yang berhubungan dengan mesin pengisian saja yang terjadi dan itu pun dapat diatasi oleh tim mekanik.

“Alhamdulillah tidak ada permasalahan yang seperti dulu lagi. Kalaupun ada masalah hanya menyangkut mesin yang terkadang perlu adanya perbaikan. Itupun tidak sering dan tidak mesti terjadi dalam enam bulan sekali. Hal ini karena kami selalu mengadakan pengecekan dan perawatan mesin dispenser secara berkala seperti yang dianjurkan oleh Pertamina.”

## **B. Deskripsi Cara Kerja Mesin Dispenser Di SPBU Ngalian Kota Semarang**

Cara kerja dispenser pengisian bahan bakar sebenarnya sama dengan dispenser air minum. Perbedaannya hanya terletak pada adanya penambahan sistem komputasi pada dispenser pengisian bahan bakar yang tidak terdapat di dispenser air minum. Sistem komputasi berfungsi untuk mengatur volume bahan bakar dan harga dalam transaksi jual beli bahan bakar.

Mesin dispenser SPBU<sup>5</sup> menjadi media antara tangki penyimpanan bahan bakar SPBU dengan tangki bahan bakar kendaraan konsumen. Pada mesin dispenser telah ada persediaan bahan bakar sesuai dengan spesifikasi sehingga untuk mengisi bahan bakar ke kendaraan konsumen tidak perlu menunggu waktu yang lama. Untuk menentukan jumlah volume bahan bakar, diberlakukan sistem komputasi yang akan menera jumlah bahan bakar yang

---

<sup>5</sup> Pompa bensin pertama kali ditemukan dan dijual oleh Sylvanus F. Bowser di Fort Wayne, Indiana pada tanggal 5 September 1885. Pompa ini tidak digunakan untuk mobil, karena mereka belum ditemukan. Hal itu malah digunakan untuk beberapa lampu minyak tanah dan kompor. Dia kemudian diperbaiki pompa dengan menambahkan langkah-langkah keamanan, dan juga dengan menambahkan selang untuk langsung mengeluarkan bahan bakar ke mobil. Untuk sementara, para *bowser* adalah istilah yang digunakan untuk merujuk ke pompa bensin vertikal. Meskipun istilah ini tidak digunakan lagi di Amerika Serikat, masih kadang-kadang digunakan di Australia dan Selandia Baru

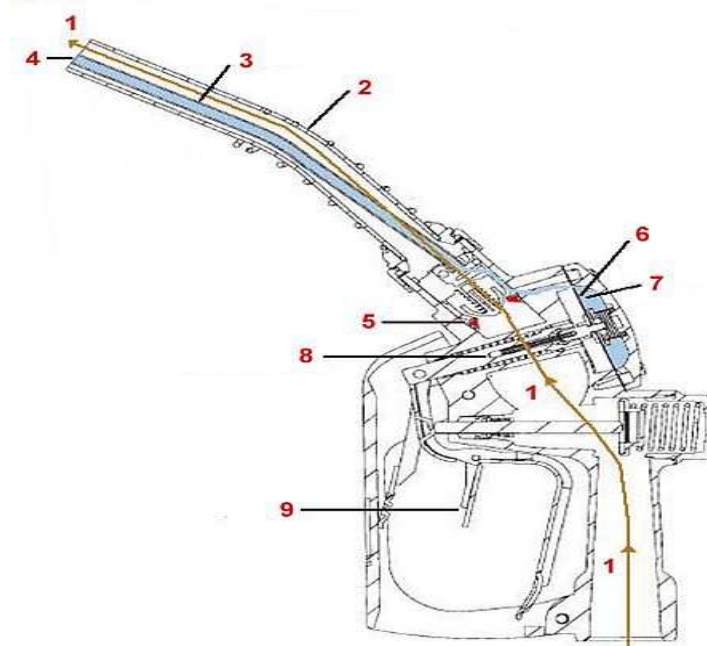
dipesan sehingga bahan bakar yang ada dalam dispenser akan keluar mengalir ke tangki kendaraan konsumen sesuai dengan takaran yang telah ditentukan.

Penjualan premium dengan menggunakan mesin dispenser berlangsung secara otomatis yang bersifat komputasi dan manual. Penjualan yang bersifat otomatis komputasi maksudnya adalah penjualan yang mana takarannya telah ditentukan secara komputasi sesuai dengan permintaan. Ada dua jenis takaran otomatis secara komputasi yakni takaran liter dan takaran rupiah. Takaran liter adalah takaran yang didasarkan pada jumlah volume premium yang dipesan berdasarkan satuan hitung liter sedangkan takaran rupiah adalah takaran yang didasarkan pada jumlah volume premium yang dipesan berdasarkan nilai uang.<sup>6</sup>

Selain dispenser, elemen penting dalam mekanisme kerja mesin dispenser adalah selang pengisi ke tangki bahan bakar kendaraan. Berikut ini adalah gambar serta bagian-bagian dari selang pengisi bahan bakar ke tangki kendaraan:

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan Bapak Sunarto, Manajer SPBU Ngalian Kota Semarang, 25 Oktober 2012.



Keterangan:

1. Aliran bensin
2. Cerat
3. Vacuum tube
4. Sensing lubang
5. Venturi cincin
6. Diafragma
7. Vacuum ruang
8. Auto shut-off
9. Tahan terbuka latch

Dari gambaran alat di atas beserta keterangan bagian-bagiannya dapat diketahui bahwa bagian terpenting dalam selang pengisi bahan bakar ke tangki kendaraan adalah bagian *auto shut-off*<sup>7</sup> dan bagian pembuka selang yang dimasukkan ke dalam tangki bahan bakar kendaraan. Bagian auto shut-off

<sup>7</sup> Katup menutup-off diciptakan di Olean, New York pada tahun 1939 oleh Richard C. Corson. Pada dok pemuatan di Oil Company Socony-Vacuum, Corson mengamati seorang pekerja mengisi per barel dengan bensin dan berpikir itu tidak efisien. Suara toilet disiram kemudian memberinya ide untuk "mengambang kupu-kupu." Setelah mengembangkan prototipe dengan asistennya, Paul Wenke, Corson memberikan saran kepada perusahaan yang kemudian mengajukan paten dalam nama-Nya. Tujuan awal dari perangkat ini adalah untuk "memungkinkan seseorang untuk mengisi lebih dari satu barel [bensin] pada saat yang sama." Mekanisme ini akhirnya berkembang menjadi pompa bensin modern cut-off valve.

berfungsi untuk membuka dan menutup aliran bahan bakar premium secara otomatis berdasarkan takaran yang telah ditetapkan. Jika aliran premium telah sesuai dengan takaran yang diinginkan, maka bagian auto shut-off akan segera menutup secara otomatis. Sehingga meskipun bagian pembuka dan penahan yang masuk dalam tangki kendaraan terbuka, hal itu tidak membuat kelebihan bahan bakar yang diisikan. Sebaliknya, auto shut-off yang akan menutup manakala takaran telah sesuai dengan yang diinginkan, bukan berarti bahan bakar yang terisikan saat angka mencapai takaran telah terisikan semua ke tangki bahan bakar kendaraan. Jadi apabila bagian penahan ditutup oleh karyawan saat angka menunjuk takaran yang diinginkan, maka akan ada beberapa bagian premium yang belum terisikan karena adanya jarak antara bagian *auto shut-off* dengan bagian penahan dan pembuka selang.

Penjualan premium dengan takaran otomatis berdasarkan satuan hitung liter dilakukan dengan mendasarkan penjualan pada banyaknya liter pesanan premium yang kemudian akan "diuangkan" dengan mengkalikan jumlah pesanan dengan harga satuan per liter. Hasil perkalian inilah yang akan menjadi nilai transaksi yang harus dibayar oleh pembeli. Harga satuan per liter premium adalah Rp. 4.500,00 (empat ribu lima ratus rupiah). Contoh penjualan otomatis komputasi dengan menggunakan satuan hitung liter adalah sebagai berikut:<sup>8</sup>

Seorang pembeli membeli premium dengan jumlah 3 liter, maka penghitungan nilai transaksi adalah:

---

<sup>8</sup> Wawancara dengan Atik (nama samaran), salah satu pegawai SPBU Ngalian Kota Semarang, 27 Oktober 2012.

$$3 \text{ liter} \times \text{Rp. } 4.500,00 = 13.500,00$$

Jadi uang yang harus dibayarkan oleh pembeli dalam transaksi jual beli premium adalah sejumlah Rp. 13.500,00.

Penjualan otomatis komputasi berdasarkan takaran hitung uang dilakukan berdasarkan nilai nominal uang yang diminta oleh pembeli yang kemudian akan "dicairkan" dalam hitungan liter. Contoh dari jual beli premium dengan takaran nilai nominal uang adalah sebagai berikut:

Seorang pembeli membeli premium dengan harga Rp. 10.000,00 (sepuluh ribu rupiah), maka penghitungan jumlah premium yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$\text{Rp. } 10.000,00 / \text{Rp. } 4.500,00 = 2,2 \text{ liter}$$

Jadi jumlah premium yang akan diperoleh pembeli dengan nilai nominal Rp. 10.000,00 adalah sejumlah 2,2 liter premium.

Sedangkan penjualan premium secara manual dilakukan berdasarkan pesanan tak terhingga agar volume premium yang diisikan memenuhi kapasitas tangki bahan bakar kendaraan pembeli. Contoh dari jual beli dengan menggunakan acuan manual adalah sebagai berikut:<sup>9</sup>

Seorang pembeli ingin tangki kendaraannya dipenuhi. Lalu petugas memenuhi tangki kendaraan pembeli dengan premium dan kemudian di layar alat pengisian tertera jumlah premium yang telah diisikan dan jumlah uang yang harus dibayarkan. Misalkan saja jumlah volume premium yang telah diisikan adalah sebanyak 2,31 liter maka uang yang harus dibayarkan adalah

---

<sup>9</sup> Wawancara dengan Andi (nama samaran), salah satu pegawai SPBU Ngalian Kota Semarang, 26 Oktober 2012.

sebanyak Rp. 4.500,00 x 2,31 = Rp. 10.395,00 (sepuluh ribu tiga ratus sembilan puluh lima rupiah). Namun biasanya petugas tidak meminta uang yang sesuai dengan jumlah yang tertera melainkan membulatkan ke atas sehingga pembeli membayar antara Rp. 10.400,00 (sepuluh ribu empat ratus rupiah) hingga Rp.10.500,00 (sepuluh ribu lima ratus rupiah).<sup>10</sup>

Pada pembelian premium yang dilakukan secara otomatis komputasi, mesin akan menyediakan premium sesuai dengan pesanan. Maksudnya, jumlah bahan bakar yang tertera pada pesanan akan secara otomatis ditakar oleh mesin dan kemudian akan dikeluarkan seluruhnya sesuai dengan pesanan. Dalam praktek pemesanan otomatis ini, idealnya premium akan diisikan ke tangki bahan bakar hingga tidak ada lagi bahan bakar yang menetes dari tangki. Artinya, seluruh premium yang telah ditakar dan disediakan secara otomatis terisikan ke dalam tangki kendaraan tanpa ada sisa meskipun satu tetes. Namun tidak jarang pegawai / petugas yang berbuat tidak baik dengan tidak mengisikan seluruh isi dengan mengangkat alat pengisian saat layar mesin telah menunjukkan jumlah premium yang dipesan. Padahal meskipun layar telah tertulis jumlah yang dipesan, masih ada sisa premium yang masih dalam proses pengaliran karena adanya jarak antara tangki dengan kendaraan. Idealnya ada jarak lebih kurang 5 detik dari munculnya layar tera mesin dispenser untuk mengangkat alat pengisi dari lubang tangki kendaraan untuk

---

<sup>10</sup> Wawancara dengan Bapak Sunarto, Manajer SPBU Ngalian Kota Semarang, 25 Oktober 2012.



mengantisipasi sisa premium yang masih dalam "perjalanan" dari mesin dispenser menuju tangki kendaraan.<sup>11</sup>

Mesin dispenser yang digunakan selalu dikontrol oleh Badan Metrologi Kota Semarang. Pada aturan yang berlaku, batas penyimpangan yang diperbolehkan adalah tidak lebih dari 0,5%. Pemberlakuan batasan ini diadakan untuk mengantisipasi adanya kerusakan mesin yang tidak diketahui yang dapat merugikan konsumen. Penghitungan penyimpangan akan dilakukan pada saat uji tera yang dilakukan berkala maupun dalam inspeksi mendadak. Manakala ditemukan penyimpangan yang melebihi batasan maksimal, maka SPBU akan dikenakan sanksi berupa peringatan hingga pencabutan izin usaha. Oleh sebab itulah perlu dilakukan kontrol secara intensif terhadap mesin dispenser yang dimiliki dan dioperasikan oleh SPBU.<sup>12</sup>

### **C. Deskripsi Jual Beli Premium Di SPBU Ngalian Kota Semarang**

Jual beli bahan bakar di SPBU Ngalian berlangsung selama 24 jam selayaknya SPBU-SPBU lainnya. Bahan bakar yang diperjualbelikan meliputi Pertamina, Solar, dan Premium. Pelayanan jual beli tersebut dilakukan dengan menggunakan 8 mesin dispenser yang mayoritas didominasi oleh mesin dispenser premium. Jual beli di SPBU ini dilakukan dengan dua cara yakni dengan melakukan pengisian bahan bakar ke tangki kendaraan secara langsung dan pengisian bahan bakar ke tempat pengisian selain tangki

---

<sup>11</sup> Wawancara dengan Andi (nama samaran), salah satu pegawai SPBU Ngalian Kota Semarang, 26 Oktober 2012.

<sup>12</sup> Wawancara dengan Bapak Sunarto, Manajer SPBU Ngalian Kota Semarang, 25 Oktober 2012.

kendaraan. Untuk pengisian bahan bakar secara langsung ke tangki kendaraan tidak dibatasi sesuai dengan kapasitas tangki kendaraan konsumen; sedangkan pengisian bahan bakar ke tempat selain tangki kendaraan bermotor tidak diperkenankan dalam jumlah banyak kecuali dengan perizinan dari Pertamina.<sup>13</sup>

Pelayanan pengisian bahan bakar ke kendaraan konsumen tidak berlangsung secara sembarangan melainkan ada hal-hal yang menjadi ketentuan dan harus diperhatikan serta dilakukan oleh karyawan. Ketentuan-ketentuan tersebut adalah sebagai berikut:<sup>14</sup>

1. Menyambut konsumen dengan senyuman dan sapaan “Selamat (pagi/siang/sore/malam), selamat datang di SPBU Pasti Pas, mau isi berapa?”
2. Setelah konsumen menyebutkan volume bahan bakar berdasarkan liter atau nominal uang, karyawan segera memencet angka sesuai dengan pesanan dari konsumen.
3. Sebelum memulai pengisian bahan bakar, karyawan mengatakan “dimulai dari nol ya..” dan kemudian baru mengisikan bahan bakar.
4. Setelah selesai pengisian dan transaksi pembayaran, karyawan menutup transaksi dengan sapaan “terima kasih”.

Proses pengisian bahan bakar dapat dijelaskan sebagai berikut:

---

<sup>13</sup> Wawancara dengan Bapak Sunarto, Manajer SPBU Ngalian Kota Semarang, 25 Oktober 2012.

<sup>14</sup> Wawancara dengan Atik (nama samaran), salah satu pegawai SPBU Ngalian Kota Semarang, 27 Oktober 2012.

1. Setelah menanyakan jumlah bahan bakar yang dipesan oleh konsumen, karyawan segera mengangkat selang pengisian. Saat selang ini terangkat, maka bahan bakar yang berada di tangki mesin telah siap mengisi bagian tangki ukuran dengan kapasitas maksimal sesuai dengan kapasitas bahan bakar kendaraan.
2. Saat karyawan menekan angka di mesin dan kemudian menekan tombol “enter”, maka bahan bakar akan mengisi tangki sesuai dengan angka yang ditekan. Hal ini tidak berlaku bagi pengisian *full tank*. Pada pengisian *full tank* karyawan langsung mengisikan bahan bakar ke tangki kendaraan.
3. Karyawan kemudian mengarahkan selang pengisian ke tangki bahan bakar dan membuka tutup selang.
4. Setelah terisikan sesuai dengan permintaan, karyawan kemudian menutup selang dan mengembalikan selang ke tempatnya. Penutupan ini ditujukan untuk menghindari penguapan bahan bakar juga kontaminasi dengan zat lainnya. Penutupan dilakukan bukan saat angka menunjukkan takaran yang diinginkan melainkan hingga tidak ada premium yang menetes. Hal ini dikarenakan pada saat angka yang tertera sesuai dengan pesanan, ada beberapa waktu perjalanan premium dari bagian auto shut-off ke bagian pembuka-penutup selang.

Proses pembayaran di SPBU Ngalian tidak selamanya dilakukan dengan jumlah pembayaran yang sesuai dengan jumlah uang yang tertera di mesin pengisian. Hal ini sering terjadi saat pengisian bahan bakar *full tank* (pengisian bahan bakar hingga memenuhi tangki). Tidak jarang jumlah harga

yang harus dibayarkan oleh konsumen tidak dapat dibayar dengan uang pas karena tidak adanya nilai nominal satuan uang yang sesuai dengan harga yang tertera, seperti satuan 25 rupiah, 37 rupiah dan lainnya. Harga yang harus dibayarkan oleh pembeli manakala layar tera menunjukkan nominal harga yang tidak dibayar karena tidak adanya satuan rupiah seperti harga 10.395 di atas dibulatkan ke atas menjadi 10.400-10.500. Hal ini dilakukan oleh karyawan dengan langsung menyebutkan pembulatan harga dan konsumen segera membayarnya.

”Kami rasa konsumen dapat memahami situasi ini karena memang tidak adanya satuan uang untuk membayar harga sesuai dengan yang tertera di layar mesin pengisian bahan bakar. Seandainya kami meminta harga sesuai dengan yang tertera, hal itu malah akan menyulitkan konsumen. Jadi kemudian kami mengambil keputusan untuk melakukan pembulatan. Harapan kami tidak lain adalah adanya pemahaman dan pemakluman dari konsumen.”<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Wawancara dengan Bapak Sunarto, Manajer SPBU Ngalian Kota Semarang, 25 Oktober 2012.