

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pengemudi atau pemilik kendaraan bermotor, pastinya mungkin hampir setiap hari sering mampir ke Stasiun Pengisian Bahan bakar Umum (SPBU) bervariasi memang tujuannya. ada yang datang untuk buang air kecil, untuk shalat (mushola), untuk beristirahat sejenak, dan lain sebagainya. tapi yakin pada umumnya untuk melakukan transaksi pengisian bahan bakar bagi kendaraannya. banyak sekali memang ragam SPBU yang ada di tanah air ini, khususnya kalau di kota besar. tak hanya SPBU Pertamina saja melainkan SPBU milik asing juga turut meramaikan. bagi anda yang berlangganan mengisi bahan bakar di SPBU Pertamina, mungkin sudah tidak asing lagi dengan PASTI PAS!. SPBU Pertamina PASTI PAS! adalah SPBU yang telah tersertifikasi dapat memberikan pelayanan terbaik memenuhi standard kelas dunia. konsumen juga dapat mengharapkan kualitas dan kuantitas BBM yang terjamin, pelayanan yang ramah, serta fasilitas nyaman.

Servis yang diberikan merupakan tempat orang-orang untuk membeli bahan bakar, beristirahat, makan, dan ibadah. mari kita lihat bahwa orang yang berkunjung ke SPBU rata-rata mereka membeli BBM untuk bahan bakar kendaraan mereka. pernahkah terpikir oleh kita bahwa diantara mereka ada yang melakukan perjalanan jauh antar kabupaten bahkan provinsi. Biasanya mereka lelah dan membutuhkan istirahat, yang tentu saja mereka

membutuhkan makan, disini Pertamina dan pihak pengusaha bisa memfasilitasi dengan mendirikan mushollah dan rumah makan yang tentu saja strategi komunikasi menjadi penting dimana Pertamina bisa memposisikan diri dan menanamkan dalam benak konsumen sebagai Perusahaan minyak bumi terbaik yang ada untuk bangsa Indonesia.

Melalui SPBU Pasti Pas *One Stop Service* Pertamina bisa saja bekerja sama dengan berbagai instansi baik swasta maupun pemerintah sendiri misalnya membangun Anjungan Tunai Mandiri(ATM) berbagai bank dan bengkel di Kompleks SPBU tersebut serta ide pembayaran pajak, air, maupun listrik melalui operator SPBU. Serta SPBU tersebut dapat pula membangun warnet guna memenuhi kebutuhan mahasiswa atau pelajar akan informasi. terdapat ide menarik berupa wisata BBM yang menarik dalam SPBU Pasti Pas *One Stop Service* ini yaitu konsumen dan keluarga dapat melakukan berbagai aktifitas ekonominya di SPBU tersebut, sehingga konsumen merasa menyatu dan tentu saja ini membuat para konsumen loyal terhadap Pertamina dan produknya. mengingat bahwa Pertamina harus bertransformasi menjadi perusahaan kelas dunia. tuntutan persaingan pasar bebas yang terlanjur sudah ditetapkan oleh pemerintah Indonesia yang menyebabkan perusahaan asing memiliki peluang untuk bersaing dengan usaha-usaha yang dilakukan Pertamina sehingga membuat Pertamina harus berusaha keras untuk menjadi yang terbaik dan tetap berjaya. usaha-usaha Pertamina haruslah *Sustainable*(berkesinambungan) dan tentu saja terus tetap berinovasi terhadap