

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. SPBU Pertamina 24.373.29 Merangin sudah bertanggung jawab atas kepuasan pembeli. Wujud tanggung jawab yang dipenuhi adalah cepat menindak lanjuti permasalahan yang terjadi agar pembeli tidak terjadinya klaim terhadap Pihak SPBU Pertamina 24.373.29 Merangin.
2. Disatu sisi walaupun SPBU Pertamina 24.373.29 Merangin sudah bertanggung jawab atas kepuasan pembeli, tetapi dalam realitanya tidak tertutupi kemungkinan masih saja ditemui berbagai kendala seperti masih adanya komplain pembeli atas jumlah takaran minyak, rusaknya amper mesin, teknisi yang harus di panggil terlebih dahulu.
3. Adapun upaya mengatasi kendala yaitu apabila adanya klaim pembeli atas terjadinya takaran yang tidak sesuai pihak SPBU akan mengganti dalam bentuk uang apabila pembeli meminta sisa uang di kembalikan, tetapi ada juga pembeli meminta dalam bentuk literan minyak untuk di tambah, kemudian kendala rusaknya amper mesin dan teknisi yang harus di panggil terlebih dahulu pegawai SPBU mengusulkan kepada pemilik untuk mempekerjakan tim teknisi tetap dan di berikan tempat tinggal agar bila terjadi kerusakan tidak perlu menunggu datang dari Kota Jambi.

B. Saran

1. Hendaknya pihak teknisi rutin melakukan perawatan terhadap mesin pengisiannya artinya jangan tunggu terjadi kerusakan mesin pengisian BBM baru di perbaiki, seharusnya sebelum terjadi kerusakan mesin pengisian BBM juga harus rutin melakukan perawatan agar terhindar dari kerusakan mesin pengisian.
2. Seharusnya pembeli menyampaikan keluhannya langsung ke pimpinan pihak SPBU terkait permasalahan yang dialami, jangan hanya komplain terhadap petugas pengisiannya saja

