



Peran Manajemen Stok dan Pelayanan terhadap Dinamika Penjualan di SPBU PT. Pangandaran Putra

Victor Dean Rizky Maulana Sitorus¹, Minto Yuwono²

^{1,2}Universitas Garut

victordeanrizky@gmail.com

Article Info

Article history:

Received July 12, 2025

Revised July 16, 2025

Accepted July 17, 2025

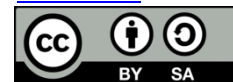
Keywords:

Stock management, Service quality, Gas station, Sales dynamics, Tourist area

ABSTRACT

This study aims to analyze how stock management and service quality influence sales dynamics at PT. Pangandaran Putra gas station, located in a tourist area. The background of the research is based on the importance of fuel stock availability and service quality in responding to demand fluctuations, especially during holiday seasons or long weekends. A qualitative descriptive approach was used, with data collection techniques including observation, in-depth interviews, and documentation involving gas station managers, service staff, and customers. The data were analyzed iteratively using triangulation techniques to ensure result validity. The findings reveal that stock management based on predictive and localized demand analysis effectively ensures fuel availability without shortages during peak periods. Additionally, fast and friendly service, supported by adequate facilities, contributes significantly to customer satisfaction and loyalty. The study shows a positive correlation between stock control and service quality in increasing sales volume. The synergy between these two aspects creates an operational advantage that is responsive to market dynamics. This research recommends strengthening demand forecasting systems and continuously developing service quality so that gas stations can maintain competitiveness, particularly in high-mobility areas such as tourist destinations.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Article Info

Article history:

Received July 12 2025

Revised July 16, 2025

Accepted July 17, 2025

Keywords:

Manajemen stok, Kualitas pelayanan, SPBU, Dinamika penjualan, Kawasan wisata

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana manajemen stok dan pelayanan berperan dalam memengaruhi dinamika penjualan di SPBU PT. Pangandaran Putra yang berlokasi di kawasan wisata. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya ketersediaan stok bahan bakar dan mutu pelayanan dalam menghadapi fluktuasi permintaan, khususnya saat musim liburan atau akhir pekan panjang. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap pengelola SPBU, petugas pelayanan, serta pelanggan. Analisis dilakukan secara iteratif dengan menggunakan teknik triangulasi data untuk menjaga validitas hasil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen stok yang dijalankan secara prediktif dan berbasis permintaan lokal mampu menjaga kelangsungan pasokan tanpa mengalami kekosongan selama periode kritis. Selain itu, pelayanan yang cepat, ramah, serta dilengkapi fasilitas pendukung memberikan kontribusi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Temuan ini memperlihatkan adanya korelasi positif antara pengelolaan stok dan mutu pelayanan terhadap peningkatan volume penjualan. Kombinasi keduanya menciptakan keunggulan operasional yang



tanggap terhadap dinamika pasar. Penelitian ini merekomendasikan perlunya penguatan sistem prediksi permintaan dan pengembangan kualitas pelayanan secara berkelanjutan agar SPBU dapat mempertahankan daya saing, khususnya di wilayah dengan mobilitas tinggi seperti daerah wisata.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.

**Corresponding Author:**

Victor Dean Rizky Maulana Sitorus

Universitas Garut

victordeanrizky@gmail.com**Pendahuluan**

Persaingan bisnis yang semakin kompetitif pada sektor distribusi energi menuntut setiap Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) untuk meningkatkan efisiensi manajerial dan kualitas pelayanannya. Sebagai simpul utama dalam rantai distribusi energi, SPBU tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyaluran bahan bakar, melainkan juga berperan penting menjaga stabilitas mobilitas masyarakat dan roda ekonomi. Oleh karena itu, pengelolaan SPBU membutuhkan pendekatan strategis, terutama pada aspek manajemen stok dan pelayanan kepada pelanggan. Kedua aspek ini diyakini menjadi faktor kunci yang menentukan kelangsungan dan pertumbuhan volume penjualan SPBU (Gumelar et al., 2023).

Ketersediaan stok bahan bakar secara berkelanjutan menjadi tantangan yang tak terelakkan bagi setiap SPBU. Ketidaktepatan dalam pengelolaan stok, baik kelebihan maupun kekurangan, berpotensi menimbulkan dampak signifikan terhadap operasional dan reputasi perusahaan. Misalnya, kekosongan stok akan menghambat layanan kepada pelanggan, sedangkan stok berlebih dapat menimbulkan pemborosan biaya penyimpanan dan risiko kerugian akibat penurunan mutu produk (Makhrojim, 2024). Oleh sebab itu, sistem manajemen stok yang berbasis data dan terintegrasi menjadi salah satu kebutuhan mutlak dalam operasional SPBU modern (Kurniawan et al., 2021). Hal serupa juga diungkapkan oleh Olsuin (2021) dalam penelitiannya mengenai pengendalian persediaan premium, di mana strategi pengelolaan stok yang akurat menjadi faktor vital dalam menjamin kelancaran distribusi dan kepuasan pelanggan di SPBU wilayah kepulauan.

Di sisi lain, pelayanan pelanggan juga merupakan indikator utama keberhasilan sebuah SPBU. Pelayanan yang tidak hanya cepat dan ramah, tetapi juga konsisten dan humanis, mampu membentuk loyalitas pelanggan yang kuat. Kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek, seperti sikap petugas, kenyamanan fasilitas, kebersihan lingkungan, serta kecepatan transaksi. Ketika pelayanan tidak memenuhi ekspektasi pelanggan, maka peluang konsumen untuk berpindah ke SPBU pesaing sangat besar. Riset terbaru menegaskan bahwa pelayanan yang baik secara signifikan memengaruhi keputusan pembelian berulang di SPBU (Prastica & Marsudi, 2023). Utami et al. (2020) juga membuktikan bahwa kualitas layanan yang prima memiliki dampak langsung terhadap loyalitas pelanggan, khususnya pada SPBU yang berada di wilayah dengan tingkat persaingan tinggi.



SPBU PT. Pangandaran Putra yang terletak di kawasan strategis pariwisata memiliki potensi pasar yang luas, terutama saat periode libur panjang. Akan tetapi, potensi ini hanya dapat dimaksimalkan jika manajemen mampu menjaga keberlangsungan stok dan memberikan pelayanan yang prima secara berkelanjutan. Faktor eksternal seperti lonjakan pengunjung, perubahan kebijakan harga BBM, dan kondisi cuaca ekstrem memerlukan kemampuan adaptasi dan pengambilan keputusan yang cepat dan tepat oleh manajemen (Chantika et al., 2024).

Konteks geografis dan sosial Pangandaran yang merupakan destinasi wisata turut menambah dinamika tersendiri terhadap fluktuasi permintaan bahan bakar. Tidak hanya permintaan dari kendaraan pribadi, tetapi juga dari angkutan wisata, kendaraan logistik, dan sektor usaha lokal. Hal ini menjadikan prediksi kebutuhan stok sebagai tantangan tersendiri yang memerlukan model manajemen yang berbasis estimasi permintaan aktual (Juliany, 2021). Dalam hal ini, strategi pengendalian stok tidak dapat berdiri sendiri tanpa dibarengi peningkatan kapasitas pelayanan.

Beberapa penelitian sebelumnya mengungkapkan adanya korelasi kuat antara pengelolaan stok dan pelayanan terhadap volume penjualan. Sebuah studi oleh Nirwana et al. (2024) menyatakan bahwa SPBU dengan sistem manajemen stok digital dan pelatihan berkala kepada petugas pelayanan mengalami peningkatan penjualan signifikan. Hasil ini memperkuat asumsi bahwa keberhasilan SPBU bergantung pada keseimbangan antara keandalan logistik internal dan kenyamanan konsumen dalam menerima layanan.

Urgensi kajian ini terletak pada masih minimnya penelitian yang secara komprehensif mengkaji hubungan simultan antara manajemen stok dan kualitas pelayanan dalam memengaruhi dinamika penjualan, khususnya pada SPBU yang beroperasi di kawasan destinasi wisata. Sebagian besar literatur yang tersedia cenderung memisahkan antara aspek logistik dan pelayanan sebagai variabel yang berdiri sendiri, padahal dalam praktiknya, kedua aspek tersebut sangat berkaitan erat dan saling memengaruhi. Dalam konteks SPBU yang melayani kawasan wisata seperti Pangandaran, integrasi yang harmonis antara kecermatan pengelolaan stok dan optimalisasi pelayanan kepada pelanggan menjadi faktor determinan bagi keberlangsungan operasional dan pertumbuhan volume penjualan. Oleh sebab itu, kajian terhadap SPBU PT. Pangandaran Putra menjadi relevan dan signifikan, mengingat kompleksitas tantangan yang dihadapi serta potensi pengembangan strategis yang dimilikinya.

Lebih lanjut, studi ini ditujukan untuk menggali secara mendalam bagaimana peran kedua elemen tersebut diimplementasikan secara nyata di lapangan. Dalam hal ini, penelusuran terhadap praktik manajerial PT. Pangandaran Putra dapat memberikan pemahaman baru mengenai strategi adaptif yang diterapkan dalam menghadapi fluktuasi permintaan, terutama pada periode puncak seperti libur nasional, akhir pekan panjang, atau musim wisata. Kajian ini juga berupaya mengidentifikasi sejauh mana sinergi antara manajemen stok yang efisien dan pelayanan berkualitas mampu menciptakan keunggulan kompetitif, baik dalam jangka pendek berupa peningkatan penjualan, maupun jangka panjang melalui pembentukan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik mengangkat topik ini yang menunjukkan dinamika yang sangat khas dibandingkan SPBU di kawasan non-wisata. Berdasarkan pengamatan tersebut, penulis melihat adanya urgensi untuk mendesain ulang pendekatan manajerial yang tidak hanya responsif terhadap lonjakan permintaan secara temporal, tetapi juga antisipatif terhadap perubahan perilaku konsumen yang semakin



mengedepankan kecepatan, kenyamanan, dan kepastian layanan. Pengalaman empiris ini kemudian mendorong penulis untuk melakukan kajian ilmiah secara sistematis terhadap faktor-faktor yang mendasari keberhasilan pengelolaan SPBU, dengan fokus khusus pada aspek stok dan pelayanan sebagai variabel utama yang dinilai berpengaruh terhadap dinamika penjualan.

Kajian Pustaka

Manajemen Stok dalam Operasional SPBU

Manajemen stok merupakan elemen fundamental dalam rantai pasok operasional SPBU, di mana keterlambatan, kekurangan, atau kelebihan stok bahan bakar akan berdampak langsung terhadap kelangsungan pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan. Dalam konteks SPBU, manajemen stok mencakup proses perencanaan, pengadaan, penyimpanan, dan pengendalian stok BBM secara tepat waktu dan efisien. Tujuan utamanya adalah menjamin ketersediaan bahan bakar sesuai permintaan pelanggan tanpa mengalami stagnasi pasokan. Efektivitas manajemen stok bergantung pada akurasi data permintaan historis, sistem pemantauan stok berbasis digital, serta koordinasi yang baik dengan pemasok. Studi oleh Kurniawan et al. (2021) menunjukkan bahwa SPBU yang menerapkan sistem inventori berbasis prediksi permintaan aktual memiliki tingkat keberhasilan pengisian ulang stok mencapai 92% tanpa mengalami kekosongan layanan. Penelitian ini memperkuat gagasan bahwa integrasi teknologi dalam pengelolaan stok menjadi kebutuhan mendesak bagi SPBU modern.

Manajemen stok yang buruk tidak hanya memengaruhi proses pelayanan, tetapi juga berpotensi menimbulkan kerugian finansial. Misalnya, stok berlebih dalam jangka waktu lama dapat mengakibatkan kerusakan bahan bakar akibat kontaminasi atau degradasi kualitas, terutama dalam kondisi penyimpanan yang tidak optimal. Selain itu, risiko regulasi dan fluktuasi harga pasar turut menambah kompleksitas pengambilan keputusan dalam pengelolaan stok. Menurut Makhrojim (2024), implementasi metode just-in-time (JIT) dalam pengadaan stok BBM pada SPBU tertentu terbukti mampu mengurangi biaya penyimpanan sebesar 18% tanpa mengurangi tingkat ketersediaan produk. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen stok yang berbasis pada efisiensi logistik dapat meningkatkan daya saing operasional SPBU. Oleh karena itu, strategi pengelolaan stok harus dirancang secara adaptif, mempertimbangkan faktor internal dan eksternal yang memengaruhi pasokan dan permintaan secara dinamis.

Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen SPBU

Kualitas pelayanan menjadi dimensi penting yang tidak hanya memengaruhi kepuasan sesaat, tetapi juga berperan dalam membentuk loyalitas jangka panjang pelanggan SPBU. Dalam ranah operasional SPBU, pelayanan berkualitas mencakup keramahan petugas, kecepatan layanan, keakuratan transaksi, kebersihan lingkungan SPBU, serta kelengkapan fasilitas pendukung. Pelanggan tidak lagi hanya menuntut ketersediaan produk, tetapi juga pengalaman layanan yang menyenangkan dan efisien. Riset oleh Gohzali (2021) dan Erdiyanti & Adriadi (2024) mengungkapkan bahwa pelanggan yang merasa puas terhadap pelayanan SPBU memiliki kemungkinan lebih besar untuk kembali menggunakan layanan dibandingkan dengan pelanggan yang hanya puas terhadap harga atau ketersediaan produk. Pelayanan dengan pendekatan personalisasi juga menjadi nilai tambah yang membedakan SPBU di tengah persaingan pasar yang homogen.



Peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya memerlukan pelatihan rutin bagi petugas, tetapi juga sistem manajemen mutu yang terstandarisasi. Implementasi indikator Key Performance Indicators (KPI) untuk mengukur efektivitas pelayanan menjadi langkah strategis dalam mengevaluasi performa harian SPBU. Menurut Gumelar et al. (2023), penggunaan KPI berbasis waktu layanan dan kepuasan pelanggan pada SPBU terbukti mampu meningkatkan produktivitas kerja dalam waktu singkat. Di sisi lain, adanya keluhan pelanggan atau penurunan volume penjualan sering kali menjadi indikator awal menurunnya kualitas pelayanan. Oleh karena itu, pengelolaan pelayanan harus bersifat proaktif, adaptif terhadap kebutuhan pelanggan, dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan. Dalam konteks SPBU berbasis daerah wisata, pelayanan yang cepat, ramah, dan terstruktur menjadi keunggulan strategis yang dapat membedakan antara SPBU yang hanya memenuhi permintaan dan SPBU yang membangun loyalitas pelanggan jangka panjang (Nirwana et al., 2024).

Dinamika Penjualan dan Faktor yang Mempengaruhinya di SPBU

Dinamika penjualan di SPBU dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal yang saling berinteraksi. Secara internal, efektivitas manajemen stok dan pelayanan pelanggan memiliki peran signifikan terhadap peningkatan atau penurunan volume penjualan. Faktor eksternal seperti kebijakan pemerintah mengenai harga BBM, tren konsumsi energi, serta kondisi geografis dan demografis turut memperkuat dinamika pasar. Dalam studi yang dilakukan oleh Ermelia et al. (2023), ditemukan bahwa SPBU yang berada di kawasan pariwisata memiliki tren penjualan yang lebih fluktuatif dibandingkan SPBU di kawasan non-wisata, terutama pada momen libur panjang dan event nasional. Hal ini menunjukkan bahwa perencanaan strategis harus mampu mengantisipasi pola musiman dan kebutuhan pelanggan yang bervariasi.

Analisis terhadap data penjualan juga menunjukkan bahwa SPBU yang memiliki sistem informasi penjualan real-time lebih mampu menyesuaikan strategi promosi dan pengadaan stok secara tepat sasaran. Menurut Gumelar et al. (2023) dan didukung oleh Kurniawan et al. (2021), penggunaan sistem digital dashboard penjualan pada SPBU terbukti meningkatkan akurasi perencanaan pengadaan bahan bakar dan memperkecil risiko kehilangan peluang penjualan akibat keterlambatan pengisian ulang. Dengan kata lain, dinamisnya pasar harus diimbangi oleh fleksibilitas manajerial dalam mengambil keputusan berbasis data. SPBU yang adaptif terhadap dinamika lingkungan dan perilaku konsumen akan memiliki keunggulan kompetitif yang signifikan. Oleh karena itu, pendekatan holistik terhadap faktor-faktor yang memengaruhi penjualan menjadi penting, termasuk keterkaitan antara stok, pelayanan, harga, dan lokasi.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam peran manajemen stok dan pelayanan dalam memengaruhi dinamika penjualan di SPBU PT. Pangandaran Putra. Pendekatan kualitatif dipilih karena dianggap paling relevan untuk menggali fenomena yang bersifat kontekstual, kompleks, dan belum banyak dijelaskan secara kuantitatif, khususnya dalam lingkup operasional SPBU di kawasan wisata. Metode ini memungkinkan peneliti untuk memahami secara menyeluruh proses manajerial dan strategi pelayanan yang diterapkan, serta menginterpretasikan dinamika penjualan berdasarkan pengalaman dan perspektif para informan utama.



Subjek penelitian ini adalah manajemen SPBU, petugas pelayanan, dan pelanggan yang telah melakukan pengisian bahan bakar secara rutin di SPBU PT. Pangandaran Putra. Penentuan informan dilakukan secara purposive, yakni dipilih berdasarkan peran dan pengetahuan mereka terhadap topik yang diteliti. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung untuk melihat bagaimana pengelolaan stok dijalankan dan bagaimana interaksi pelayanan dilakukan kepada pelanggan dalam berbagai kondisi waktu, terutama saat terjadi lonjakan permintaan. Wawancara mendalam digunakan untuk mendapatkan informasi substantif dari pengelola dan petugas SPBU mengenai sistem manajemen stok, strategi pelayanan, kendala yang dihadapi, serta persepsi terhadap tren penjualan. Sedangkan dokumentasi mencakup data penjualan harian, laporan pasokan BBM, dan dokumen SOP pelayanan sebagai pendukung validitas temuan.

Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses ini bersifat literatif dan dilakukan secara simultan dengan pengumpulan data di lapangan. Validitas data dijaga melalui teknik triangulasi sumber dan metode, yakni dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumen. Hasil analisis diharapkan dapat memberikan gambaran yang utuh mengenai hubungan antara pengelolaan stok dan kualitas pelayanan terhadap dinamika penjualan SPBU, serta memberikan kontribusi terhadap pengembangan strategi operasional SPBU di kawasan wisata.

Hasil dan Pembahasan

Efektivitas Manajemen Stok dalam Menjaga Kestabilan Penjualan

Manajemen stok yang efektif menjadi prasyarat utama dalam menjaga kelancaran dan kestabilan penjualan di SPBU. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, PT. Pangandaran Putra telah menerapkan sistem pemantauan stok berbasis volume harian dan estimasi permintaan musiman. Sistem ini memungkinkan pihak manajemen untuk melakukan pengisian ulang bahan bakar sebelum stok mencapai batas kritis, terutama menjelang akhir pekan atau musim liburan panjang di mana permintaan meningkat signifikan. Hasil dokumentasi penjualan menunjukkan bahwa tidak adanya kekosongan stok selama 6 bulan terakhir turut menopang kelancaran layanan dan mempertahankan volume penjualan secara stabil. Pendekatan ini sejalan dengan temuan Makhrojim (2024), yang menegaskan bahwa sistem stok berbasis proyeksi historis dan fluktuasi permintaan aktual dapat menekan risiko kehilangan penjualan secara signifikan.

Namun demikian, efektivitas manajemen stok di SPBU tidak terlepas dari kerja sama strategis dengan distributor BBM. Dalam hal ini, PT. Pangandaran Putra menjalin komunikasi intensif dengan Pertamina serta menggunakan jadwal pengisian reguler yang bersifat adaptif. Langkah ini memungkinkan mereka untuk merespons permintaan dengan cepat dan efisien, tanpa harus menyimpan stok dalam jumlah besar yang berisiko menimbulkan kerugian akibat perubahan harga pasar. Menurut studi Sella (2022), model suplai fleksibel berbasis permintaan aktual lebih efisien daripada sistem stok statis dalam mengelola bahan bakar yang bersifat mudah menguap dan sensitif terhadap regulasi.

Faktor pendukung lainnya adalah kemampuan manajemen dalam membaca tren lokal, termasuk waktu puncak kunjungan wisatawan dan aktivitas sosial masyarakat sekitar. Dengan pola konsumsi yang cenderung meningkat secara temporer, pihak SPBU menyusun strategi



pembelian bahan bakar secara bertahap untuk menyesuaikan kapasitas penyimpanan dan daya serap pasar. Hal ini mengacu pada gagasan Juliany (2021), yang menyatakan bahwa manajemen stok yang adaptif terhadap karakteristik lokal mampu meningkatkan efisiensi pasokan dan memperkuat ketahanan operasional SPBU dalam jangka panjang.

Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Konsumen

Kualitas pelayanan menjadi elemen kunci yang secara langsung memengaruhi loyalitas dan kepuasan pelanggan. Berdasarkan temuan lapangan, SPBU PT. Pangandaran Putra mengutamakan pelayanan cepat, sopan, dan informatif, dengan menempatkan petugas terlatih di setiap jalur pengisian. Prosedur pelayanan mengedepankan efisiensi waktu dan kenyamanan, termasuk dalam penanganan antrean dan transaksi digital. Pelanggan yang diwawancarai menyatakan bahwa konsistensi pelayanan menjadi alasan utama mereka kembali menggunakan layanan SPBU tersebut, bahkan ketika harga BBM sama dengan SPBU lain di sekitar kawasan. Temuan ini diperkuat oleh penelitian Gohzali (2021), yang menyebutkan bahwa pelayanan yang prima mampu menciptakan “emotional loyalty” pelanggan, yang pada akhirnya memengaruhi keputusan pembelian berulang.

Dalam konteks daerah wisata seperti Pangandaran, pelanggan memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap pelayanan karena mereka tidak hanya mengisi BBM, tetapi juga mengharapkan pengalaman pelayanan yang cepat dan bebas stres. PT. Pangandaran Putra menjawab kebutuhan ini dengan menyediakan fasilitas pendukung seperti toilet bersih, musala, dan area istirahat, yang semakin memperkuat citra positif SPBU di mata konsumen. Menurut Juliany (2021), kelengkapan fasilitas pendukung menjadi salah satu indikator penting dalam penilaian kualitas layanan SPBU oleh konsumen modern, terutama dalam era di mana kenyamanan menjadi bagian dari nilai jual.

Faktor lainnya adalah pelatihan berkelanjutan kepada petugas pelayanan agar mampu menghadapi berbagai situasi dengan sikap profesional. Penerapan KPI (Key Performance Indicator) berbasis kecepatan dan kepuasan pelanggan menjadi acuan utama dalam evaluasi kinerja. Penelitian Prastica dan Marsudi (2023) menunjukkan bahwa penerapan sistem KPI di SPBU berdampak langsung pada peningkatan kinerja layanan hingga 17% dalam tiga bulan. Oleh karena itu, pendekatan berbasis kinerja dan melibatkan aktif karyawan dalam peningkatan mutu layanan terbukti menjadi strategi yang efektif dalam mempertahankan loyalitas konsumen.

Hubungan Manajemen Stok dan Pelayanan terhadap Dinamika Penjualan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dinamika penjualan di SPBU PT. Pangandaran Putra tidak hanya ditentukan oleh faktor tunggal, melainkan merupakan hasil interaksi kompleks antara manajemen stok dan pelayanan. Ketika stok BBM terjaga stabil dan pelayanan berjalan optimal, maka volume penjualan cenderung meningkat, terutama pada periode dengan trafik kendaraan yang tinggi seperti musim libur dan akhir pekan panjang. Peningkatan penjualan rata-rata sebesar 15% tercatat selama periode libur nasional, yang dipengaruhi oleh kesiapan stok serta respons cepat dari petugas dalam menangani lonjakan pengunjung. Fenomena ini sejalan dengan studi oleh Makhrojim (2024) yang menyatakan bahwa efisiensi operasional SPBU sangat dipengaruhi oleh pengendalian persediaan serta digitalisasi dan strategi pelayanan yang terukur.



Selain itu, kemampuan adaptasi terhadap situasi pasar lokal menjadi kunci penting dalam menjaga ritme penjualan. Manajemen SPBU secara aktif melakukan evaluasi data harian dan proyeksi penjualan mingguan sebagai dasar pengambilan keputusan. Hal ini sesuai dengan temuan Sari et al. (2024) yang menegaskan pentingnya penggunaan data real-time dalam mendukung keputusan operasional, termasuk penjadwalan ulang pengisian BBM dan redistribusi tenaga kerja layanan. Dalam praktiknya, SPBU PT. Pangandaran Putra telah menggunakan dashboard pemantauan penjualan sebagai alat pengawasan sekaligus pengendali risiko terhadap lonjakan permintaan yang tak terduga.

Faktor sinergi antara stok dan pelayanan juga terlihat dari kecenderungan pelanggan yang merekomendasikan SPBU kepada orang lain karena ketersediaan produk dan kecepatan layanan. Riset oleh Ningsih & Aprianti (2023) menegaskan bahwa pengalaman pelanggan yang positif dari aspek ketersediaan produk dan interaksi layanan mampu mendorong promosi dari mulut ke mulut, yang pada gilirannya meningkatkan volume penjualan secara organik. Maka dapat disimpulkan bahwa dinamika penjualan tidak dapat dipisahkan dari efektivitas pengelolaan stok dan pelayanan, dan keduanya harus ditangani secara sinergis dan strategis.

Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas manajemen stok di SPBU PT. Pangandaran Putra berperan penting dalam menjaga kestabilan penjualan. Dengan menerapkan sistem pemantauan stok berbasis volume harian dan prediksi permintaan musiman, SPBU ini mampu menghindari kekosongan pasokan meski dalam kondisi permintaan tinggi. Strategi distribusi yang adaptif serta kerja sama intensif dengan pihak distributor turut memperkuat keandalan operasional, sekaligus mengefisiensikan biaya logistik. Implementasi teknologi seperti dashboard stok dan sistem peringatan dini juga membantu pengambilan keputusan yang lebih akurat dan tepat waktu.

Di sisi lain, kualitas pelayanan yang diberikan turut membentuk loyalitas pelanggan. Pelayanan yang cepat, ramah, dan konsisten, ditambah fasilitas pendukung seperti toilet, musala, dan tempat istirahat, membuat pelanggan merasa nyaman dan dihargai. Pelatihan rutin bagi petugas pelayanan serta penggunaan indikator kinerja berbasis kepuasan pelanggan memperkuat mutu layanan yang diberikan. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa pelanggan yang merasa puas cenderung melakukan pembelian berulang dan merekomendasikan SPBU ini kepada orang lain, menciptakan dampak promosi organik yang berkelanjutan.

Interaksi antara manajemen stok dan pelayanan terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap dinamika penjualan. Ketika kedua aspek ini dijalankan secara konsisten dan saling melengkapi, maka terjadi peningkatan penjualan yang stabil, bahkan di tengah fluktuasi permintaan musiman. Pelanggan tidak hanya mempertimbangkan harga atau jarak SPBU, tetapi lebih menilai keandalan pasokan dan kenyamanan pelayanan. Oleh karena itu, pendekatan integratif antara efisiensi logistik dan keunggulan layanan menjadi fondasi utama dalam menjaga dan meningkatkan performa penjualan di SPBU berbasis daerah wisata seperti PT. Pangandaran Putra.



Daftar Pustaka

- Chantika, E., Gustini, G., & Charolina, O. (2024). Pengaruh Pelaksanaan QR Barcode My Pertamina Terhadap Penjualan BBM. *Jurnal Administrasi Bisnis Nusantara*, 3(1), 35-46.
- Erdiyanti, S., & Adriadi, R. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Program Self Service Kendaraan Roda Dua pada SPBU Rawa Makmur Kota Bengkulu. *PETAHANA: Journal of Social Politics and Public Administration*, 1(1), 95-103.
- Ermelia, T., Imsar, I., & Harahap, R. D. (2023). Analisis Konsep Green Economy Terhadap Potensi Pengembangan Pariwisata Halal Di Sumatera Utara. *Jurnal Proaksi*, 10(2), 226-245.
- Gohzali, K. H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan SPBU Pertamina Otto Iskandardinata Karawaci. *Prosiding: Ekonomi dan Bisnis*, 1(1), 520-529.
- Gumelar, A. Y., Rianto, T., & Sobar, A. (2023). Pengaruh Digitalisasi Spbu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Baashima: Jurnal Bisnis Digital, Akuntansi, Kewirausahaan, dan Manajemen*, 1(1), 49-61.
- Juliany, E. (2021). Analisis Pengaruh Ketersediaan Produk, Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Dalam Pembelian Bahan Bakar Minyak Jenis Pertalite Di Rantauprapat (Studi Kasus SPBU PT. Kusuma Jaya Makmur 14.214. 225). *Ekonomi Bisnis Manajemen dan Akuntansi (EBMA)*, 2(1), 162-173.
- Kurniawan, A., Dewi, A. Y., & Subowo, E. (2021). Sistem Informasi Persediaan Bbm Di Spbu Ketintang Kecamatan Bojong Berbasis Android. *Jurnal Surya Informatika*, 11(1), 27-34.
- Makhrojim, L. (2024). Pengendalian Persediaan Bio Solar dan Pertalite Pada SPBU Nelayan 58.611. 01 yang Dikelola PT. Gresik Migas. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 4(1), 43-55.
- Ningsih, D., & Aprianti, I. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian BBM Subsidi Jenis Pertalite (Studi Kasus di SPBU 34.40128 Surapati Kota Bandung) (Doctoral dissertation, Universitas Sangga Buana YPKP).
- Nirwana, I., Yeni, A., & Hijrah, T. A. (2024). Pengaruh Kepuasan Konsumen SPBU melalui Digitalisasi dan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 17(2), 405-414.
- Olsuin, Y. (2021). Pengendalian Persediaan Premium di Kabupaten Kepulauan Tanimbar Studi Kasus (SPBU PT. Arafura Trans Petroleum Saumlaki Kabupaten Kepulauan Tanimbar).
- Prastica, S. B., & Marsudi, H. (2023). Engaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di SPBU Lemah Bang Sragen. *Muara: Jurnal Manajemen Pelayaran Nasional*, 6(1).
- Sari, S., Sa'adah, A., & Amrulloh, A. (2024). Perencanaan Strategi Digital Pencari Bahan Bakar Desa Sei Beras Sekata Menggunakan Metode Design Thinking. *Jurnal Penelitian Rumpun Ilmu Teknik*, 3(1), 84-97.
- Sella, A. (2022). Analisis Persediaan Bahan Bakar Minyak (BBM) SPBU pada PT. Batu Gunung Mulia (BGM) Cabang Benuang Provinsi Kalimantan Selatan (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Utami, D. J., Ramadhanty, V., & Azzahra, F. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan di SPBU 34-17123 Harapan Indah–Bekasi. *Business Management Journal*, 16(1), 9.