

ABSTRAK

Laporan tugas akhir ini membahas penerapan strategi pelayanan dalam distribusi bahan bakar minyak (BBM) non subsidi oleh PT. Niaga Energi Bersama kepada sektor industri. Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana strategi pelayanan diterapkan, menganalisis dampaknya terhadap kepuasan pelanggan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung dan wawancara selama pelaksanaan magang. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa PT. Niaga Energi Bersama menerapkan strategi pelayanan yang berfokus pada ketepatan waktu pengiriman, responsivitas terhadap permintaan pelanggan, fleksibilitas layanan, serta komunikasi yang terbuka. Dampak dari strategi ini terbukti meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan, menekan jumlah keluhan, serta menciptakan efisiensi operasional bagi pelanggan industri. Adapun faktor pendukung pelaksanaan strategi meliputi komitmen manajemen, tenaga kerja yang kompeten, sistem komunikasi yang efektif, dan hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Di sisi lain, hambatan yang dihadapi mencakup keterbatasan armada distribusi, cuaca ekstrem, fluktuasi harga dan pasokan BBM, serta tantangan regulasi. Kesimpulan dari laporan ini adalah bahwa strategi pelayanan yang dijalankan secara konsisten mampu memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kelangsungan bisnis perusahaan di sektor distribusi energi non subsidi. Strategi ini juga menjadi kunci keberhasilan perusahaan dalam membangun daya saing dan hubungan bisnis jangka panjang dengan pelanggan industri.

Kata Kunci: bahan bakar non subsidi, distribusi BBM, industri, kepuasan pelanggan, strategi pelayanan

ABSTRACT

This final report discusses the implementation of service strategies in the distribution of non-subsidized fuel oil (BBM) by PT. Niaga Energi Bersama to the industrial sector. The purpose of this report is to describe how the service strategy is implemented, analyze its impact on customer satisfaction, and identify the supporting and inhibiting factors of its execution. This study uses a descriptive qualitative method, with data collected through direct observation and interviews conducted during the internship. The findings show that PT. Niaga Energi Bersama implements a service strategy that focuses on delivery timeliness, responsiveness to customer demands, service flexibility, and open communication. The impact of this strategy is proven to enhance customer trust and loyalty, reduce the number of complaints, and create operational efficiency for industrial clients. Supporting factors include management commitment, competent human resources, effective communication systems, and long-term customer relationships. On the other hand, the obstacles faced by the company involve limited transport fleet, extreme weather, fluctuating fuel prices and supply, and regulatory challenges. In conclusion, the consistent implementation of service strategies has significantly contributed to customer satisfaction and business sustainability in the non-subsidized energy distribution sector. This strategy also serves as a key factor in strengthening the company's competitiveness and long-term business partnerships with industrial clients.

Keywords: *customer satisfaction, fuel distribution, industry, non-subsidized fuel, service strategy*