

**ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERKAIT KECURANGAN  
POMPA UKUR BBM  
(Studi Kasus SPBU E di Kabupaten Jepara)**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik**



**ANNISA KURNIA CITRA  
1192923005**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
2023**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Annisa Kurnia Citra**

**NIM : 1192923005**

**Tanda Tangan : **

**Tanggal : 26 Februari 2024**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Annisa Kurnia Citra  
NIM : 1192923005  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer  
Judul Skripsi : Analisis Persepsi Masyarakat terkait Kecurangan Pompa Ukur  
BBM (Studi Kasus SPBU E di Kabupaten Jepara)

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.**

## DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Adi Budipriyanto, S.T., M.T., IPM.  
Pembahas 1 : Wijaya Adidarma, S.T., M.M.  
Pembahas 2 : Arief Bimantoro Suharko, BSEE, M.Sc.Eng., Ph.D.

  
  


Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 26 Februari 2024

## UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Teknik Program Studi Teknik Industri pada Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie. terselesaikannya Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghaturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penulisan Tugas Akhir hingga selesai, kepada yang saya hormati :

1. Ibu Mirsa Diah Novianti, S.T.,M.T.,M.Sc., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bakrie;
2. Bapak Dr. Adi Budipriyanto, S.T., M.T., IPM., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
3. Unit Metrologi Legal Kab. Jepara yang telah membantu dalam perolehan data yang penulis perlukan;
4. Orang tua dan suami saya yang telah memberikan dukungan material dan moral; dan
5. Teman-teman kelas karyawan TIN yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari dalam penulisan laporan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dalam metode penulisan maupun pembahasan materi. Karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun. Penulis mohon maaf, dengan besar harapan semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

Jakarta, 26 Februari 2024



Penulis

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Annisa Kurnia Citra  
NIM : 1192923005  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer  
Jenis Tugas Akhir : Kualitatif

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

### **ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERKAIT KECURANGAN POMPA UKUR BBM (Studi Kasus SPBU E di Kabupaten Jepara)**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Tanggal : 26 Februari 2024

Yang Menyatakan,



Annisa Kurnia Citra

**ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERKAIT KECURANGAN  
POMPA UKUR BBM  
(Studi Kasus SPBU E di Kabupaten Jepara)**

Annisa Kurnia Citra

---

**ABSTRAK**

Kebutuhan bahan bakar minyak mengalami peningkatan setiap tahun. Masalah yang sering terjadi terkait pendistribusian BBM yaitu adanya keraguan masyarakat terhadap kebenaran takaran karena banyak kasus kecurangan pompa ukur BBM yang terjadi meski telah dilakukan pengujian setiap tahun oleh Unit Metrologi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terkait kecurangan pompa ukur BBM, tindak lanjut pihak SPBU terhadap persepsi masyarakat, dan pengaruh pengawasan pompa ukur yang dilakukan oleh unit metrologi apakah menimbulkan perubahan terhadap persepsi masyarakat atau tidak. Pengambilan data dilakukan di Kabupaten Jepara. Data yang dipergunakan berupa data primer hasil wawancara dan pengamatan langsung di lapangan. Data sekunder diperoleh dari jurnal, buku, skripsi serta dokumen milik Unit Metrologi Kab. Jepara. Terdapat persepsi negatif dari masyarakat terhadap SPBU E di Kab. Jepara diduga melakukan tindakan kecurangan pompa ukur BBM, pihak SPBU E telah mengetahui adanya persepsi negatif tersebut dan berupaya meningkatkan kualitas pelayanan SPBU. Pengawasan yang telah dilakukan oleh unit metrologi terhadap SPBU E tidak terbukti melakukan tindakan kecurangan. Perbedaan persepsi masyarakat terhadap SPBU E setelah adanya pengawasan belum dapat disimpulkan karena memerlukan waktu lebih. Penelitian ini diharapkan dapat meminimalisir tindakan kecurangan pompa ukur BBM karena masyarakat telah mengetahui hal-hal yang perlu diperhatikan pada saat melakukan pengisian di SPBU.

**Kata Kunci :** Persepsi masyarakat, SPBU, kecurangan pompa ukur, unit metrologi

**ANALYSIS OF COMMUNITY PERCEPTIONS REGARDING THE FRAUD  
IN FUEL PUMPS  
(Case Study : SPBU E in Jepara)**

Annisa Kurnia Citra

---

**ABSTRACT**

World oil demand rise faster than expected. The problem that occurs regarding fuel distribution are public doubt about the correctness of the measurements because of fraudulent fuel measuring pumps that occur even though testing has been carried out every year periodically by Metrology Unit. This research aims to determine the public's perception regarding fraud in fuel pumps, the follow-up by owner or employee of gas stations regarding public perceptions, and the influence of monitoring the fuel pumps by Metrology Unit whether it causes changes in perception or not. The primary data of this study was obtained from interviews and direct observations while the secondary data was obtained from journals, books, theses, and Metrology Unit's documents. There are a lot of negative perception towards SPBU E in Jepara that suspected of committing fraudulent fuel pumps, SPBU E is aware of that negative perception and has improved the system of fuel distribution and the service quality. The surveillance has been done by Metrology Unit of Jepara toward SPBU E, the result is not proven to commit fraud. The difference in public perception towards SPBU E after surveillance cannot be concluded because it requires more time. This research is expected to be applied to avoid fraud in fuel pumps because the public already knows things that they need to pay attention to, when they buy fuel at gas stations.

**Keywords :** Public perception, SPBU, fuel pump frauds, metrology unit

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>UNGKAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GRAFIK.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Batasan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II DASAR TEORI .....</b>	<b>5</b>
2.1 Persepsi .....	5
2.1.1 Definisi Persepsi.....	5
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi .....	5
2.2 Masyarakat.....	5
2.3 Kecurangan (Fraud) .....	6
2.4 SPBU.....	7
2.5 Pompa Ukur Bahan Bakar Minyak (PU BBM) .....	8
2.6 Pengawasan Pompa Ukur Bahan Bakar Minyak (PU BBM).....	11
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>13</b>
3.1 Metode Penelitian .....	13
3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	13
3.3 Alur Penelitian .....	13
3.4 Perencanaan .....	14
3.5 Pengambilan Data .....	15
3.6 Analisis Data.....	15
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>16</b>



4.1	Deskripsi Objek Penelitian .....	16
4.2	Analisis Data.....	16
4.2.1	Persepsi Masyarakat .....	17
4.2.2	Pihak SPBU .....	23
4.2.3	Unit Metrologi .....	24
4.2.4	Persepsi Masyarakat Setelah Pengawasan.....	31
4.2.5	Upaya Perlindungan Konsumen .....	32
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>34</b>
5.1	Kesimpulan .....	34
5.2	Saran .....	34
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>35</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>37</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Jenis Pompa Ukur BBM berdasarkan Kontruksi.....	8
Gambar 2. 2 Jenis Pompa Ukur BBM berdasarkan Jumlah Nozzle .....	9
Gambar 2. 3 Konstruksi Pompa Ukur BBM.....	9
Gambar 2. 4 Tanda Pompa Ukur sedang Ditera .....	9
Gambar 2. 5 Peralatan Pengujian Tera / Tera Ulang.....	10
Gambar 2. 6 Perangkat Justir Pompa Ukur BBM .....	10
Gambar 2. 7 Jenis Tanda Tera.....	11
Gambar 2. 8 Tempat Pembubuhan Cap Tanda Tera pada Pompa Ukur BBM.....	11
Gambar 2. 9 Identitas Plat pada Bejana Ukur .....	12
Gambar 3. 1 Alur Penelitian .....	13
Gambar 4. 1 Tindakan Perbaikan SPBU E.....	23
Gambar 4. 2 Station 4 Jenis BBM Pertamina di SPBU E Tidak Beroperasi .....	27
Gambar 4. 3 Stiker dan Segel CTT Tera Masih Utuh.....	28
Gambar 4. 4 Uji Volumetrik menggunakan BUS 20 L.....	29

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Preliminary Study .....	2
Tabel 4. 1 Distribusi Karakteristik Umum Responden .....	17
Tabel 4. 2 Distribusi Jenis Kendaraan Responden .....	18
Tabel 4. 3 Distribusi Jenis BBM yang di Beli Responden .....	18
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Pengisian BBM Responden.....	18
Tabel 4. 5 Distribusi Informasi Kecurangan SPBU E yang Diterima .....	18
Tabel 4. 6 Distribusi Alasan Masih Melakukan Pengisian di SPBU E.....	19
Tabel 4. 7 Pengalaman Responden Melakukan Pengisian di SPBU E.....	20
Tabel 4. 8 Kondisi Lingkungan saat Pengisian di SPBU E .....	22
Tabel 4. 9 Hasil Pengawasan Pompa Ukur BBM .....	28
Tabel 4. 10 Flowchart Pengawasan Pompa Ukur BBM .....	30

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. Pengetahuan Responden terhadap Unit Metrologi.....	19
Grafik 2. Faktor Penyebab Persepsi Kecurangan .....	22