

ABSTRAK

MUHAMMAD HILAL BAIQUNI ALMAHDI PENGARUH REALISASI PASOKAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP VALUE PROPOSITION PADA PT. BEST DI JAKARTA

Dibimbing oleh Dr. Mohammad Ahsan, S.E., M.M., MT.

Indonesia tengah mengakselerasi transisi energi menuju Energi Baru Terbarukan (EBT) sebagai respons terhadap perubahan iklim dan upaya penurunan emisi karbon. Salah satu strategi nasional yang diterapkan adalah program co-firing biomassa pada Pembangkit Listrik Tenaga Uap (PLTU) untuk mengurangi ketergantungan terhadap batu bara. PT Bakti Energi Sejahtera (PT. BEST) di Jakarta berperan sebagai pemasok biomassa dalam mendukung program tersebut, khususnya bagi PLTU Indramayu. Namun, data realisasi pasokan biomassa tahun 2025 menunjukkan adanya kesenjangan antara volume yang dikontrakkan dan realisasi distribusi aktual, yang mengindikasikan tantangan dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Realisasi Pasokan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Value Proposition PT. BEST di Jakarta. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis regresi linier berganda. Data diperoleh dari laporan realisasi pasokan tahun 2025 serta kuesioner yang disebarkan kepada pihak PLTU Indramayu sebagai pelanggan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi pembentukan Value Proposition perusahaan serta menjadi dasar evaluasi dalam meningkatkan kinerja operasional dan kualitas hubungan pelanggan.

Kata kunci: Realisasi Pasokan, Kepuasan Pelanggan, Value Proposition, Biomassa, Co-firing, Transisi Energi.

ABSTRACT

MUHAMMAD HILAL BAIQUNI ALMAHDI. *THE EFFECT OF SUPPLY REALIZATION AND CUSTOMER SATISFACTION ON THE VALUE PROPOSITION AT PT. TERBAIK DI JAKARTA*

Supervised by Dr. Mohammad Ahsan, S.E., M.M., M.T.

Indonesia is accelerating its transition toward New and Renewable Energy (NRE) as a response to climate change and carbon emission reduction efforts. One of the national strategic initiatives is the implementation of the biomass co-firing program at coal-fired power plants (CFPP) to reduce dependence on coal. PT Bakti Energi Sejahtera (PT. BEST), based in Jakarta, acts as a biomass supplier supporting this program, particularly for PLTU Indramayu. However, the 2025 biomass supply realization data indicate a gap between contracted volumes and actual distribution, suggesting challenges in meeting customer requirements.

This study aims to analyze the effect of Supply Realization and Customer Satisfaction on the Value Proposition of PT. BEST in Jakarta. The research applies a descriptive quantitative approach using multiple linear regression analysis. Data were obtained from the 2025 supply realization reports and questionnaires distributed exclusively to PLTU Indramayu as the customer.

This study is expected to provide empirical insights into the factors influencing the company's Value Proposition and to serve as a basis for evaluating operational performance and customer relationship quality improvement.

Keywords: *Biomass Co-firing, Business Model Canvas (BMC), Value Proposition Canvas (VPC), Energy Supply Chain, Customer Satisfaction*