

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transformasi sistem energi global menuju energi bersih merupakan konsekuensi logis dari komitmen internasional dalam menekan laju perubahan iklim dan meningkatkan efisiensi energi. Indonesia, sebagai bagian dari komunitas global tersebut, telah secara resmi menyatakan komitmen untuk mencapai Net Zero Emission pada tahun 2060, yang menempatkan sektor transportasi sebagai salah satu fokus utama kebijakan nasional karena kontribusinya yang cukup besar terhadap total emisi nasional. Elektrifikasi kendaraan yang sebelumnya bergantung pada bahan bakar fosil ke kendaraan berbasis listrik menjadi salah satu strategi utama dalam agenda transisi energi Indonesia. Dalam konteks ini, elektrifikasi tidak hanya dilihat sebagai teknologi yang lebih bersih, tetapi juga sebagai peluang untuk menciptakan ekosistem energi baru yang berkelanjutan dan terintegrasi.

Perkembangan kendaraan listrik di Indonesia menunjukkan tren yang sangat positif dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan laporan Indonesia Electric Vehicle Outlook 2023 yang disusun oleh Institute for Essential Services Reform, terlihat peningkatan signifikan dalam jumlah kendaraan listrik yang tersertifikasi dan beroperasi di jalan sejak tahun 2020 hingga 2022 (IESR 2023b).

Peningkatan jumlah kendaraan listrik ini mencerminkan adanya respons positif masyarakat atas kebijakan-kebijakan insentif pemerintah dan meningkatnya kesadaran terhadap pentingnya kendaraan ramah lingkungan.

Tabel 1. 1 Perkembangan Kendaraan Listrik di Indonesia (2020–2022)

Tahun	E2W (Unit)	E4W (Unit)
2020	1.947	229
2021	5.486	2.012
2022	25.782	7.679

Sumber : Indonesia Electric Vehicle Outlook 2023(IESR 2023b)

Tetapi meski pertumbuhan jumlah kendaraan listrik relatif pesat, percepatan penggunaan kendaraan listrik di Indonesia belum sepenuhnya didukung oleh kesiapan infrastruktur, terutama infrastruktur pengisian daya. Data survei menunjukkan bahwa salah satu kendala utama yang dihadapi pengguna adalah ketersediaan lokasi pengisian yang belum merata serta durasi pengisian yang dipersepsikan masih kurang efisien bagi sebagian pengguna(IESR 2023b)

Hal ini menegaskan bahwa ketersediaan infrastruktur saja tidak cukup; kualitas pengalaman pengguna dalam mengakses layanan pengisian daya juga menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan.

Dalam konteks pengembangan ekosistem kendaraan listrik, Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU) merupakan infrastruktur kunci yang mendukung mobilitas kendaraan listrik. Laporan dari Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan Kementerian ESDM mengungkapkan bahwa hingga Desember 2024 telah dibangun lebih dari 3.202 unit SPKLU dan 1.902 unit SPBKLU yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia, dengan konsentrasi tertinggi terdapat di DKI Jakarta (Kementerian ESDM 2025)

Data sebaran infrastruktur pengisian tersebut menunjukkan distribusi yang tidak merata antardaerah dan memberikan gambaran nyata terkait pengalaman akses layanan yang berbeda-beda bagi pengguna di setiap wilayah.

Tabel 1. 2 Sebaran SPKLU dan SPBKLU di Indonesia Menurut Wilayah (Desember 2024)

Wilayah	SPKLU (unit)	SPBKLU (unit)
Sumatera	401	238
Banten	271	326
DKI Jakarta	790	587
Jawa Barat	539	390
Jawa Tengah–DIY	279	72
Jawa Timur, Bali & Nusa Tenggara	518	221
Sulawesi, Kalimantan, Maluku, Papua	404	68
Total Indonesia	3.202	1.902

Sumber: Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan

Kementerian ESDM(Kementerian ESDM 2025)

Data pada Tabel 1.1.2 menunjukkan bahwa DKI Jakarta menjadi wilayah dengan jumlah SPKLU dan SPBKLU terbanyak di Indonesia, yaitu 790 unit SPKLU dan 587 unit SPBKLU hingga akhir 2024, yang jauh melampaui wilayah lainnya. Konsentrasi infrastruktur di Jakarta ini mencerminkan tingginya kepadatan kendaraan listrik dan potensi mobilitas pengguna yang intensif, sehingga interaksi pengguna dengan layanan SPKLU (Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum) terjadi secara lebih sering dibandingkan wilayah lain. Implikasi dari kondisi ini adalah kemungkinan pengalaman layanan yang beragam mulai dari akses lokasi, durasi antrean, keandalan perangkat, sistem aplikasi, hingga efisiensi transaksi yang semuanya dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan itu sendiri.

Dalam studi manajemen jasa, kualitas layanan merupakan konsep fundamental yang menggambarkan sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam model SERVQUAL menyatakan bahwa kualitas layanan dapat diukur melalui lima

dimensi utama yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (kepedulian) (Parasuman 1988a)

Dimensi-dimensi ini secara teoritis mencerminkan cara pengguna mengevaluasi layanan yang diterimanya, termasuk layanan pengisian daya pada SPKLU (Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum).

Selain kualitas layanan, aspek kepercayaan pelanggan juga menjadi variabel penting dalam menjelaskan perilaku konsumen. Kepercayaan didefinisikan sebagai keyakinan atau ekspektasi positif seseorang terhadap kemampuan, niat baik, dan integritas penyedia layanan dalam memenuhi komitmen yang dijanjikan (Mayer, Davis & Schoorman 2014)

Dalam konteks SPKLU (Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum), kepercayaan dapat tercermin dalam keyakinan pengguna terhadap keamanan sistem transaksi, konsistensi kinerja alat pengisian, serta transparansi yang ditawarkan oleh penyedia layanan.

Selanjutnya, kepuasan pelanggan merupakan kondisi psikologis yang muncul setelah pengguna membandingkan pengalaman aktual yang dirasakan dengan harapan awalnya. (Oliver 1999a) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan terbentuk ketika persepsi terhadap kinerja layanan memenuhi atau melampaui harapan konsumen, dan kondisi ini turut memengaruhi kecenderungan pelanggan untuk kembali menggunakan layanan tersebut (Oliver 1999) Kepuasan yang tinggi terhadap layanan SPKLU (Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum) berpotensi menciptakan perilaku penggunaan ulang dan rekomendasi kepada orang lain.

Dalam kerangka yang lebih luas, loyalitas pelanggan dipahami sebagai komitmen mendalam untuk menggunakan kembali layanan tertentu secara konsisten, meskipun terdapat tekanan situasional atau tawaran alternatif dari pesaing (Oliver 1999)

Loyalitas ini mencerminkan keputusan jangka panjang pelanggan untuk

tetap memilih layanan yang sama, yang dalam konteks SPKLU (Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum) berarti pengguna memilih kembali operator yang sama meskipun ada pilihan layanan lain.

Walaupun sejumlah penelitian telah menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas dalam berbagai sektor jasa, termasuk layanan publik dan komersial, penelitian yang meninjau variabel-variabel tersebut secara simultan dalam konteks SPKLU (Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum) masih sangat terbatas. Sebagai contoh, penelitian pada layanan publik menemukan bahwa persepsi kualitas layanan berkontribusi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam konteks layanan berbasis teknologi, namun konteksnya belum spesifik pada layanan pengisian daya kendaraan listrik di kawasan metropolitan besar seperti Jakarta.

Dengan latar belakang percepatan transisi energi, pertumbuhan signifikan kendaraan listrik, serta posisi strategis Jakarta sebagai kota dengan jumlah infrastruktur SPKLU (Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum) terbesar di Indonesia, penting untuk memahami bagaimana kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan memengaruhi pembentukan loyalitas pengguna SPKLU (Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum). Temuan-temuan empiris dalam penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi teoritis pada literatur business energy dan manajemen pemasaran jasa, tetapi juga memberikan rekomendasi praktis bagi penyedia layanan SPKLU (Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum) untuk meningkatkan pengalaman pelanggan secara holistik.

Sejalan dengan hal tersebut, kajian ini akan dibuka dengan bahasan lebih mendalam mengenai fenomena bisnis, dimulai dari bagaimana persaingan antar operator SPKLU (Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum) mendorong penekanan pada kualitas layanan sebagai faktor diferensiasi utama di tengah persaingan yang kian dinamis di Jakarta.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pengguna SPKLU (Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum) di Jakarta?
2. Apakah kepercayaan pelanggan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pengguna SPKLU (Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum) di Jakarta?
3. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pengguna SPKLU (Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum) di Jakarta?
4. Apakah kualitas layanan, kepercayaan pelanggan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pengguna SPKLU (Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum) di Jakarta?

1.3. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pengguna SPKLU (Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum) di Jakarta.
2. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pengguna SPKLU (Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum) di Jakarta.
3. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pengguna SPKLU (Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum) di Jakarta.
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kepercayaan pelanggan, dan kepuasan pelanggan secara simultan terhadap loyalitas pengguna SPKLU (Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum) di Jakarta.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis dan konseptual

Secara teoritis, penelitian ini berkontribusi dalam memperkaya khazanah ilmu manajemen pemasaran jasa dan bisnis energi, khususnya dalam pengujian hubungan antara kualitas layanan, kepercayaan pelanggan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan pada sektor infrastruktur kendaraan listrik. Selama ini, sebagian besar penelitian mengenai loyalitas pelanggan lebih banyak dilakukan pada sektor perbankan, ritel, telekomunikasi, maupun e-commerce.

Sementara itu, penelitian dalam konteks layanan pengisian kendaraan listrik masih relatif terbatas, terutama di Indonesia. Dengan menguji model hubungan antar variabel tersebut pada konteks SPKLU (Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum) di Jakarta, penelitian ini memberikan penguatan empiris terhadap teori SERVQUAL, teori kepercayaan (trust theory), teori kepuasan pelanggan, dan teori loyalitas pelanggan dalam konteks industri energi baru dan terbarukan. Secara akademik, penelitian ini dapat menjadi bukti empiris bahwa teori-teori pemasaran jasa yang selama ini berkembang pada sektor konvensional tetap relevan dan aplikatif pada sektor energi berbasis teknologi baru.

Selain itu, penelitian ini juga memberikan kontribusi konseptual terhadap integrasi kajian manajemen pemasaran dengan kebijakan transisi energi, sehingga memperluas perspektif akademik bahwa keberhasilan transisi energi tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis dan kebijakan, tetapi juga oleh perilaku konsumen dan kualitas pengalaman layanan yang diterima.

1.4.2. Bagi Pemerintah

Bagi pemerintah, khususnya Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) serta pemerintah daerah DKI Jakarta, penelitian ini dapat menjadi masukan dalam perumusan kebijakan pengembangan infrastruktur kendaraan listrik. Selama ini, indikator keberhasilan pembangunan SPKLU (Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum) lebih banyak diukur dari sisi kuantitas unit yang terpasang. Namun,

penelitian ini menegaskan pentingnya aspek kualitas layanan dan kepuasan pengguna sebagai indikator keberhasilan yang bersifat kualitatif.

Apabila kualitas layanan rendah dan tingkat kepuasan pengguna tidak optimal, maka percepatan adopsi kendaraan listrik berpotensi terhambat. Oleh karena itu, temuan penelitian ini dapat menjadi referensi dalam menyusun regulasi atau standar pelayanan minimal SPKLU (Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum) guna memastikan keberlanjutan program transisi energi nasional.

1.4.3. Bagi Konsumen

Bagi konsumen atau pengguna kendaraan listrik, penelitian ini diharapkan memberikan dampak tidak langsung berupa peningkatan kualitas layanan SPKLU (Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum). Dengan adanya penelitian yang mengukur persepsi dan pengalaman pengguna, operator SPKLU (Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum) diharapkan lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan. Hal ini pada akhirnya dapat meningkatkan kenyamanan, keamanan, serta efisiensi dalam proses pengisian daya kendaraan listrik.

Selain itu, penelitian ini juga memberikan ruang partisipasi bagi konsumen dalam menyampaikan persepsi dan evaluasi terhadap layanan yang mereka terima, sehingga menciptakan ekosistem layanan yang lebih transparan dan berorientasi pada pelanggan.

1 Bagi Penelitian selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan landasan bagi penelitian selanjutnya dalam bidang bisnis energi dan manajemen pemasaran jasa. Peneliti berikutnya dapat mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain seperti harga, citra merek, kemudahan penggunaan aplikasi, persepsi risiko, atau faktor teknologi. Selain itu, penelitian lanjutan dapat memperluas cakupan wilayah penelitian ke kota-kota lain di Indonesia atau melakukan pendekatan

metode campuran (mixed methods) untuk mendapatkan hasil yang lebih komprehensif.

Dengan demikian, penelitian ini tidak berhenti pada satu konteks wilayah atau variabel tertentu, tetapi membuka peluang pengembangan kajian yang lebih luas dalam mendukung transformasi industri kendaraan listrik di Indonesia.

1.5. Ruang Lingkup

Agar penelitian ini terarah, sistematis, dan tidak melebar dari tujuan utama, maka diperlukan pembatasan ruang lingkup penelitian yang jelas. Pembatasan ini bukan untuk mempersempit makna penelitian, melainkan untuk menjaga fokus analisis sehingga hasil penelitian menjadi lebih mendalam dan relevan.

1.5.1. Ruang Lingkup Substansial

Secara substansial, penelitian ini dibatasi pada analisis pengaruh tiga variabel independen, yaitu kualitas layanan, kepercayaan pelanggan, dan kepuasan pelanggan, terhadap satu variabel dependen yaitu loyalitas pengguna SPKLU (Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum). Penelitian ini tidak membahas aspek teknis pembangunan SPKLU (Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum) seperti spesifikasi peralatan, kapasitas daya listrik, maupun analisis kelayakan investasi. Fokus penelitian ini berada pada perspektif perilaku konsumen dan manajemen pemasaran jasa dalam konteks industri energi.

Pembatasan ini dilakukan agar penelitian dapat lebih mendalam dalam menguji hubungan antar variabel perilaku konsumen tanpa terdistraksi oleh aspek teknis atau kebijakan makro yang membutuhkan pendekatan penelitian berbeda.

1.6. Ruang Lingkup Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah pengguna SPKLU (Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum) yang berada di wilayah DKI Jakarta. Pemilihan Jakarta sebagai lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa Jakarta merupakan wilayah dengan

jumlah SPKLU (Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum) dan kepadatan kendaraan listrik tertinggi di Indonesia, sehingga memiliki tingkat aktivitas penggunaan yang lebih intensif dibandingkan daerah lain.

Responden dalam penelitian ini adalah individu yang pernah menggunakan layanan SPKLU (Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum) di Jakarta minimal satu kali dalam periode penelitian. Dengan demikian, responden memiliki pengalaman langsung yang relevan untuk menilai kualitas layanan, tingkat kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas.

1.7. Ruang Lingkup Temporal

Secara temporal, penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2026 dengan periode pengumpulan data dilakukan dalam rentang waktu yang telah ditentukan sesuai jadwal penelitian. Data yang digunakan merupakan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden pada periode tersebut. Pembatasan waktu ini penting untuk memastikan bahwa hasil penelitian merepresentasikan kondisi aktual layanan SPKLU (Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum) pada periode penelitian dan tidak mencampur data dari periode yang berbeda yang dapat memengaruhi konsistensi hasil analisis.

1.8. Ruang Lingkup Metodologis

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria, yaitu masyarakat Jakarta yang telah mengenal atau memiliki pengalaman terhadap kendaraan listrik. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda untuk menguji pengaruh seluruh variabel independent terhadap variable dependen