

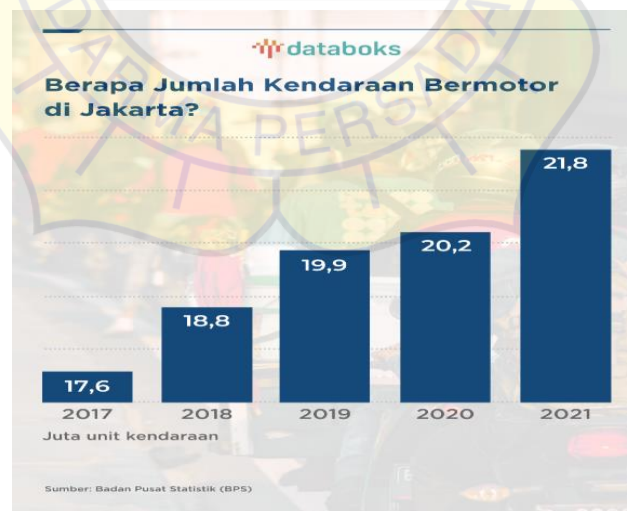
BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di masa sekarang ini, Bahan Bakar Minyak masih menjadi salah satu kebutuhan yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia. Hampir semua masyarakat memiliki kendaraan bermotor. Meskipun beberapa *brand* kendaraan bermotor sudah melakukan inovasi dengan membuat kendaraan dengan tenaga listrik, tetapi kendaraan bermotor konvensional masih tetap mendominasi.

Menurut databoks.id jumlah kendaraan bermotor di Jakarta setiap tahunnya terus meningkat. Sampai tahun 2021 jumlah kendaraan bermotor di Jakarta sudah mencapai 21,8 juta unit. Hal tersebut dapat di lihat dari gambar berikut:

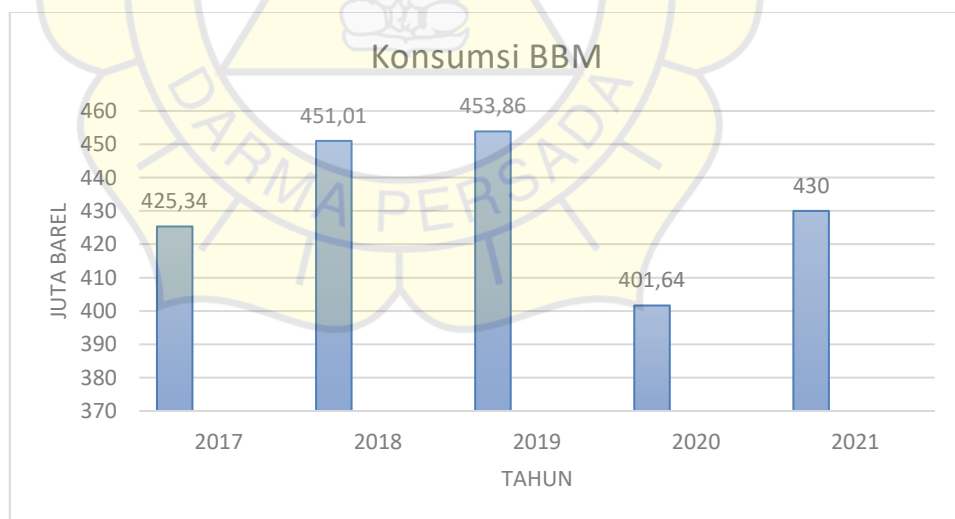


Sumber: databoks.id

Gambar 1.1 Data Jumlah Kendaraan Bermotor di Jakarta

Berdasarkan gambar diatas, jumlah kendaraan bermotor di Jakarta setiap tahunnya terus meningkat. Pada tahun 2017 jumlah kendaraan bermotor di Jakarta mencapai 17,6 juta unit. Semetara pada tahun 2018 jumlah kendaraan bermotor di Jakarta meningkat menjadi 18,8 juta unit. Pada tahun 2019 jumlah kendaraan di Jakarta mencapai 19,9 juta unit. Jumlah kendaraan bermotor di Jakarta terus meningkat, pada tahun 2020 jumlah kendaraan bermotor di Jakarta mencapai 20,2 juta unit. Sedangkan pada tahun 2021, jumlah kendaraan bermotor di Jakarta sebanyak 21,8 juta unit.

Suatu kendaraan bermotor membutuhkan Bahan Bakar Minyak untuk mengoprasikan mesinnya. Seiring dengan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor, maka kebutuhan akan Bahan Bakar Minyak juga akan terus meningkat



Sumber: Handbook of Energy & Economic Statistics of Indonesia 2021

Gambar 1.2 Data Konsumsi BBM di Indonesia

Berdasarkan gambar diatas, jumlah konsumsi Bahan Bakar Minyak di Indonesia pada tahun 2017 mencapai 425,34 juta barel. Sedangkan pada tahun

2018 jumlah konsumsi Bahan Bakar Minyak di Indonesia sebesar 451,01 juta barel. Sementara pada tahun 2019 jumlah konsumsi Bahan Bakar Minyak di Indonesia mencapai 453,86 juta barel. Pada tahun 2020 jumlah konsumsi Bahan Bakar Minyak mengalami penurunan. Hal tersebut terjadi karena adanya pandemi covid-19 sehingga pada tahun tersebut jumlah konsumsi Bahan Bakar Minyak hanya sebesar 401,64 juta barel. Pada tahun 2021 jumlah konsumsi Bahan Bakar Minyak di Indonesia mencapai 430 juta barel.

Perusahaan yang menjadi penyedia utama untuk kebutuhan Bahan Bakar Minyak adalah perusahaan milik negara yaitu PT. Pertamina (persero). PT. Pertamina (persero) adalah perusahaan milik negara (BUMN) terbesar di Indonesia dalam hal pendapatan dan labanya. Perusahaan ini aktif di sektor hulu dan hilir industri minyak dan gas. Sektor hulu meliputi eksplorasi dan produksi minyak, gas dan energi panas bumi, sementara kegiatan hilir mencakup pengolahan, pemasaran, perdagangan dan pengiriman. Sejak tahun 2005, pasar Bahan Bakar Minyak (BBM) di Indonesia tidak lagi dimonopoli oleh perusahaan Pertamina. Hal itu karena, pasar BBM di berbagai dunia sudah memasuki produknya di Indonesia pada tahun tersebut. Hal ini pula membuat Pertamina mendapatkan saingan terbarunya dalam penjualan BBM di Indonesia. Ada beberapa perusahaan Bahan Bakar Minyak luar negeri sudah mulai menjual produknya di Indonesia, seperti Shell, Vivo, dan lain-lain. Menurut Ganes, Arnold, Reynold (dalam Chatrin dan Karlina, 2006) dikutip oleh Dianti (2016:19) perpindahan merek yaitu suatu perilaku yang menggambarkan adanya peralihan loyalitas atau perpindahan merek yang

dilakukan oleh seseorang maupun sekelompok orang dari produk atau merek sebelumnya ke produk atau merek lainnya

Shell merupakan perusahaan swasta yang berpusat di Belanda. Perusahaan ini menjadi perusahaan swasta pertama yang membuka SPBU di Indonesia sejak 2005. Shell menyediakan bahan bakar dengan oktan tinggi yang diimpor dari Singapura. Sementara PT Vivo Energi Indonesia merupakan anak usaha Vitol Group yang berbasis di Swiss. Perusahaan yang dibentuk di Rotterdam pada 1966 ini, merupakan pemegang saham terbesar Vivo Indonesia. Masing-masing perusahaan berlomba-lomba untuk memberikan yang terbaik kepada konsumennya dari segi kualitas produk, harga, fasilitas hingga kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono (2017: 180) mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berikut adalah data penjualan Bahan Bakar Minyak pada tahun 2022.



Sumber: BPH Migas

Gambar 1.3 Data Penjualan Bahan Bakar Minyak Tahun 2022

Berdasarkan gambar diatas, jumlah penjualan Bahan Bakar Minyak Pertamina pada tahun 2022 sebesar 19,17 juta kilo liter . Sedangkan jumlah penjualan Bahan Bakar Minyak shell mencapai 1,273 Juta kilo liter. Jumlah penjualan Bahan Bakar Minyak Vivo pada tahun 2022 sebesar 26,37 ribu kilo liter. Sedangkan jumlah penjualan Bahan Bakar Minyak BP-AKR sebesar 1,24 juta kilo liter.

Salah satu produk Bahan Bakar Minyak yang dijual di pasar Indonesia adalah Peralite. Peralite adalah Bahan Bakar Minyak yang mempunyai kadar oktan 90 dan dikeluarkan oleh PT Pertamina. Peralite adalah Bahan Bakar Minyak terlaris selain premium karena harganya yang terjangkau. Namun berbeda dengan pendahulunya (premium). Peralite memiliki angka oktan 90 atau lebih tinggi daripada Premium. Peralite menjanjikan kualitas yang lebih baik bagi kendaraan. Keunggulan Peralite adalah membuat tarikan mesin kendaraan menjadi lebih ringan serta lebih irit yang membuat pengalaman pelanggan dalam berkendara menjadi lebih baik. Menurut Leni (2017:12) Pengalaman konsumen (*Customer Experience*) adalah suatu perasaan atau pendapat yang muncul dari seseorang ketika mereka telah menggunakan suatu barang atau jasa.

Berdasarkan hasil *pra survey* dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 pengguna bahan bakar minyak jenis peralite dan pernah menggunakan bahan bakar minyak dari brand lain mengenai *Customer experience* dan Kualitas Pelayanan diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 1.1 Tanggapan Responden Mengenai *Customer Experience***Bahan Bakar Minyak Jenis Pertalite**

NO	Pernyataan	Hasil
1	Produk Yang digunakan konsumen berkualitas	4,20
2	Konsumen Merasa Puas Dengan pelayanan yang diberikan petugas SPBU	4,26
3	Kapasitas volume yang diberikan sesuai	4,30
4	Konsumen mudah menerima informasi produk	4,30
5	Pertamina menjaga hubungan yang baik dengan konsumen	4,06
	Rata-rata keseluruhan	4,22

Sumber: diolah penulis, 2023

Berdasarkan table diatas dijelaskan bahwa rata-rata keseluruhan tanggapan responden mengenai customer experience Bahan Bakar Minyak jenis Pertalite adalah 4,22.

Tabel 1.2 Tanggapan Responden Mengenai *Customer Experience* Bahan**Bakar Minyak Brand Lain**

NO	Pernyataan	Hasil
1	Produk Yang digunakan konsumen berkualitas	3,90
2	Konsumen Merasa Puas Dengan pelayanan yang diberikan petugas SPBU	3,66

3	Kapasitas volume yang diberikan sesuai	3,86
4	Konsumen mudah menerima informasi produk	3,53
5	Shell, Vivo dan brand lain menjaga hubungan yang baik dengan konsumen	3,76
	Rata-rata keseluruhan	3,74

Sumber: Diolah penulis, 2023

Berdasarkan table diatas dijelaskan bahwa rata-rata keseluruhan tanggapan responden mengenai customer experience Bahan Bakar Minyak Brand lain adalah 3,74.

Tabel 1.3 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas pelayanan Bahan Bakar Minyak Jenis Pertalite

NO	Pernyataan	Hasil
1	Petugas SPBU berpakaian rapih	4,06
2	Kompetensi karyawan pertamina baik	4,30
3	Karyawan cepat tanggap dalam melayani konsumen	4,20
4	Karyawan berpengalaman	4,46
5	Konsumen mudah untuk menyampaikan keluhan	4,13
	Rata-rata keseluruhan	4,23

Sumber : Diolah penulis, 2023

Berdasarkan table diatas dijelaskan bahwa rata-rata keseluruhan tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan Bahan Bakar Minyak jenis Pertalite adalah 4,23.

Tabel 1.4 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Bahan Bakar Minyak Brand Lain

NO	Pernyataan	Hasil
1	Petugas SPBU berpakaian rapih	4,03
2	Kompetensi karyawan Shell, Vivo dan Brand lain baik	3,73
3	Karyawan cepat tanggap dalam melayani konsumen	3,80
4	Karyawan berpengalaman	3,63
5	Konsumen mudah untuk menyampaikan keluhan	3,30
	Rata-rata keseluruhan	3,69

Sumber: Diolah penulis, 2023

Berdasarkan table diatas dijelaskan bahwa rata-rata keseluruhan tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan Bahan Bakar Minyak merek lain adalah 3,69.

Setelah mendapatkan hasil *pra survey* mengenai tanggapan responden pengguna Bahan Bakar Minyak Jenis pertalite dan pernah menggunakan Bahan Bakar Minyak brand lain dengan jumlah 30 responden telah mendapat hasil rata-rata untuk *Customer Experience* pada Bahan Bakar Minyak Jenis pertalite sebesar 4,22 yang dikategorikan baik dan hasil rata-rata untuk *Customer Experinece* Pada Bahan Bakar Minyak brand lain sebesar 3,74 yang dikategorikan netral atau cukup baik. Sedangkan hasil rata-rata untuk Kualitas pelayanan pada Bahan Bakar Minyak jenis Pertalite sebesar 4,23 yang dikategorikan baik dan hasil rata-rata

untuk kualitas pelayanan pada Bahan Bakar Minyak brand lain sebesar 3,69 yang dikategorikan netral atau cukup baik.

Berdasarkan penelitian Dewanti dan harti (2021) mendapatkan hasil bahwa variabel kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap perpindahan merek. Sedangkan berdasarkan penelitian Ubaidillah (2020) mendapatkan hasil bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap perpindahan merek

Bahan Bakar Minyak jenis pertalite adalah Bahan Bakar Minyak yang paling terjangkau untuk dibeli oleh konsumen. Berikut ini adalah data konsumsi Bahan Bakar Minyak Pertalite pada tahun 2022.



Sumber: BPH Migas

Gambar 1.4 Konsumsi Pertalite 2022

Berdasarkan data diatas, jumlah konsumsi Pertalite pada bulan Januari mencapai 2,3 juta kilo liter. Sedangkan pada bulan Februari jumlah konsumsi Pertalite mengalami penurunan. Jumlah konsumsi pertalite pada bulan tersebut adalah sebesar 2 juta kilo liter. Pada bulan Maret, Jumlah konsumsi Pertalite mencapai 2,3 juta kilo liter. Kemudian pada bulan April, jumlah konsumsi

Pertalite mencapai 2,5 juta kilo liter. Jumlah konsumsi Pertalite pada bulan Mei mencapai 2.7 juta kilo liter. Pada bulan Juni, jumlah konsumsi Pertalite mencapai 2,5 juta kilo liter. Kemudian pada bulan Juli, jumlah konsumsi pertalite mencapai 2,7 juta kilo liter. Jumlah konsumsi Pertalite pada bulan Agustus mencapai 2,4 juta kilo liter. Sedangkan pada bulan September jumlah konsumsi Pertalite mengalami penurunan dibandingkan dengan bulan sebelumnya. Pada bulan tersebut jumlah konsumsi Pertalite sebesar 2 juta kilo liter.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh *Customer Experience* dan Kualitas Pelayanan Terhadap *Brand Switching* (Studi Kasus Pada Pengguna Bahan Bakar Minyak jenis Pertalite di DKI Jakarta)”**.

1.2 Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar belakang yang telah dijelaskan dan dipaparkan diatas, maka permasalahan yang penulis ajukan dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. hasil *pra survey* mengenai *Customer Experience* dan Kualitas Pelayanan pada pengguna Bahan Bakar Minyak jenis Pertalite menunjukan rata-rata yang dikategorikan baik.

2. Jumlah Konsumsi Pertalite mengalami penurunan dalam beberapa bulan terakhir.
3. Adanya perusahaan lain yang juga menjual produk Bahan Bakar Minyak membuat Pertalite bukan satu-satunya Bahan Bakar Minyak yang dapat digunakan oleh konsumen.

1.2.2 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka pembatasan dalam penelitian ini dibatasi pada:

1. Pengaruh dari *Customer Experience* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Brand Switching Pada Pengguna Bahan Bakar Minyak jenis Pertalite.
2. Responden dalam penelitian ini adalah konsumen di wilayah DKI Jakarta.

1.2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh *Customer Experience* dan Kualitas Pelayanan terhadap *Brand Switching* pada pengguna Bahan Bakar Minyak jenis Pertalite Pertamina di DKI Jakarta?
2. Bagaimana pengaruh *Customer Experience* terhadap *Brand Switching* pada pengguna Bahan Bakar Minyak jenis Pertalite Pertamina di DKI Jakarta?

3. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap *Brand Switching* pada pengguna Bahan Bakar Minyak jenis Ptalite Pertamina di DKI Jakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Customer Experience* dan Kualitas Pelayanan terhadap *Brand Switching* pada pengguna Bahan Bakar Minyak jenis Ptalite Pertamina di DKI Jakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Customer Experience* terhadap *Brand Switching* pada pengguna Bahan Bakar Minyak jenis Ptalite Pertamina di DKI Jakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Brand Switching pada pengguna Bahan Bakar Minyak jenis Ptalite Pertamina di DKI Jakarta.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis, sekurang-kurangnya dapat berguna sebagai sambungan pikiran bagi dunia pendidikan mengenai pengalaman pelanggan dan Harga terhadap *brand swiching*. Penelitian ini juga diharapkan dapat berguna bagi pembaca dan

dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak yang mempunyai permasalahan yang serupa atau ingin mengadakan penelitian lebih lanjut.

2. Aspek Praktis

Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan dapat memberikan solusi terhadap pemecahan masalah yang berkaitan dengan *customer experience* dan Kualitas Pelayanan terhadap *brand switching* bagi perusahaan dan sebagai bahan masukan bagi pengambilan keputusan guna menentukan kebijaksanaan perusahaan.

