

**PERAN LAYANAN STASIUN PENGISIAN KENDARAAN LISTRIK
UMUM (SPKLU) DALAM Mendukung Ekosistem Kendaraan
Mobil Listrik pada PT. PLN (PERSERO) Unit Pelaksanaan
Pelayanan Pelanggan (UP3) Tanjung Karang**

(Laporan Akhir)



Oleh

SHAFIRA AULIA BUDIANTORO

2301071011

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG**

2026

**PERAN LAYANAN STASIUN PENGISIAN KENDARAAN LISTRIK
UMUM (SPKLU) DALAM MENDUKUNG EKOSISTEM KENDARAAN
MOBIL LISTRIK PADA PT. PLN (PERSERO) UNIT PELAKSANAAN
PELAYANAN PELANGGAN (UP3) TANJUNG KARANG**

LAPORAN AKHIR

Oleh

Shafira Aulia Budiantoro

2301071011

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar

AHLI MADYA (A.Md)

Pada

Program Studi D III Manajemen Pemasaran

Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung



**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG**

2026

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul :

**PERAN LAYANAN STASIUN PENGISIAN KENDARAAN LISTRIK
UMUM (SPKLU) DALAM MENDUKUNG EKOSISTEM KENDARAAN
MOBIL LISTRIK PADA PT. PLN (PERSERO) UNIT PELAKSANAAN
PELAYANAN PELANGGAN (UP3) TANJUNG KARANG**

Adalah hasil karya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam laporan akhir ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau simbol dengan saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja ataupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik laporan akhir yang saya ajukan ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain namun mengakui seolah-olah sebagai hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia untuk dibatalkan gelar ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Lampung.

Bandar Lampung,

Yang Memberi Pernyataan



METERAI
TEMPEL
22C 24ANX413007780

Shafira Aulia Budiantoro

2301071011

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Laporan Akhir : **PERAN LAYANAN STASIUN
PENGISIAN KENDARAAN LISTRIK
UMUM (SPKLU) DALAM Mendukung
EKOSISTEM KENDARAAN MOBIL
LISTRIK PADA PT. PLN (PERSERO)
UNIT PELAKSANAAN PELAYANAN
PELANGGAN (UP3) TANJUNG
KARANG**

Nama Mahasiswa : **Shafira Aulia Budiantoro**
Nomor Pokok Mahasiswa : **2301071011**
Program Studi : **DIII Manajemen Pemasaran**
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**

MENYETUJUI

Pembimbing Laporan Akhir



Aida Sari, S.E., M.Si.
NIP. 196201271987032003

MENGETAHUI

Ketua Program Studi
DIII Manajemen Pemasaran



Dr. Dorothy Rouly Haratua
Pandjaitan, S.E., M.Si.
NIP. 198101262008012011

HALAMAN PENGESAHAN

1. Tim Penguji

Ketua Penguji : Aida Sari, S.E., M.Si.
Penguji Utama : Lis Andriani HR, S.E., M.Si.
Sekretaris Penguji : Tazkiyah Sakinah, S.E., M.Si.



2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Dr. Nairobl, S.E., M.Si.
NIP. 19660621 199003 1 003

Tanggal Lulus Ujian Laporan Akhir : 9 Juni 2026

RIWAYAT HIDUP

Shafira Aulia Budiantoro adalah nama lengkap penulis yang lahir di Bekasi pada tanggal 30 Desember 2004. Penulis merupakan anak kedua dari pasangan bernama Eko Budiantoro dan Deviliana Cane. Didukung dengan keluarga yang sangat antusias mengenai pendidikan, berikut latar belakang pendidikan penulis:

1. SDN Jatiluhur IV (2012 - 2017)
2. SMP Negeri 39 Bekasi (2017 - 2020)
3. SMKN 7 Bekasi (2020 - 2023)
4. Universitas Lampung Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi DIII Manajemen Pemasaran (2023 - sampai saat ini)

Dalam kegiatan akademik, penulis pernah mengikuti program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM). Pada program MBKM 1, penulis melaksanakan kegiatan penulisan dengan judul “Pengaruh Pola Pikir Kreatif terhadap Niat Wirausaha Mahasiswa”. Selanjutnya pada program MBKM 2, penulis melakukan penulisan dengan judul “Perumusan Strategi Bisnis untuk Meningkatkan Edu Wisata pada Pulau Pasaran”. Melalui kegiatan tersebut, penulis memperoleh pengalaman dalam melakukan penulisan serta memahami penerapan strategi bisnis dalam pengembangan potensi kewirausahaan dan pariwisata.

Selain itu, penulis juga telah melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Tanjung Karang yang berlokasi di Bandar Lampung. Kegiatan PKL tersebut memberikan pengalaman bagi penulis dalam memahami proses pelayanan perusahaan kepada pelanggan serta menambah wawasan mengenai sistem pelayanan kelistrikan.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin

Dengan mengucap syukur kehadirat ALLAH SWT, atas rahmat dan hidayahnya penulis mampu menyelesaikan Laporan Akhir ini.

Laporan Akhir ini saya persembahkan kepada:

Kedua Orang Tua Tercinta

Ayahanda Eko Budiantoro dan Ibunda Deviliana cane

Dengan penuh rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karya tulis ini penulis persembahkan dengan sepenuh hati kepada kedua orang tua tercinta. Terima kasih atas kasih sayang yang selalu menguatkan, doa yang tidak pernah putus, serta dukungan yang senantiasa mengiringi setiap langkah penulis dalam menempuh pendidikan. Dalam setiap proses yang dilalui, doa dan kepercayaan dari kedua orang tua menjadi sumber kekuatan terbesar yang membuat penulis mampu terus berusaha, bertahan, dan menyelesaikan perjalanan ini dengan penuh semangat.

Penulis menyadari bahwa setiap pencapaian hingga titik ini tidak terlepas dari pengorbanan, kesabaran, serta cinta tulus yang telah diberikan oleh kedua orang tua. Melalui karya sederhana ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya atas segala perhatian, doa, dan harapan yang selalu menyertai perjalanan penulis. Semoga pencapaian ini dapat menjadi salah satu bentuk kebanggaan kecil bagi kedua orang tua, sekaligus pengingat bagi penulis untuk terus melangkah lebih baik dan memberikan manfaat di masa yang akan datang.

Terima kasih juga untuk almamater tercinta, Program Studi DIII Manajemen Pemasaran, Jurusan Manajemen, Fakultas ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung.

MOTTO

“La yukallifullahu nafsan illa wus’aha”

- Al – Baqarah : 286 -

***“Education is not the learning of facts,
but the training of the mind to think”***

- Albert Einstein -

***“When we strive to become better than we are, everything around us
becomes better, too”***

- Paulo Coelho -

SANWACANA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang dengan kasih dan karunia-Nya memberikan penulis kekuatan dan kesempatan untuk menyelesaikan laporan akhir hasil dari Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang telah dilakukan pada PT. PLN (PERSERO) UP3 Tanjung Karang Laporan ini disusun dengan judul “Peran Layanan Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU) Dalam Mendukung Ekosistem Kendaraan Mobil Listrik Pada PT. PLN (PERSERO) UP3 Tanjung Karang”. Tanpa ridha dan pertolongan-Nya, penulis tidak akan mampu menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan baik.

Laporan Akhir ini merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung. Dalam proses penyusunan laporan ini, penulis mendapatkan banyak dukungan dan bantuan dari berbagai pihak melalui berbagai aspek sehingga penulis mampu menyelesaikan karya ini dengan tuntas. Oleh karena itu, sebagai ucapan rasa syukur, hormat, dan terima kasih penulis yang mendalam kepada setiap individu dan pihak yang telah berkontribusi. Penulis dengan tulus menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung, yang telah memberikan dukungan penuh terhadap penyelenggaraan program pendidikan ini.
2. Bapak Dr. Ribhan, S.E., M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung, yang telah memberikan arahan dan dukungan yang sangat bermanfaat selama proses perkuliahan.
3. Ibu Dr. Dorothy Rouly Haratua Pandjaitan, S.E., M.Si., Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung, yang senantiasa memberikan arahan dalam penyusunan dan penulisan laporan akhir ini.

4. Bapak Mudji Rachmat Ramelan, S.E., M.B.A., Dosen Pembimbing Akademik, yang telah membimbing penulis selama masa studi dan memberikan ilmu serta pengetahuan yang sangat berguna.
5. Ibu Aida Sari, S.E.,M.Si., selaku Dosen Pembimbing Lapangan, yang telah meluangkan waktu dan energi untuk memberikan bimbingan yang positif dan membangun dalam penyusunan laporan akhir ini.
6. Ibu Lis Andriani HR, S.E., M.Si., Penguji Utama, yang telah memberikan penilaian secara objektif serta masukan yang sangat bermanfaat dalam proses evaluasi tugas akhir ini.
7. Ibu Tazkiyah Sakinah, S.E., M.Si. selaku Sekretaris Penguji, yang telah memberikan berbagai masukan dan saran konstruktif sehingga turut mendukung penyempurnaan serta peningkatan kualitas laporan ini.
8. Kepada seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung, yang telah membekali penulis dengan ilmu, wawasan, dan nilai-nilai moral yang sangat bermanfaat dalam kehidupan akademik dan profesional.
9. Kepada seluruh Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung, yang telah membantu dalam urusan administrasi dan memberikan dukungan teknis selama proses penyelesaian laporan akhir ini.
10. Kepada pihak PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang, khususnya seluruh jajaran dan pegawai yang telah memberikan kesempatan, kepercayaan, serta bimbingan kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL), sehingga penulis dapat memperoleh pengalaman, pengetahuan, dan pembelajaran yang sangat berharga selama kegiatan berlangsung.
11. Kepada kedua orang tua tercinta Papa & Mama, atas segala doa, kasih sayang, pengorbanan, dan dukungan yang tidak pernah berhenti. Penulis menyadari bahwa setiap langkah yang berhasil Penulis tempuh tidak pernah terlepas dari perjuangan, kesabaran, dan keikhlasan Papa dan Mama dalam menghadapi penulis. Dalam setiap proses yang tidak selalu mudah, keyakinan Papa dan Mama menjadi salah satu alasan bagi Penulis untuk terus berusaha.

12. Kepada kakak penulis Natasha, yang selalu memberikan dukungan, perhatian, dan semangat dengan penuh kehangatan, sehingga penulis merasa tidak pernah sendiri dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
13. Kepada Oma, Sidi, serta seluruh keluarga penulis yang berada di Lampung, yang senantiasa memberikan doa, dukungan, serta perhatian kepada penulis. Dukungan tersebut menjadi sumber semangat bagi penulis dalam menjalani proses perkuliahan hingga penyusunan laporan akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
14. Kepada teman seperjuangan, Reka, dan Rahyang, yang selalu memberikan dukungan, semangat, serta kebersamaan yang hangat dalam setiap proses, sehingga penulis dapat melalui penyusunan laporan akhir ini dengan lebih ringan dan penuh motivasi.
15. Kepada teman-teman penulis di Bekasi, yang telah memberikan dukungan, semangat, serta menghibur penulis sejak awal perkuliahan hingga proses penyusunan laporan akhir, sehingga penulis dapat menjalani setiap tahapan dengan lebih ringan dan penuh semangat.
16. Seluruh teman-teman D3 Manajemen Pemasaran Angkatan 2023, yang telah memberikan kebersamaan serta saling mendukung selama masa perkuliahan hingga penyusunan laporan akhir ini.
17. Kepada diri sendiri, yang telah berupaya dengan sungguh-sungguh, menjaga konsistensi, serta mampu menyelesaikan seluruh proses perkuliahan hingga laporan akhir ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa Laporan Akhir ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca sebagai bahan perbaikan di masa yang akan datang. Penulis berharap karya ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat serta menjadi referensi bagi pengembangan layanan SPKLU dalam mendukung pertumbuhan ekosistem kendaraan listrik, baik dalam lingkup akademik maupun praktis.

ABSTRAK

PERAN LAYANAN STASIUN PENGISIAN KENDARAAN LISTRIK UMUM (SPKLU) DALAM Mendukung Ekosistem Kendaraan Mobil Listrik pada PT. PLN (PERSERO) UNIT PELAKSANAAN PELAYANAN PELANGGAN (UP3) TANJUNG KARANG

Oleh:

SHAFIRA AULIA BUDIANTORO

Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU) berperan penting dalam mendukung ekosistem kendaraan listrik di Indonesia. PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang menyediakan layanan pengisian daya untuk menunjang mobilitas pengguna kendaraan listrik di Bandar Lampung. Layanan ini tidak hanya berupa infrastruktur, tetapi juga didukung oleh aplikasi PLN Mobile yang memudahkan pengguna dalam mengakses dan menggunakan layanan. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala, seperti antrean pengisian daya pada waktu tertentu akibat keterbatasan kapasitas charger serta kurang memadainya fasilitas pendukung berupa pendingin ruangan (AC) yang dapat memengaruhi kenyamanan pengguna. Laporan akhir ini bertujuan untuk mengetahui peran layanan SPKLU di PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang. Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang meliputi observasi, wawancara, dan studi pustaka. Hasil penulisan menunjukkan bahwa pemanfaatan SPKLU mengalami peningkatan dan layanan telah berjalan dengan baik, meskipun masih diperlukan peningkatan kapasitas charger untuk mengurangi antrean pengisian daya serta penambahan fasilitas pendukung guna meningkatkan kenyamanan pengguna layanan SPKLU.

Kata kunci: SPKLU, kendaraan listrik, PLN *Mobile*, kualitas layanan, ekosistem kendaraan listrik.

ABSTRACT

THE ROLE OF PUBLIC ELECTRIC VEHICLE CHARGING STATION SERVICES (SPKLU) IN SUPPORTING THE ELECTRIC CAR ECOSYSTEM AT PT. PLN (PERSERO) CUSTOMER SERVICE IMPLEMENTATION UNIT (UP3) TANJUNG KARANG

SHAFIRA AULIA BUDIANTORO

Public Electric Vehicle Charging Stations (SPKLU) play a vital role in supporting the electric vehicle ecosystem in Indonesia. PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang provides charging services to support the mobility of electric vehicle users in Bandar Lampung. This service is not only in the form of infrastructure, but is also supported by the PLN Mobile application that makes it easier for users to access and use the service. However, in its implementation, several obstacles remain, such as charging queues at certain times due to limited charger capacity and inadequate supporting facilities such as air conditioning (AC), which can affect user comfort. This final report aims to determine the role of SPKLU services at PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang. The method used is descriptive with a qualitative approach that includes observation, interviews, and literature studies. The results of the study indicate that SPKLU utilization has increased and the service has been running well, although there is still a need to increase charger capacity to reduce charging queues and add supporting facilities to improve the comfort of SPKLU service users.

Keywords: *SPKLU, electric vehicles, PLN Mobile, service quality, electric vehicle ecosystem.*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	II
HALAMAN PERSETUJUAN	III
HALAMAN PENGESAHAN	IV
RIWAYAT HIDUP	V
PERSEMBAHAN	VI
MOTTO	VII
SANWACANA	VIII
ABSTRAK	XI
ABSTRACT	X
DAFTAR ISI	XIII
DAFTAR TABEL	XV
DAFTAR GAMBAR	XIV
DAFTAR LAMPIRAN	XVII

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penulisan Laporan Akhir.....	6
1.4 Manfaat dan Kegunaan Laporan Akhir	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Pemasaran Jasa.....	8
2.2 Kualitas Layanan.....	9

2.3 Kendaraan Mobil Listrik	10
2.4 Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU).....	11
2.5 Ekosistem Kendaraan Listrik	12
2.6 Layanan Digital PLN Mobile.....	13

BAB III METODE PENULISAN

3.1 Desain Penulisan	14
3.2 Jenis dan Sumber Data	14
3.2.1 Jenis Data	14
3.2.2 Sumber Data.....	15
3.3 Metode Pengumpulan Data	15
3.4 Objek Kerja Praktik.....	17
3.4.1 Lokasi dan Waktu Kerja Praktik	17
3.4.2 Deskripsi Umum Perusahaan	17
3.4.3 Struktur Organisasi.....	18

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Prosedur Umum Layanan SPKLU di PLN UP3 Tanjung Karang	21
4.2 Karakteristik Pengguna dan Aktivitas Pengisian	22
4.3 Tingkat Pemanfaatan dan Kemudahan Akses Layanan	23
4.3.1 Peran Aplikasi PLN Mobile	24
4.4 Kualitas Layanan SPKLU Berdasarkan Pendekatan <i>SERVQUAL</i>	25
4.5 Peran SPKLU dalam Mendukung Ekosistem Kendaraan Listrik	27
4.6 Pembahasan.....	28

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 SIMPULAN	30
5.2 SARAN	31

DAFTAR PUSTAKA.....	32
LAMPIRAN.....	35

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengguna Mobil Listrik UP3 Tanjung Karang	2
Tabel 1.2 Data Transaksi Pengguna SPKLU UP3 Tanjung Karang.....	5
Tabel 4.3 Data Transaksi Pengguna SPKLU UP3 Tanjung Karang.....	23
Tabel 4.4 Hasil Wawancara Berdasarkan Dimensi SERVQUAL	25
Tabel 4.5 Pembahasan Hasil Wawancara Berdasarkan Dimensi SERVQUAL	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi UP3 UID Lampung	18
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Logbook Praktek Kerja Lapangan (PKL)
- Lampiran 2 : Form Bimbingan Laporan Akhir
- Lampiran 3 : Penilaian Pembimbing Lapangan/Instruktur
Praktek Kerja Lapangan (PKL)
- Lampiran 4 : Surat Keterangan Praktek Kerja Lapangan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan sektor ketenagalistrikan di Indonesia tidak terlepas dari peran PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) (Persero) sebagai BUMN yang bertanggung jawab menyediakan tenaga listrik bagi masyarakat. Sejarah kelistrikan nasional dimulai sejak akhir abad ke-19, dengan pembentukan Jawatan Listrik dan Gas pada 27 Oktober 1945 sebagai cikal bakal PLN. Seiring meningkatnya kebutuhan listrik, status PLN mengalami perubahan hingga resmi menjadi perseroan pada tahun 1994, dengan tujuan menyediakan listrik yang andal serta mendukung pembangunan nasional melalui pengelolaan yang profesional.

PT PLN (Persero) terus bertransformasi mengikuti dinamika industri energi guna memenuhi kebutuhan masyarakat serta mendukung terwujudnya energi berkelanjutan. PLN memiliki visi menjadi perusahaan global terkemuka dalam solusi energi, yang diwujudkan melalui peningkatan pelayanan, kontribusi terhadap perekonomian, serta pengelolaan usaha yang berwawasan lingkungan dengan berlandaskan nilai-nilai akhlak.

PT. PLN (Persero) memiliki berbagai unit pelaksana di berbagai wilayah yang bertanggung jawab atas penyediaan dan pendistribusian tenaga listrik kepada pelanggan sesuai dengan cakupan area kerjanya masing-masing. Salah satu unit tersebut adalah PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Tanjung Karang yang berada di bawah Unit Induk Distribusi Lampung. PLN UP3 Tanjung Karang memiliki peran penting dalam melayani kebutuhan kelistrikan masyarakat di wilayah Kota Bandar Lampung dan sekitarnya melalui beberapa Unit Layanan Pelanggan (ULP). Keberadaan unit ini tidak hanya berperan dalam memastikan distribusi tenaga listrik berjalan dengan baik, tetapi juga dalam meningkatkan

kualitas pelayanan kepada pelanggan melalui berbagai inovasi layanan, termasuk pemanfaatan teknologi digital.

Seiring dengan meningkatnya perhatian global terhadap isu perubahan iklim, berbagai negara mulai berupaya mengurangi ketergantungan terhadap energi berbasis fosil dan beralih menuju energi yang lebih ramah lingkungan (Masayu, 2024). Salah satu langkah yang dilakukan adalah dengan mendorong penggunaan kendaraan listrik sebagai alternatif transportasi yang lebih bersih dan efisien. Pengembangan kendaraan listrik menjadi salah satu strategi pemerintah Indonesia dalam mendukung transisi menuju energi bersih serta mengurangi emisi gas rumah kaca yang dihasilkan dari sektor transportasi (Ferlia et al., 2023).

Kendaraan listrik memiliki berbagai keunggulan dibandingkan dengan kendaraan berbahan bakar fosil, antara lain efisiensi energi yang lebih tinggi, biaya operasional yang relatif lebih rendah, serta emisi gas buang yang lebih minimal. Kendaraan listrik dinilai mampu mendukung upaya pemerintah dalam mengurangi polusi udara di kawasan perkotaan serta meningkatkan pemanfaatan energi listrik sebagai sumber energi alternatif (Ikwal & Pranoto, 2025). Keberhasilan pengembangan kendaraan listrik tidak hanya bergantung pada jumlah kendaraan yang beroperasi, tetapi juga sangat ditentukan oleh kesiapan dan ketersediaan infrastruktur pendukung yang memadai (Saputra et al., 2025).

Tabel 1.1 Data Pengguna Mobil Listrik UP3 Tanjung Karang.

NAMA SPKLU	JUMLAH PENGGUNA TAHUN 2024	JUMLAH PENGGUNA TAHUN 2025
PLN UP3 TANJUNGGARANG	60 Pengguna	137 Pengguna

Sumber : PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang, tahun 2026.

Data pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah pengguna mobil listrik yang memanfaatkan SPKLU PLN UP3 Tanjung Karang mengalami peningkatan yang cukup signifikan, yaitu dari 60 pengguna pada tahun 2024 menjadi 137 pengguna

pada tahun 2025. Peningkatan jumlah pengguna tersebut mencerminkan semakin tingginya pemanfaatan kendaraan listrik di wilayah Bandar Lampung. Pertumbuhan ini juga menunjukkan adanya kebutuhan yang semakin besar terhadap ketersediaan infrastruktur pengisian daya yang mudah diakses, andal, dan didukung oleh kualitas pelayanan yang baik. Dengan demikian, pengembangan layanan SPKLU menjadi aspek penting dalam mendukung pertumbuhan ekosistem kendaraan listrik secara berkelanjutan.

Salah satu infrastruktur utama yang dibutuhkan dalam pengembangan kendaraan listrik adalah Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU). SPKLU merupakan fasilitas pengisian daya baterai kendaraan listrik yang disediakan untuk umum dan menjadi komponen penting dalam mendukung mobilitas kendaraan listrik secara luas. Pembangunan dan pengembangan SPKLU menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung pertumbuhan ekosistem kendaraan listrik secara berkelanjutan (Masayu, 2024).

Kemudahan akses serta kualitas layanan SPKLU juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan kendaraan mobil listrik. Semakin luas jaringan SPKLU dan semakin mudah layanan pengisian daya yang tersedia, maka semakin besar pula peluang peningkatan penggunaan kendaraan mobil listrik oleh Masyarakat, (Atthariq et al., 2024). Pengembangan SPKLU tidak hanya berfokus pada pembangunan infrastruktur fisik, tetapi juga pada peningkatan kualitas layanan yang dapat memberikan kenyamanan, kemudahan, serta keamanan bagi para pengguna kendaraan Listrik, (Dharmawan et al., 2021).

Konsep layanan dalam pemasaran jasa mengacu pada setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan terhadap sesuatu. Kualitas layanan yang baik akan memberikan pengalaman positif bagi pelanggan serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap layanan yang diberikan (Kotler & Keller, 2016). Dalam konteks layanan SPKLU, kualitas pelayanan menjadi aspek krusial yang mencakup kemudahan akses terhadap fasilitas pengisian daya, keandalan sistem operasional, serta kemudahan dalam melakukan

transaksi melalui aplikasi digital, yang secara keseluruhan dapat memengaruhi tingkat pemanfaatan layanan oleh pengguna kendaraan Listrik (Hermawan & Wadud, 2026).

Sebagai perusahaan penyedia tenaga listrik milik negara, PT PLN (Persero) memiliki peran strategis dalam mendukung pengembangan ekosistem kendaraan listrik di Indonesia. Peran tersebut tidak hanya terbatas pada penyediaan energi listrik, tetapi juga mencakup pembangunan dan pengelolaan infrastruktur pengisian kendaraan listrik seperti SPKLU. Selain itu, PLN juga melakukan berbagai inovasi layanan berbasis digital untuk meningkatkan kemudahan akses bagi pengguna kendaraan mobil listrik, salah satunya melalui aplikasi PLN *Mobile* yang memungkinkan pengguna untuk mencari lokasi SPKLU, melakukan transaksi pengisian daya, serta memantau proses pengisian secara lebih praktis dan transparan.

Ketersediaan infrastruktur SPKLU di Kota Bandar Lampung terus dikembangkan guna mendukung mobilitas serta meningkatkan kenyamanan pengguna kendaraan listrik. Saat ini terdapat beberapa titik SPKLU yang tersebar di berbagai lokasi strategis, seperti Hotel Holiday Inn Lampung, ASTON Lampung City Hotel, Lampung City Mall, Rumah Kayu, Els Coffee Roastery Lampung, Transmart Carrefour Lampung, Mall Boemi Kedaton, Institut Informatika dan Bisnis (IIB) Darmajaya, PLN UID Lampung, serta di kantor PLN UP3 Tanjung Karang. Penyebaran SPKLU di berbagai lokasi tersebut bertujuan untuk mempermudah akses pengguna kendaraan listrik dalam melakukan pengisian daya ketika berada di pusat aktivitas masyarakat.

Keberadaan SPKLU di lingkungan PLN UP3 Tanjung Karang menjadi salah satu fasilitas strategis dalam mendukung penyelenggaraan layanan pengisian kendaraan listrik di Kota Bandar Lampung. Unit ini tidak hanya menjadi tempat penyediaan fasilitas pengisian daya bagi pengguna kendaraan listrik, tetapi juga berperan dalam mendukung operasional layanan, pengelolaan infrastruktur, serta optimalisasi pemanfaatan aplikasi PLN *Mobile* dalam proses pengisian daya.

Tabel 1.2 Data Transaksi Pengguna SPKLU UP3 Tanjung Karang

NAMA SPKLU	JUMLAH TRANSAKSI TAHUN 2024	JUMLAH TRANSAKSI TAHUN 2025
PLN UP3 TANJUNGGARANG	111 Transaksi	2.296 Transaksi

Sumber : PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang, tahun 2026

Berdasarkan data tersebut, terlihat bahwa terjadi peningkatan jumlah transaksi penggunaan SPKLU dari tahun 2024 ke tahun 2025 pada PT. PLN UP3 Tanjung Karang. Peningkatan ini menunjukkan bahwa pemanfaatan infrastruktur pengisian kendaraan listrik mulai mengalami perkembangan seiring dengan meningkatnya penggunaan kendaraan listrik oleh masyarakat. Meskipun demikian, pada waktu-waktu tertentu masih terjadi antrean dalam proses pengisian daya. Untuk membantu mengurangi kondisi tersebut, PLN menyediakan aplikasi *PLN Mobile* yang dapat digunakan untuk melihat lokasi SPKLU serta ketersediaan *charger*, sehingga pengguna dapat menentukan waktu dan tempat pengisian dengan lebih efisien.

Fasilitas pendukung di area SPKLU juga masih perlu ditingkatkan agar kenyamanan pengguna semakin optimal. Kondisi ini menunjukkan perlunya kajian lebih lanjut terkait kualitas layanan, meliputi kemudahan akses, keandalan fasilitas, serta dukungan sistem digital. Pemanfaatan aplikasi *PLN Mobile* menjadi bagian penting dalam mendukung layanan tersebut karena mampu memberikan informasi yang cepat dan akurat kepada pengguna. Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan kajian yang lebih mendalam mengenai bagaimana peran layanan SPKLU dalam mendukung ekosistem kendaraan mobil listrik, khususnya di wilayah kerja PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang. Peningkatan jumlah pengguna kendaraan listrik di Bandar Lampung dan sekitarnya memperkuat kebutuhan akan layanan SPKLU yang tidak hanya tersedia secara kuantitas, tetapi juga memiliki kualitas pelayanan yang baik, didukung fasilitas yang memadai, serta terintegrasi dengan teknologi digital secara optimal.

Laporan yang berjudul “Peran Layanan Stasiun Pengisian Kendaraan Umum (SPKLU) dalam Mendukung Ekosistem Kendaraan Mobil Listrik Pada PT PLN (PERSERO) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Tanjung Karang” menjadi krusial untuk dilakukan guna mengetahui apakah peran layanan SPKLU dalam mendukung perkembangan kendaraan listrik di wilayah Bandar Lampung serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas layanan tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang sudah diuraikan oleh penulis, maka rumusan masalah yang penulis identifikasi dalam penulisan ini yaitu “Apakah Peran Layanan Stasiun Pengisian Kendaraan Umum (SPKLU) dalam Mendukung Ekosistem Kendaraan Mobil Listrik Pada PT. PLN (PERSERO) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Tanjung Karang sudah baik?”

1.3 Tujuan Penulisan Laporan Akhir

Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran layanan Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU) PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang dalam mendukung ekosistem kendaraan mobil listrik di Bandar Lampung. Penulisan ini dilakukan untuk memahami bagaimana layanan SPKLU dimanfaatkan oleh pengguna kendaraan listrik, baik dari segi kemudahan akses, kualitas fasilitas, maupun dukungan layanan digital melalui aplikasi PLN *Mobile*.

1.4 Manfaat dan Kegunaan Laporan Akhir

Dengan disusunnya laporan ini, diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak, baik bagi penulis, instansi, maupun pembaca. Adapun manfaat tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penulisan ini merupakan bagian dari proses akademik untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi D3 Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung. Selain itu, penulisan ini memberikan pengalaman dan

pemahaman bagi penulis dalam melakukan penulisan yang berkaitan dengan Peran Layanan Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU) serta perannya dalam mendukung ekosistem kendaraan Mobil Listrik.

2. Bagi Instansi/Perusahaan

Penulisan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi PT PLN (Persero), khususnya PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang, dalam mendukung pengembangan layanan SPKLU melalui peningkatan kualitas pelayanan, optimalisasi teknologi digital, serta penguatan strategi pelayanan bagi pengguna kendaraan listrik di wilayah Bandar Lampung.

3. Bagi Pembaca

Penulisan ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai peran layanan SPKLU dalam mendukung perkembangan ekosistem kendaraan listrik. Selain itu, penulisan ini juga dapat menjadi referensi bagi mahasiswa, akademisi, maupun penulis lain yang tertarik untuk mempelajari lebih lanjut mengenai layanan infrastruktur kendaraan listrik, pemasaran layanan energi, serta pengembangan layanan berbasis digital dalam sektor ketenagalistrikan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Pemasaran Jasa

Pemasaran jasa merupakan salah satu konsep penting dalam kegiatan bisnis maupun pelayanan publik yang berfokus pada penyediaan layanan kepada pelanggan atau pengguna. Dalam konteks organisasi modern, layanan tidak hanya dipandang sebagai aktivitas pendukung, tetapi juga menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap suatu organisasi. Jasa merupakan setiap tindakan atau aktivitas yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan terhadap sesuatu (Kotler & Keller, 2016).

Jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan produk fisik sehingga membutuhkan pendekatan pengelolaan yang berbeda. Jasa memiliki empat karakteristik utama yaitu tidak berwujud (*intangibility*), tidak dapat dipisahkan dari penyedia layanan (*inseparability*), memiliki variasi kualitas layanan (*variability*), serta tidak dapat disimpan (*perishability*). Keempat karakteristik tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh proses penyampaian layanan kepada pelanggan (Kotler & Keller, 2016).

Dalam perkembangan sektor layanan modern, pemanfaatan teknologi digital juga menjadi bagian penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Layanan berbasis digital memungkinkan pelanggan mengakses berbagai layanan secara lebih cepat, praktis, dan efisien. Oleh karena itu, organisasi perlu mengintegrasikan teknologi digital dengan konsep pemasaran jasa guna meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.

2.2 Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu layanan. Kualitas layanan dapat diartikan sebagai kemampuan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas layanan merupakan keseluruhan karakteristik suatu produk atau jasa yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan baik secara tersurat maupun tersirat (Kotler & Keller, 2016).

Dalam pengukuran kualitas layanan, terdapat beberapa dimensi yang dapat digunakan untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi. Salah satu model yang sering digunakan adalah model *SERVQUAL* yang terdiri dari lima dimensi utama yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dimensi *tangibles* berkaitan dengan fasilitas fisik dan peralatan yang digunakan dalam pelayanan. Dimensi *reliability* berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan secara akurat dan dapat dipercaya. Dimensi *responsiveness* berkaitan dengan kesediaan penyedia layanan dalam membantu pelanggan secara cepat. Dimensi *assurance* berkaitan dengan kemampuan dan pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan. Sedangkan dimensi *empathy* berkaitan dengan perhatian yang diberikan kepada pelanggan (Kotler & Keller, 2016).

Kualitas layanan menjadi salah satu aspek penting dalam mendukung keberhasilan layanan SPKLU yang disediakan oleh PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang. Dalam penulisan ini, kualitas layanan digunakan untuk melihat sejauh mana layanan SPKLU mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna kendaraan listrik. Penerapan dimensi *SERVQUAL*, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, dapat digunakan untuk menilai kualitas layanan yang diberikan. Dimensi *tangibles* berkaitan dengan kondisi fasilitas pengisian daya dan sarana pendukung yang tersedia di SPKLU. Dimensi *reliability* mencerminkan kemampuan SPKLU dalam menyediakan layanan pengisian daya yang berfungsi dengan baik dan dapat diandalkan. Dimensi *responsiveness* berkaitan dengan kecepatan petugas maupun sistem dalam membantu pengguna ketika menghadapi kendala. Dimensi *assurance* mencakup jaminan keamanan, kompetensi petugas,

serta keandalan sistem transaksi yang digunakan. Sementara itu, dimensi *empathy* berkaitan dengan perhatian dan kemudahan yang diberikan kepada pengguna kendaraan listrik.

Dalam konteks layanan pengisian kendaraan listrik, kualitas layanan memiliki peran penting dalam meningkatkan kenyamanan pengguna kendaraan listrik. Layanan pengisian daya yang cepat, sistem transaksi yang mudah, serta fasilitas yang memadai akan memberikan pengalaman positif bagi pengguna kendaraan listrik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung perkembangan penggunaan kendaraan listrik di Masyarakat (Setyorini & Sirait, 2025)

2.3 Kendaraan Mobil Listrik

Kendaraan mobil listrik merupakan kendaraan yang menggunakan energi listrik sebagai sumber tenaga utama untuk menggerakkan mobil listrik. Energi listrik tersebut disimpan dalam baterai yang dapat diisi ulang melalui sumber listrik eksternal. Kendaraan listrik dianggap lebih ramah lingkungan dibandingkan kendaraan berbahan bakar fosil karena tidak menghasilkan emisi gas buang secara langsung.

Pengembangan kendaraan listrik merupakan salah satu strategi yang diterapkan oleh berbagai negara dalam upaya mengurangi ketergantungan terhadap bahan bakar fosil sekaligus menekan emisi gas rumah kaca. Di samping itu, penggunaan kendaraan listrik dinilai mampu meningkatkan efisiensi energi pada sektor transportasi serta berkontribusi dalam mengurangi tingkat polusi udara, khususnya di wilayah perkotaan (Taglibi & Brilianti, 2024).

Pengembangan kendaraan listrik di Indonesia terus didorong melalui berbagai kebijakan pemerintah yang bertujuan untuk mempercepat transisi energi menuju sumber energi yang lebih bersih dan berkelanjutan. Salah satu faktor penting yang mendukung perkembangan kendaraan listrik adalah ketersediaan infrastruktur pengisian daya yang memadai. Penulisan menunjukkan bahwa perkembangan kendaraan listrik harus diimbangi dengan pembangunan infrastruktur pengisian

daya agar pengguna kendaraan listrik dapat melakukan pengisian baterai dengan mudah (Dharmawan et al., 2021).

Dengan tersedianya infrastruktur yang memadai, masyarakat akan lebih percaya diri untuk menggunakan kendaraan listrik dalam aktivitas sehari-hari. Oleh karena itu, pengembangan kendaraan listrik tidak hanya berfokus pada teknologi kendaraan, tetapi juga pada penyediaan fasilitas pendukung yang mampu menunjang penggunaan kendaraan listrik secara luas.

2.4 Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU)

Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU) merupakan fasilitas pengisian energi listrik yang disediakan untuk kendaraan listrik agar dapat mengisi daya baterai. SPKLU menjadi salah satu infrastruktur penting dalam mendukung penggunaan kendaraan listrik karena memungkinkan pengguna kendaraan listrik melakukan pengisian daya di berbagai lokasi yang telah disediakan khususnya, pada UP3 Tanjung Karang.

Pengembangan SPKLU memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung pertumbuhan kendaraan listrik di Indonesia. Infrastruktur pengisian daya yang memadai akan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan kendaraan listrik sebagai sarana transportasi. Tanpa adanya fasilitas pengisian daya yang cukup, penggunaan kendaraan listrik akan mengalami berbagai kendala terutama terkait keterbatasan jarak tempuh kendaraan listrik.

SPKLU merupakan salah satu langkah strategis dalam mendukung pengembangan kendaraan listrik serta mendukung upaya pengurangan emisi karbon di sektor transportasi. Infrastruktur pengisian kendaraan listrik menjadi komponen penting dalam menciptakan sistem transportasi yang lebih ramah lingkungan (Wahyudi, 2024). Pengembangan SPKLU perlu mempertimbangkan pemilihan lokasi yang optimal agar dapat meningkatkan jangkauan layanan bagi pengguna kendaraan listrik. Penempatan lokasi yang tepat tidak hanya berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi operasional sistem pengisian daya, tetapi juga berperan dalam

mendorong pemanfaatan kendaraan listrik secara lebih luas di masyarakat (E. Seilabi et al., 2024).

2.5 Ekosistem Kendaraan Listrik

Ekosistem kendaraan listrik merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terhubung dalam mendukung pengembangan dan penggunaan kendaraan listrik. Komponen tersebut meliputi produsen kendaraan listrik, penyedia energi listrik, infrastruktur pengisian daya, regulasi pemerintah, serta pengguna kendaraan listrik. Pengembangan ekosistem kendaraan listrik memerlukan dukungan dari berbagai pihak agar dapat berjalan secara optimal. Salah satu pihak yang memiliki peran penting dalam pengembangan ekosistem kendaraan listrik di Indonesia adalah PT PLN (Persero) sebagai penyedia energi listrik nasional.

Melalui pembangunan SPKLU, PLN berperan dalam menyediakan infrastruktur pengisian daya yang diperlukan oleh pengguna kendaraan listrik. Pengembangan ekosistem kendaraan listrik memerlukan integrasi antara infrastruktur pengisian daya, sistem energi listrik, serta dukungan kebijakan pemerintah agar penggunaan kendaraan listrik dapat berkembang secara berkelanjutan (Prakoso & Anggarani, 2024). Dengan adanya ekosistem kendaraan listrik yang terintegrasi, penggunaan kendaraan listrik diharapkan dapat meningkat sehingga mampu mendukung upaya pengurangan emisi karbon serta menciptakan sistem transportasi yang lebih ramah lingkungan.

Sebagai bagian dari pengembangan ekosistem kendaraan listrik di Indonesia, PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang berperan dalam menyediakan layanan Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU) guna mendukung kebutuhan pengisian daya kendaraan listrik di wilayah Kota Bandar Lampung. Keberadaan SPKLU menjadi faktor penting dalam meningkatkan kemudahan akses pengisian daya bagi pengguna kendaraan listrik sekaligus mendukung percepatan adopsi kendaraan listrik di masyarakat. Selain itu, penyediaan infrastruktur pengisian daya yang memadai merupakan salah satu strategi dalam mendukung pengembangan

kendaraan listrik yang berkelanjutan serta pencapaian target pengurangan emisi karbon di sektor transportasi (Prakoso & Anggarani, 2024).

2.6 Layanan Digital PLN *Mobile*

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong berbagai organisasi untuk mengembangkan layanan berbasis digital guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. PT PLN (Persero) sebagai perusahaan penyedia tenaga listrik juga melakukan inovasi layanan digital melalui aplikasi PLN *Mobile*. PLN *Mobile* merupakan aplikasi layanan digital yang menyediakan berbagai layanan kelistrikan secara terintegrasi bagi pelanggan. Melalui aplikasi ini, pelanggan dapat mengakses berbagai layanan seperti pembayaran listrik, pengaduan gangguan listrik, serta informasi mengenai lokasi fasilitas kelistrikan termasuk Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU).

Aplikasi PLN *Mobile* memberikan kemudahan bagi pengguna kendaraan listrik dalam mengakses layanan SPKLU, mulai dari pencarian lokasi, pelaksanaan transaksi, hingga pemantauan proses pengisian daya secara praktis. Integrasi layanan ini memungkinkan tersedianya informasi yang cepat dan akurat, sehingga berkontribusi terhadap peningkatan kenyamanan pengguna (Abu-Kalla et al., 2020). Selain itu, pemanfaatan teknologi digital terbukti mampu meningkatkan efisiensi layanan serta kepuasan pengguna (Setyorini & Sirait, 2025), sekaligus membentuk persepsi positif masyarakat terhadap penggunaan kendaraan listrik (Saraswati et al., 2025). Maka dari itu, pengembangan layanan digital menjadi aspek penting dalam mendukung ekosistem kendaraan listrik di Indonesia.

BAB III

METODE PENULISAN

3.1 Desain Penulisan

Desain penulisan merupakan rancangan yang menggambarkan langkah-langkah penulisan secara sistematis agar pelaksanaannya berjalan terarah dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Metode yang digunakan harus selaras dengan sasaran atau hasil penulisan. Penulisan ini menggunakan pendekatan deskriptif, yaitu metode yang menyajikan data secara naratif untuk menggambarkan fenomena yang terjadi di lapangan. Pendekatan ini digunakan untuk menjelaskan “Peran Layanan Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU) Dalam Mendukung Ekosistem Kendaraan Mobil Listrik pada PT. PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang” di Bandar Lampung, khususnya terkait pelaksanaan layanan serta pemanfaatannya oleh masyarakat.

3.2 Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penulisan ini adalah data kualitatif, yaitu data yang berbentuk informasi, uraian, serta penjelasan mengenai suatu fenomena yang diteliti. Data kualitatif tidak disajikan dalam bentuk angka melainkan dalam bentuk deskripsi atau narasi yang menggambarkan kondisi sebenarnya di lapangan. Data kualitatif dalam penulisan ini diperoleh melalui hasil wawancara dengan pihak terkait di PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang serta pengguna kendaraan listrik yang memanfaatkan layanan SPKLU. Tidak hanya itu, data juga diperoleh melalui observasi langsung terhadap fasilitas SPKLU serta studi literatur yang berkaitan dengan pengembangan ekosistem kendaraan listrik. Penggunaan data kualitatif memungkinkan penulis untuk memahami secara lebih mendalam mengenai persepsi, pengalaman, serta pandangan para pengguna kendaraan listrik terhadap layanan SPKLU yang disediakan oleh PLN.

Dengan demikian, penulis dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas layanan SPKLU dalam mendukung mobilitas kendaraan listrik di masyarakat.

3.2.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penulisan ini terdiri dari data primer dan data sekunder, yaitu sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama atau pihak yang berkaitan langsung dengan objek penulisan. Data primer dalam penulisan ini diperoleh melalui kegiatan observasi serta wawancara dengan pihak terkait di PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang, khususnya pada bagian yang menangani layanan kendaraan listrik dan pengelolaan SPKLU. Selain itu, data primer juga diperoleh dari pengguna kendaraan listrik yang memanfaatkan fasilitas SPKLU di wilayah Bandar Lampung. Melalui wawancara tersebut, penulis memperoleh informasi mengenai pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan SPKLU, kemudahan akses pengisian daya, serta manfaat yang dirasakan oleh pengguna kendaraan listrik.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung melalui berbagai sumber yang telah tersedia sebelumnya, seperti buku, jurnal ilmiah, laporan perusahaan, dokumen resmi, serta publikasi lainnya yang berkaitan dengan topik penulisan.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan teknik yang digunakan oleh penulis untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penulisan. Dalam penulisan ini, metode pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu observasi, wawancara, dan studi pustaka.

1. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui kegiatan pengamatan secara langsung terhadap objek penulisan di lapangan. Melalui metode ini, penulis dapat memperoleh gambaran nyata mengenai kondisi fasilitas Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU) yang tersedia di wilayah kerja PT PLN (Persero), khususnya pada PLN UP3 Tanjung Karang.

Kegiatan observasi dalam penulisan ini dilaksanakan selama 40 hari, terhitung sejak 12 Januari hingga 27 Februari, yang dilakukan bersamaan dengan pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Selama periode tersebut, penulis melakukan pengamatan terhadap berbagai aspek yang berkaitan dengan layanan SPKLU, seperti kondisi fasilitas pengisian kendaraan listrik, lokasi dan ketersediaan SPKLU, kemudahan akses bagi pengguna kendaraan listrik, serta aktivitas pengguna kendaraan listrik yang memanfaatkan fasilitas tersebut.

Selain itu, observasi juga dilakukan untuk memahami proses pengisian daya kendaraan listrik serta bagaimana pengguna kendaraan listrik memanfaatkan layanan SPKLU yang tersedia. Melalui pengamatan secara langsung di lapangan, penulis dapat memperoleh informasi yang lebih faktual mengenai pelaksanaan layanan SPKLU serta perannya dalam mendukung penggunaan kendaraan listrik di wilayah kerja PLN UP3 Tanjung Karang.

2. Wawancara

Melalui wawancara dengan pihak-pihak terkait serta pengguna kendaraan mobil listrik, diperoleh data kualitatif mengenai persepsi, pengalaman, dan tingkat pemanfaatan layanan SPKLU dalam mendukung ekosistem kendaraan listrik di wilayah Bandar Lampung dengan menggunakan pendekatan *SERVQUAL* yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mempelajari berbagai sumber literatur yang berkaitan dengan topik penulisan.

Sumber literatur tersebut dapat berupa buku, jurnal ilmiah, laporan penulisan, serta berbagai publikasi resmi yang relevan dengan penulisan. Melalui studi pustaka, penulis memperoleh landasan teori serta informasi tambahan yang mendukung analisis penulisan mengenai pengembangan ekosistem kendaraan listrik serta peran SPKLU dalam mendukung penggunaan kendaraan listrik.

Berbagai penulisan menunjukkan bahwa keberadaan infrastruktur pengisian daya kendaraan listrik merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi tingkat adopsi kendaraan listrik di masyarakat. Infrastruktur pengisian daya yang memadai dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan kendaraan listrik karena pengguna tidak perlu khawatir kehabisan daya selama perjalanan (Arief et al., 2023).

3.4 Objek Kerja Praktik

3.4.1 Lokasi dan Waktu Kerja Praktik

Penulisan ini dilaksanakan pada PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang yang berlokasi di Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung. Pemilihan lokasi penulisan ini didasarkan pada peran PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang sebagai unit pelaksana yang bertanggung jawab dalam pengelolaan serta pengembangan layanan kelistrikan, termasuk layanan SPKLU di wilayah Bandar Lampung.

Kegiatan penulisan ini dilakukan selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang berlangsung selama 40 hari, yaitu terhitung sejak tanggal 12 Januari 2026 sampai dengan 27 Februari 2026. Selama periode tersebut, penulis melakukan berbagai kegiatan yang berkaitan dengan pengumpulan data penulisan, seperti observasi lapangan, wawancara dengan pihak terkait, serta pengumpulan dokumen yang berkaitan dengan layanan SPKLU.

3.4.2 Deskripsi Umum Perusahaan

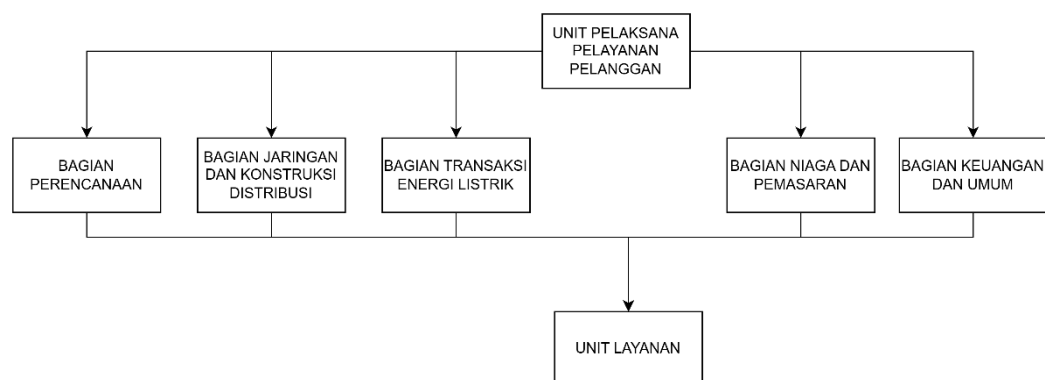
PT PLN (Persero) merupakan perusahaan milik negara yang bergerak di bidang penyediaan tenaga listrik di Indonesia. PLN memiliki peran penting dalam menyediakan energi listrik bagi masyarakat serta mendukung berbagai kegiatan

ekonomi dan pembangunan nasional. Dengan perkembangan teknologi dan meningkatnya kebutuhan energi yang ramah lingkungan, PLN juga turut berperan dalam mendukung pengembangan ekosistem kendaraan listrik di Indonesia melalui penyediaan infrastruktur pengisian kendaraan listrik, yaitu Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU).

PLN terus melakukan pengembangan infrastruktur SPKLU di berbagai wilayah Indonesia guna memberikan kemudahan bagi pengguna kendaraan listrik dalam melakukan pengisian daya. Hingga tahun 2024, jumlah SPKLU di Indonesia telah meningkat secara signifikan, yaitu dari 1.081 unit pada tahun 2023 menjadi lebih dari 3.233 unit pada tahun 2024 sebagai bagian dari upaya PLN dalam mempercepat pengembangan ekosistem kendaraan listrik (*PT PLN. PROFIL UP3_TGK, 2025*).

3.4.3 Struktur Organisasi

Berikut struktur organisasi Unit Pelaksana pada PT PLN (PERSERO) Unit Induk Distribusi Lampung:



Gambar 3.1 Struktur Organisasi UP3 UID Lampung

Sumber: PT PLN (PERSERO) UNIT INDUK DISTRIBUSI (UID) LAMPUNG

Struktur organisasi merupakan suatu sistem yang menggambarkan pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab dalam sebuah unit kerja yang disusun secara sistematis guna mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Kejelasan struktur organisasi menjadi landasan penting dalam menciptakan koordinasi kerja yang terarah, meningkatkan kinerja setiap bagian, serta memastikan terselenggaranya pelayanan yang optimal kepada pelanggan. Dengan adanya pembagian fungsi yang jelas, setiap unit kerja dapat melaksanakan perannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan. Adapun susunan struktur organisasi pada Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan

Merupakan unsur pimpinan yang memiliki tanggung jawab dalam mengoordinasikan, mengarahkan, dan mengendalikan seluruh kegiatan operasional pelayanan agar berjalan sesuai dengan kebijakan dan tujuan organisasi.

2. Bagian Perencanaan

Bertugas dalam penyusunan rencana kerja, analisis kebutuhan, serta perumusan strategi pengembangan layanan guna meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

3. Bagian Jaringan dan Konstruksi Distribusi

Memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan jaringan distribusi tenaga listrik, meliputi kegiatan pembangunan, pengoperasian, dan pemeliharaan infrastruktur untuk menjamin keandalan sistem distribusi.

4. Bagian Transaksi Energi Listrik

Berperan dalam pengelolaan proses transaksi energi listrik secara menyeluruh, termasuk pencatatan penggunaan dan pengendalian sistem transaksi guna menjamin akurasi dan transparansi data.

5. Bagian Niaga dan Pemasaran

Bertanggung jawab dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan pelanggan serta pengembangan pasar, dengan tujuan meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperluas jangkauan layanan.

6. Bagian Keuangan dan Umum

Melaksanakan fungsi pengelolaan administrasi keuangan, penyusunan laporan keuangan, serta pengelolaan kebutuhan umum organisasi guna mendukung kelancaran operasional secara akuntabel dan transparan.

7. Unit Layanan

Berfungsi sebagai pelaksana pelayanan langsung kepada pelanggan, yang bertugas dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, menangani keluhan, serta memastikan pelayanan diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 SIMPULAN

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan terkait layanan Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU) di PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang, dapat disimpulkan bahwa keberadaan SPKLU telah memberikan kontribusi nyata dalam mendukung penggunaan kendaraan listrik di wilayah Bandar Lampung. SPKLU berfungsi sebagai infrastruktur pendukung yang memungkinkan kendaraan listrik digunakan dalam aktivitas sehari-hari, khususnya untuk mobilitas dalam kota. Dengan tersedianya fasilitas pengisian daya di beberapa lokasi strategis, pengguna tidak lagi sepenuhnya bergantung pada pengisian daya di rumah, sehingga penggunaan kendaraan listrik menjadi lebih fleksibel.

1. Dari aspek pemanfaatan, penggunaan SPKLU menunjukkan adanya peningkatan, baik oleh kendaraan pribadi maupun operasional. Pola penggunaan cenderung terjadi pada siang hingga sore hari mengikuti aktivitas masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa SPKLU telah menjadi bagian dari kebutuhan mobilitas harian, meskipun pola penggunaan yang masih terkonsentrasi mengindikasikan potensi peningkatan kebutuhan layanan di masa mendatang.
2. Dari aspek akses layanan, penempatan SPKLU di lokasi strategis serta dukungan aplikasi PLN *Mobile* memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mencari lokasi, melakukan transaksi, dan memantau pengisian daya. Namun, ketersediaan informasi terkait kondisi *charger* masih perlu ditingkatkan, karena pada kondisi tertentu pengguna harus menunggu akibat fasilitas yang sedang digunakan.
3. Dari aspek kualitas layanan, fasilitas utama pengisian daya berfungsi dengan baik dan didukung oleh petugas yang membantu pengguna. Meskipun

demikian, fasilitas pendukung seperti area tunggu masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kenyamanan selama proses pengisian berlangsung.

Secara keseluruhan, layanan SPKLU di PLN UP3 Tanjung Karang telah berjalan dengan baik dan mampu mendukung penggunaan kendaraan listrik. Peningkatan pada aspek informasi layanan dan fasilitas pendukung diperlukan agar kualitas layanan semakin optimal seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna kendaraan listrik.

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan, terdapat beberapa hal yang dapat diperhatikan dalam pengembangan layanan SPKLU di PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang:

1. Fasilitas pendukung pada area SPKLU, khususnya ruang tunggu, perlu ditingkatkan untuk menunjang kenyamanan pengguna selama proses pengisian daya, terutama melalui penyediaan pendingin ruangan yang lebih optimal.
2. Penambahan jumlah SPKLU di lokasi dengan tingkat mobilitas tinggi perlu direncanakan guna mengantisipasi peningkatan kebutuhan pengisian daya seiring bertambahnya pengguna kendaraan listrik.
3. Pengembangan sistem digital melalui aplikasi PLN *Mobile* perlu terus dilakukan, khususnya dalam penyediaan informasi ketersediaan *charger* secara *real-time* agar pengguna dapat mengatur waktu pengisian dengan lebih efisien.
4. Sosialisasi kepada masyarakat melalui media sosial perlu ditingkatkan untuk memperluas pemahaman terkait penggunaan kendaraan listrik serta pemanfaatan layanan SPKLU.
5. Pemeliharaan fasilitas SPKLU secara berkala perlu dilakukan secara konsisten untuk menjaga kualitas layanan, sehingga seluruh peralatan tetap dalam kondisi baik dan dapat digunakan secara optimal dalam jangka panjang.

Secara umum, upaya pengembangan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan SPKLU secara menyeluruh, sehingga mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara lebih optimal serta mendukung pertumbuhan ekosistem kendaraan listrik di masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu-Kalla, H., Palatnik, R. R., Ayalon, O., & Shechter, M. (2020). Hoard or Exploit? Intergenerational Allocation of Exhaustible Natural Resources. *Energies*, *13*(24), 6657. <https://doi.org/10.3390/en13246657>
- Arief, M., Akhra, Y., & Vanany, I. (2023). *A Robust and Efficient Optimization Model for Electric Vehicle Charging Stations in Developing Countries under Electricity Uncertainty* (arXiv:2307.05470). arXiv. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2307.05470>
- Atthariq, A. J., Puspitasari, D., Panjaitan, R., & Anomsari, A. (2024). PENGARUH PERSEPSI HARGA, PERAN INSENTIF PEMERINTAH, DAN KETERSEDIAAN STASIUN PENGISIAN KENDARAAN LISTRIK UMUM (SPKLU) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KENDARAAN LISTRIK KOTA SEMARANG. *Dinamika: Jurnal Manajemen Sosial Ekonomi*, *4*(2), 09–23. <https://doi.org/10.51903/b826wz61>
- Dharmawan, I. P., Kumara, I. N. S., & Budiastra, I. N. (2021). PERKEMBANGAN INFRASTRUKTUR PENGISIAN BATERAI KENDARAAN LISTRIK DI INDONESIA. *Jurnal SPEKTRUM*, *8*(3), 90. <https://doi.org/10.24843/SPEKTRUM.2021.v08.i03.p12>
- E. Seilabi, S., Pourgholamali, M., Miralinaghi, M., Homem De Almeida Correia, G., Li, Z., & Labi, S. (2024). *Sustainable Planning of Electric Vehicle Charging Stations: A Bi-Level Optimization Framework for Reducing Vehicular Emissions in Urban Road Networks*. *Sustainability*, *17*(1), 1. <https://doi.org/10.3390/su17010001>
- Ferlia, S. A., Sudarti, S., & Yushardi, Y. (2023). ANALISIS EFISIENSI KENDARAAN LISTRIK SEBAGAI SALAH SATU TRANSPORTASI RAMAH LINGKUNGAN PENGUKURAN EMISI KARBON. *OPTIKA:*

Jurnal Pendidikan Fisika, 7(2), 356–365.
<https://doi.org/10.37478/optika.v7i2.3282>

Hermawan, R., & Wadud, M. (2026). *Pengaruh Inovasi Bisnis, Kualitas Pelayanan dalam Peningkatan Penjualan Tenaga Listrik melalui Sistem Pelayanan Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU) di PLN UID S2JB*.

Ikwal, A., & Pranoto, H. (2025). *Analysis of Carbon Emission Calculation on Converted Electric Vehicles to Determine Emission Reduction Potential: Review*. *JMPM (Jurnal Material Dan Proses Manufaktur)*, 9(2), 106–115.
<https://doi.org/10.18196/jmpm.v9i2.27875>

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15 [edition]). Pearson.

Prakoso, I. C., & Anggarani, A. (2024). *Analysis of PT PLN's Innovative Strategy in Supporting Electric Vehicles in Indonesia*. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 12(2), 443–450. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v12i2.2515>

PT PLN. PROFIL UP3_TGK. (2025).

Rara Oktorina Masayu, A. Q. A. (2024). *Menuju Energi Berkelanjutan: Dinamika Penerapan Kendaraan Listrik di Indonesia*. Zenodo.
<https://doi.org/10.5281/ZENODO.13748937>

Saputra, F. R., Wicaksono, N. P., & Yin, H. (2025). *Analysis of Electric Vehicle Charging Infrastructure Readiness in Urban Areas*. *RESWARA: Jurnal Riset Ilmu Teknik*, 3(3), 106–114. <https://doi.org/10.70716/reswara.v3i3.415>

Saraswati, N. W. S., Suryawan, I. W. D., Muku, I. D. M. K., Bisena, I. K. A., & Pramita, D. A. K. (2025). *Indonesian Public Sentiment Toward Electric Vehicles: Analysis of Social Media Data*. *Sinkron*, 9(3), 1823–1834.
<https://doi.org/10.33395/sinkron.v9i3.15179>

Setyorini, N., & Sirait, T. (2025). *Pengaruh Pemasaran Digital dan Kualitas Layanan Pendukung Terhadap Kepuasan Pengguna Kendaraan Listrik*. 17(2025).

Taglibi, H. G., & Brilianti, D. F. (2024). *Sustainable Utilisation of Electric Vehicles as a Strategy to Reduce Carbon Emissions*. *Journal of Scientific Research*,

Education, and Technology (JSRET), 3(4).
<https://doi.org/10.58526/jsret.v3i4.524>

Wahyudi, K. (2024). Implementasi Stasiun Pengisian Kendaraan Listrik Umum (SPKLU) Sebagai Infrastruktur Penunjang *Electrical Vehicle* dalam Mendukung *Net Zero Emission*. *Jurnal Teknik Industri (JATRI)*, 2(2).
<https://doi.org/10.30872/jatri.v2i2.1491>