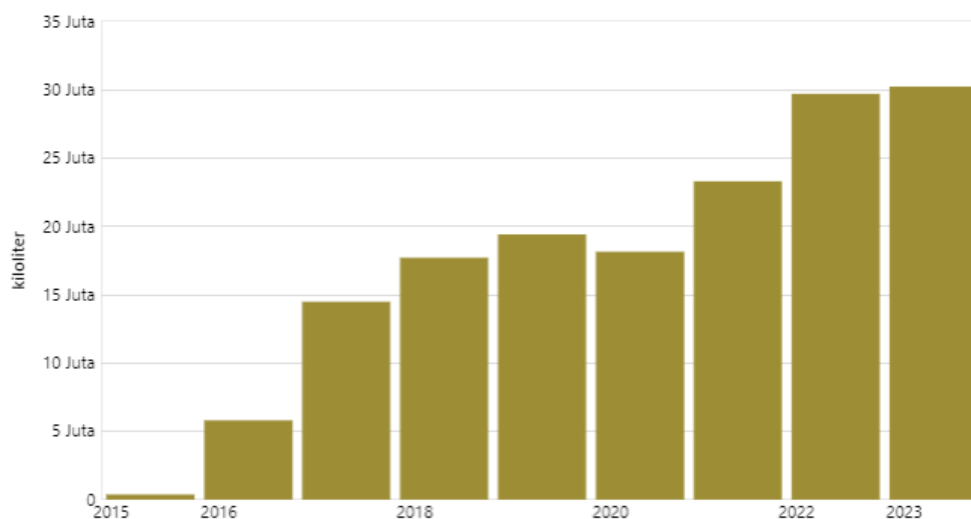


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

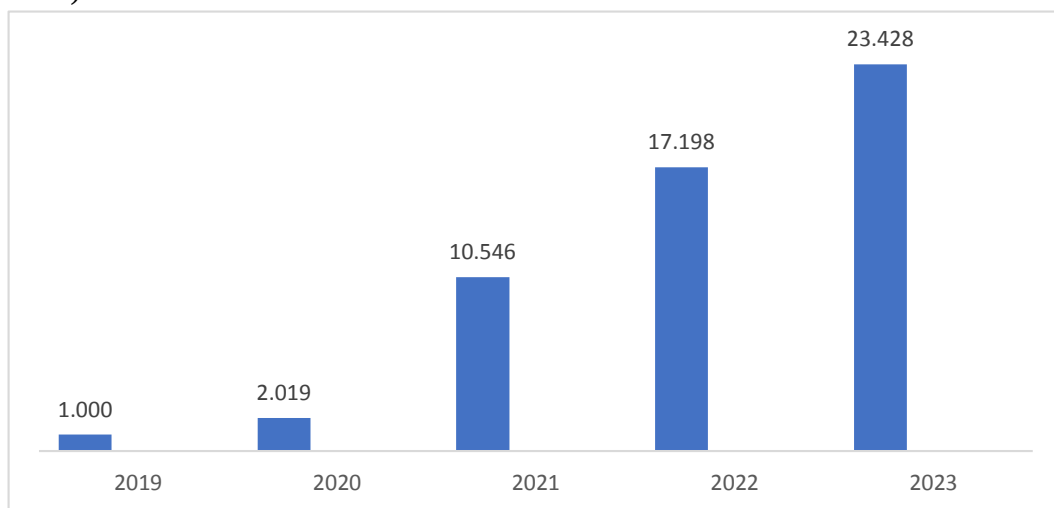
Polusi udara yang buruk membuat beberapa negara didunia termasuk negara Indonesia menjadi tidak sehat. Penyebab terbesar dari polusi udara adalah asap kendaraan yang menghasilkan gas karbon dioksida di tambahnya Pertumbuhan penduduk Indonesia masih terus berlangsung dan kebutuhan energi untuk transportasi terus meningkat dari tahun ke tahun. Dikarenakan salah satunya minyak bumi yang digunakan sebagai bahan bakar fosil (*Fossil Fueled-Based motor Vehicle*) semakin meningkat dan memenuhi jalan-jalannya perkotaan dan tol (Sienny Agustin, 2023).



(Sumber : Deloitte dan Foundry melalui Data Indonesia, 2015 – 2023)

Grafik 1. 1
Konsumsi BBM Kelas Pertalite di Sektor Transportasi Indonesia

Berdasarkan Grafik 1.1 kenaikan konsumsi BBM di Indonesia pada tahun 2023 mengalami kenaikan, dikarenakan beberapa hal seperti penambahan jumlah penduduk, aktivitas masyarakat terus meningkat dan jumlah kendaraan roda dua maupun roda empat terus bertambah, grafik tersebut menunjukkan peningkatan konsumsi BBM RON 90 atau Pertalite di sektor transportasi Indonesia dari tahun 2015 hingga 2023, konsumsi ini meningkat tajam dari sekitar 5 juta kiloliter pada 2016 menjadi lebih dari 30 juta kiloliter pada 2023, kenaikan yang signifikan terjadi antara 2017 dan 2018, meskipun begitu ada sedikit penurunan pada tahun 2020, tren keseluruhan tetap menunjukkan pertumbuhan yang kuat, terutama pada tahun 2022 dan 2023, oleh karna itu pemerintah mendukung dan menganjurkan untuk menggunakan kendaraan listrik, tujuannya tidak lain untuk mengurangi emisi karbon pada tahun 2030 (kementerian Dinas Perhubungan di akses pada 17 maret 2024).



(Sumber : Asosiasi Industri Sepedamotor Indonesia (AISI), 2023)

Grafik 1. 2

Jumlah Kendaraan Listrik di Indonesia 2019-2023

Penjualan motor listrik mengalami peningkatan yang sangat tajam dari tahun ke tahun, pada tahun 2019 penjualan masih sangat rendah sebesar 10,2% namun dalam waktu hanya dalam 4 tahun, jumlahnya meningkat drastis dengan pertumbuhan yang cepat menunjukkan potensi pasar motor listrik di Indonesia yang sangat besar, terutama pada tahun 2022 dan 2023 meningkat sebesar 62,3% sedangkan grafik ini menunjukkan bahwa motor listrik semakin populer di masa

Indonesia, tren ini diperkirakan akan terus berlanjut di masa depan seiring dengan semakin banyaknya pilihan model, peningkatan infrastruktur pengisian daya, dan semakin tingginya kesadaran masyarakat akan pentingnya kendaraan listrik.

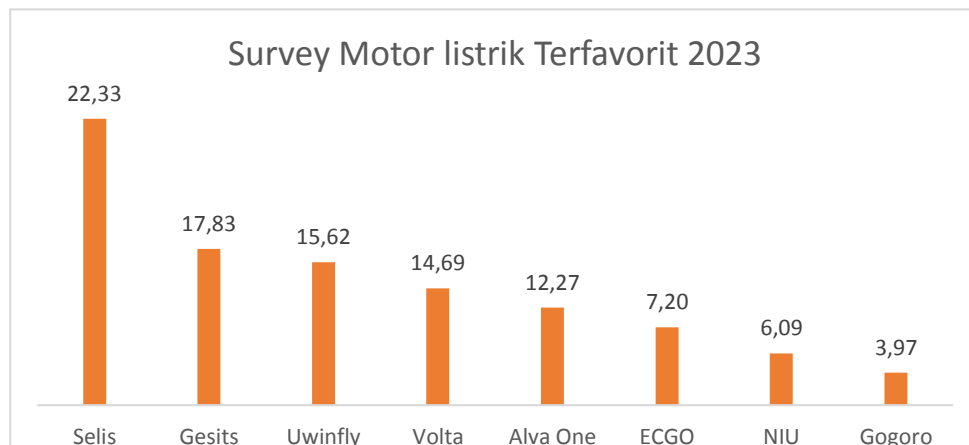
Salah satu perusahaan yang membuat motor listrik yaitu PT Volta Indonesia Semesta merupakan perusahaan yang berfokus menghadirkan teknologi kendaraan listrik. Telah memulai perjalanan bisnisnya sejak 2017 dengan memasarkan produk sepeda listrik dengan pabrik yang berlokasi di Kawasan Industri Terboyo, Semarang, kini Volta telah mengembangkan teknologi kendaraan listrik roda dua dan roda tiga yang ramah lingkungan. Pada tahun 2021 PT. Volta Indonesia Semesta resmi mengeluarkan produk terbarunya yaitu motor listrik Volta 401, dan pada tahun 2024 Volta sudah mempunyai 3 jenis motor listrik dengan tipe yang berbeda yaitu Volta 401 Lite, Volta Virgo S, Volta Virgo Reguler, Volta Mandal S, Volta 401 S, Volta Mandala Lite, Volta Virgo Lite, Volta 401 Reguler dan Pengatur Volta Mandala (VoltaIndonesia.com diakses pada 29 April 2024).

Tabel 1. 1
Penjualan Motor Listrik Volta di Indonesia

No	Tahun	Penjualan
1.	2021	806 Unit
2.	2022	6.000 Unit
3.	2023	8.800 Unit

(Sumber diolah Penulis 2024)

Berdasarkan data dari Tabel 1.1 penjualan motor Listrik Volta di tahun 2021 terjual 806 Unit motor, pada tahun 2022 mengalami kenaikan sebanyak 6.000 Unit, motor yang terjual, tahun 2023 terjual 8.800 unit motor terjual. Kenaikan penjualan motor Listrik Volta terus mengalami peningkatan di setiap tahunnya dan banyak pula yang menyukai motor Listrik Volta ini terbukti dari hasil survey pada grafik 1.3 di bawah ini.



(Sumber: Republika co.id)

Grafik 1. 3

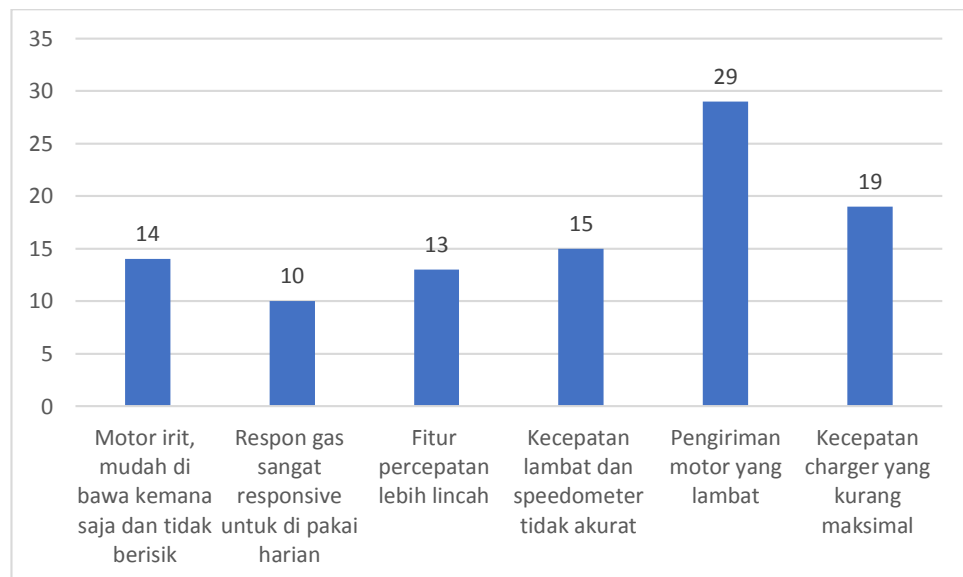
Survey Motor Listrik Terfavorit 2023

Pada gambar 1.3 dapat dilihat Selis menempati posisi pertama sebagai motor listrik terfavorit, menunjukkan bahwa Selis sangat diminati oleh konsumen dibandingkan dengan merek lainnya, Gesits berada di posisi kedua, diikuti oleh Uwinfly di posisi ketiga. Kedua merek ini juga menunjukkan tingkat popularitas yang tinggi di kalangan konsumen, Volta menempati posisi keempat, menunjukkan minat yang lebih rendah dibandingkan dengan tiga merek teratas. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Selis salah satu motor listrik yang diminati oleh konsumen karena harga yang Kompetitif, Selis mungkin menawarkan harga yang lebih terjangkau dibandingkan dengan merek lain, sehingga menjadikannya pilihan yang menarik bagi konsumen yang mencari motor listrik dengan anggaran terbatas. Selain itu, selis memiliki Fitur yang Menarik untuk menawarkan fitur-fitur yang sesuai dengan kebutuhan konsumen, seperti daya tahan baterai yang baik, desain yang menarik, dan kenyamanan berkendara. Tanggapan positif dari konsumen, yang menjadikan Selis sebagai pilihan utama, menunjukkan bahwa masyarakat mulai melihat motor listrik sebagai alternatif transportasi yang lebih baik yang paling disukai di tahun 2023, dengan Gesits dan Uwinfly juga mendapatkan minat yang signifikan dari konsumen. Sementara itu, volta menempati posisi ke empat dalam survei ini, menunjukkan bahwa merek ini memiliki tingkat popularitas yang paling rendah, secara tidak langsung banyak pelanggan yang belum merasakan kepuasannya terhadap motor Listrik Volta,

Semakin besar Tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk maka semakin besar pula citra dan keberhasilan perusahaan tersebut dimata konsumen (Amaida Sari,2023).

Customer Satisfaction berbicara mengenai konsumen yang merasa puas ketika menggunakan suatu produk atau layanan dari sebuah Perusahaan, Oleh karena itu, perusahaan perlu memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada konsumen agar perusahaan dapat mempertahankan konsumennya dan konsumen tidak berpaling pada produk yang lain, menurut Dwidienawati et al (2020), jika Perusahaan dapat memberikan rasa puas kepada konsumen maka tidak menutup kemungkinan konsumen tersebut akan melakukan pembelian ulang bahkan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang-orang terdekatnya.

Data pendukung terkait dengan permasalahan *Customer Satisfaction*, ditemukan dari penilaian Google Review yang sering dikunjungi pengguna untuk memberikan review atas kepuasan terhadap produk.



(Sumber: Google review diolah penulis, 2024)

Grafik 1.4

Ulasan Mengenai *Customer Satisfaction* pada Motor Lisrik Volta di Google Review April 2023

Berdasarkan data *review* pada grafik 1.4 dapat di lihat bahwa jumlah ulasan *Customer Satisfaction* banyak yang mengatakatan bahwa “ Pengiriman motor yang lambat ” sebanyak 29 ulasan Oleh karna itu penulis menyimpulkan pengguna motor Listrik Volta belum mendapatkan kepuasan yang sesuai dengan harapan mereka Ketika menggunakan motor Listrik Volta, *Customer Satisfaction* menghasilkan suatu penilaian yang berasal dari konsumen berdasarkan hasil yang di rasakan setelah menggunakan produk tersebut (Mahesa, 2022).

Customer Satisfaction berbicara mengenai konsumen yang merasa puas ketika menggunakan suatu produk atau layanan dari sebuah Perusahaan, oleh karena itu perusahaan perlu memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada konsumen agar perusahaan dapat mempertahankan konsumennya dan konsumen tidak berpaling pada produk yang lain. Menurut Dwidienawati et al., (2020) menyatakan bahwa ulasan dapat mempengaruhi Keputusan konsumen, berikut ini ulasan mengenai harga menurut konsumen :



Grafik 1.5

Harga Motor Listrik di Indonesia

(Sumber: Diolah oleh penulis, 2024)

Pada Grafik 1.5 Volta memiliki harga tertinggi, Gesit menempati posisi kedua dengan harga yang juga relatif tinggi, Saige dan Selis berada di posisi menengah, menawarkan keseimbangan antara fitur, kualitas, dan harga. Davigo dan

ECGO memiliki harga serupa di rentang menengah, menjadi pilihan baik bagi konsumen dengan anggaran moderat, Polytron dan Uwinfly memiliki harga terendah, dengan Uwinfly menjadi yang paling terjangkau, cocok untuk pasar yang lebih sensitif terhadap harga.

Tabel 1. 2

Ulasan Harga Menurut Konsumen di Instagram April 2023 - Juli 2023

No.	Review Harga	JUMLAH
1.	Tidak terjangkau karena harga baterai tinggi dan performa turun di bawah 80%	13
2.	Sesuai, karna sudah mendapatkan subsidi dari pemerintah	12
3.	Biaya awal lebih tinggi	17
4.	Harga cukup mahal jika di bandingkan dengan merek motor Listrik yang lain.	28
5.	Kualitas volta di bawah standar motor motor listrik lainnya.	20
6.	Sesuai karna jika kita membeli motor volta, mendapatkan free baterai	10
TOTAL		100

(Sumber di olah penulis, 2024)

Berdasarkan pada Tabel 1.2 diatas penulis mengambil beberapa sampel ulasan yang terhitung mulai dari bulan Februari sampai April dari ulasan di Instagram, dapat dilihat bahwa dari salah satu akun Instagram @Officialvolta.id mengatakan bahwa harga dari motor Listrik Volta kurang terjangkau, salah satunya komentar dari @joyandjoz “ Harga cukup mahal jika di bandingkan dengan merek motor Listrik yang lain”, sebanyak 28 komentar serupa, penulis menyimpulkan bahwa motor Listrik Volta mempunyai harga pasaran di atas rata rata motor

sejenisnya, dengan kualitas yang kurang memuaskan, *Price* juga menjadi faktor yang bisa mempengaruhi *Customer Satisfaction*, harga merupakan salah satu faktor penting dalam penjualan. banyak perusahaan bangkrut karena mematok Harga terlalu tinggi sehingga tidak cocok menurut pelanggannya dan memilih untuk beralih ke produk lain (Eka Giovana Asti¹; Eka Avianti Ayuningtyas, 2020.)

Menurut Suhardi (2022) Harga terhadap produk atau jasa banyak mempengaruhi persepsi, kualitas, kepuasan dan nilai jasa. Untuk bertahan hidup, berkembang dan dapat bersaing maka perusahaan harus mampu menjaga tingkat kepuasan konsumennya.

Tabel 1. 3

Review Ease Of Use di Google Review 2023 April 2023 – Juli 2023

No.	<i>Ease Of Use</i>	Jumlah Ulasan
1.	Ada garansi di setiap bagian motor	10
2.	Kemampuan daya tampun lebih tinggi	13
3.	Mudah di gunakan	14
4.	Jarak tempuh yang pendek	21
5.	Pengisian daya yang terbatas	27
6.	Speedometer sering eror	15
TOTAL		100

(Sumber : diolah Penulis, 2024)

Berdasarkan Tabel 1.3 di atas dapat diketahui bahwa ulasan terbanyak terdapat di nomor 5 yaitu “Pengisian daya yang terbatas” sebanyak 27 ulasan, sehingga penulis menyimpulkan motor Listrik Volta belum dapat memberikan kemudahan kepada penggunaanya secara maksimal berdasarkan ulasan tersebut.

Menurut (Davis, 2024) *Ease Of Use* tingkat ekspektasi pengguna terhadap usaha yang harus dikeluarkan untuk menggunakan sebuah system, *Ease Of Use* suatu perasaan kemudahan tanpa adanya usaha yang berlebih saat pengguna menggunakannya dan tidak merasa kesulitan. Sehingga membuat kegiatan atau pekerjaan menjadi lebih mudah dan menjadi lebih efisien.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Capriati, Z. F. (2023), diperoleh bahwa *Price* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*, tetapi berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pramesti & Chasanah (2021) yang mengatakan bahwa *Price* berpengaruh secara signifikan terhadap *Customer Satisfaction*.

Berdasarkan Penelitian terdahulu *Ease of Use* (X2) pada hasil penelitian Menurut (Hasti Oktafian & Corry Yohana & Basrah Saidan, 2021) menyatakan bahwa *Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer Satisfaction*, berbeda dengan hasil penelitian (Prasetia & Suwitho, 2022) menunjukkan bahwa *Ease of Use* tidak signifikan terhadap *Customer Satisfaction*.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, penulis mengidentifikasi bahwa ada beberapa masalah yang terjadi pada motor Listrik Volta, terlihat dari data yang di paparkan oleh penulis, penjualan motor Listrik Volta terus meningka dari tahun tahun sebelumnya tetapi motor Listrik Volta belum dapat menjadi motor Listrik terfavorit menurut netizen pada tahun 2023, dan ada beberapa faktor yang membuat motor Listrik Volta belum mejadi motor Listrik terfavorit karna kurangnya *Customer Satisfaction* seperti yang telah di paparkan oleh penulis mengenai ulasan pengguna motor Listrik Volta yang di ambil di *Google Review* per April 2024, pengguna motor Listrik Volta belum mendapatkan kepuasan yang sesuai dengan harapan mereka ketika menggunakan motor Listrik Volta, Selain adanya ulasan yang kurang baik mengenai motor Listrik Volta pada tabel 1.2 ulasan mengenai harga pasaran di atas rata rata motor sejenisnya, dengan kualitas yang kurang memuaskan, sehingga penulis menyimpulkan bahwa pengguna motor Listrik Volta belum mendapatkan kepuasan dari harga yang telah mereka keluarkan untuk membeli motor Listrik Volta tersebut, oleh karna itu berdasarkan data data di atas penulis tertarik untuk meneliti **“PENGARUH PRICE DAN EASE OF USE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION PADA MOTOR LISTRIK VOLTA”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penulis memaparkan beberapa rumusan masalah :

1. Bagaimanakah gambaran *Price* dan *Ease Of Use* Terhadap *Customer Satisfaction* Pada Motor Listrik Volta?
2. Seberapa besar pengaruh *Price* Terhadap *Customer Satisfaction* Pada Motor Listrik Volta?
3. Seberapa besar pengaruh *Ease Of Use* Terhadap *Customer Satisfaction* Pada Motor Listrik Volta?
4. Seberapa besar pengaruh *Price* dan *Ease Of Use* Terhadap *Customer Satisfaction* Pada Motor Listrik Volta?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang penulis susun berikut ada beberapa point tujuan pada penelitian ini :

1. Untuk Mengetahui Bagaimanakah gambaran *Price* dan *Ease Of Use* Terhadap *Customer Satisfaction* Pada Motor Listrik Volta.
2. Untuk Mengetahui Seberapa besar pengaruh *Price* Terhadap *Customer Satisfaction* Pada Motor Listrik Volta.
3. Untuk Mengetahui Seberapa besar pengaruh *Ease Of Use* Terhadap *Customer Satisfaction* Pada Motor Listrik Volta.
4. Untuk Mengetahui Seberapa besar pengaruh *Price* dan *Ease Of Use* Terhadap *Customer Satisfaction* Pada Motor Listrik Volta.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Aspek teoritis, diharapkan penelitian ini dapat menjadi suatu referensi baru mengenai pengaruh *Price* dan *Ease Of Use* terhadap *Customer Satisfaction* pada motor listrik Volta.

2. Manfaat praktis

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

a. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung tentang pengaruh *Price* dan *Ease Of Use* terhadap *Customer Satisfaction*.

b. Bagi perusahaan

Dengan adanya penelitian yang dilakukan diharapkan dapat membantu pihak perusahaan menjadikan sumber referensi mengenai *Price* dan *Ease Of Use* untuk menurunkan *Customer Satisfaction* pada perusahaan.

c. Bagi pihak lain

Sebagai bahan referensi dan ilmu pengetahuan bagi pihak yang membutuhkan informasi mengenai Pengaruh *Price* dan *Ease Of Use* terhadap *Customer Satisfaction*.

Tabel 1. 4

Lokasi dan Waktu Penelitian

		Tahun 2024
--	--	------------

No	Kegiatan Penelitian	Tahun 2024																											
		Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus				September			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
9	Bab 5																												
10	Sidang Akhir																												

Sumber : Diolah penulis (2024)