

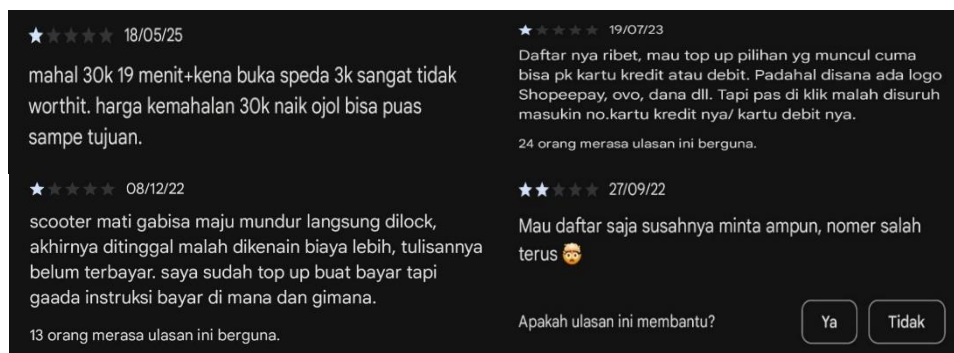
BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi saat ini transportasi yang ramah lingkungan menjadi salah satu isu strategis di tengah meningkatnya kesadaran global terhadap perubahan iklim dan pencemaran lingkungan. Salah satu inovasi transportasi yang telah berkembang dan menjadi sorotan adalah sepeda listrik dimana sepeda listrik mempunyai keunggulan seperti efisiensi energi, hemat biaya operasional yang menjadikannya sebagai alternatif kendaraan pribadi yang menarik untuk aktivitas sehari-hari maupun di area kampus.

Sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi swasta, Universitas Telkom memiliki area kampus yang cukup luas, menghadapi tantangan tersendiri dalam hal transportasi internal antar fakultas maupun gedung perkuliahan. Dalam merespon kebutuhan tersebut, diperkenalkanlah jasa penggunaan sepeda listrik di Telkom University sebagai solusi transportasi kampus yang ramah lingkungan dan efisien.

Namun dalam penerapannya, masih terdapat masalah dalam hal adopsi teknologi oleh pengguna, terutama yang belum terbiasa dengan sistem digital. Selain itu, kendala lain yang dihadapi mencakup keterbatasan infrastruktur pendukung, biaya operasional yang cukup tinggi, serta belum optimalnya sosialisasi kepada mahasiswa mengenai manfaat dan cara penggunaan inovasi tersebut.



Gambar 1.1 Komplain konsumen pada aplikasi

Sumber : data aplikasi perusahaan

Dapat dilihat pada gambar 1.1 terdapat keluhan dari pengguna terkait beberapa permasalahan yang mereka alami saat menggunakan jasa sepeda listrik di Telkom University . Pertama, masalah harga yang dianggap terlalu mahal tidak sebanding dengan durasi penggunaan, sehingga menimbulkan persepsi bahwa layanan ini kurang ekonomis dibandingkan transportasi lain. Kedua, proses pendaftaran dan top up saldo yang tidak ramah pengguna menyebabkan kebingungan, terutama karena metode pembayaran tidak sesuai dengan ekspektasi pengguna meskipun secara tampilan visual tersedia logo e-wallet. Ketiga, masalah teknis pada skuter dan ketidakjelasan sistem pembayaran menyebabkan kerugian bagi pengguna, karena skuter yang tiba-tiba terkunci justru menambah biaya tanpa adanya petunjuk pembayaran yang jelas.

Konsumen merasa senang jika layanan yang mereka terima sesuai dengan harapan mereka, tetapi tidak memenuhi harapan mereka, dan ini adalah representasi dari emosi mereka. Kebahagiaan konsumen secara langsung terkait dengan jumlah emosi yang dapat mereka rasakan jika layanan yang mereka terima tidak memenuhi harapan mereka. (Nasution & Syaifullah, 2021:226)

Seberapa puas pelanggan dengan produk dan layanan ditentukan oleh tingkat kepuasan mereka. barang atau jasa yang mereka beli setelah mereka menggunakannya. Ini adalah ulasan setelah pembelian yang didasarkan pada pilihan pelanggan dan pengalaman mereka dengan barang atau jasa tertentu. Ada banyak faktor yang dapat memengaruhi seberapa senang pelanggan dengan barang atau jasa perusahaan. (Nasib & Syaifullah, 2021:549)

Menurut teori Prakoso dkk (2020), kepuasan pelanggan menjadi tujuan penting bagi bisnis karena pelanggan yang puas cenderung membeli produk lain. Oleh karena itu, pengelola disarankan untuk menempatkan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama dalam pelayanan mereka agar mereka dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan mereka.

Kepuasan konsumen terhadap jasa penyewaan sepeda listrik dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, seperti antara lain adalah keterbatasan daya tahan baterai atau kondisi medan kampus yang menantang. Ketika konsumen merasa bahwa produk yang mereka pakai memenuhi harapan mereka, Karena itu, mereka lebih cenderung akan merasa puas. terhadap jasa produk mereka pakai.

Sampai dengan saat ini, belum pernah melakukan survey kepuasan atas jasa penggunaan sepeda listrik di Telkom University. Hal ini dapat berdampak negatif karena perusahaan tidak mengetahui secara pasti apakah jasa yang ditawarkan benar benar memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen. Ketiadaan survei membuat perusahaan kehilangan kesempatan untuk membangun relasi yang lebih baik dengan pelanggan. Pada akhirnya, hal ini bisa mengakibatkan turunnya daya saing dan menurunnya kepercayaan konsumen terhadap penyewaan sepeda listrik.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka tugas akhir ini akan meneliti tentang kepuasan konsumen perusahaan yang berjudul: "Tinjauan mengenai kepuasan pengguna jasa penyewaan sepeda listrik di Telkom University pada Tahun 2025".

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimanakah persepsi kepuasan pengguna jasa penyewaan sepeda listrik di Telkom University tahun 2025?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna jasa penyewaan sepeda listrik di Telkom University pada tahun 2025.

1.4 Manfaat Penelitian

- A. Bagi Perusahaan: Penelitian ini dapat memberikan wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, sehingga perusahaan dapat mengoptimalkan produk dan layanan mereka.
- B. Bagi Konsumen: Hasil penelitian ini dapat membantu konsumen dalam memahami lebih baik tentang jasa sepeda listrik, serta memberikan informasi mengenai kualitas yang ditawarkan oleh sepeda listrik
- C. Bagi Peneliti dan Akademisi: Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam bidang pemasaran, khususnya dalam industri penyewaan kendaraan listrik dan kepuasan konsumen
- D. Bagi Industri penyewaan kendaraan listrik: Penelitian ini dapat memberikan gambaran umum tentang tren dan tantangan yang dihadapi oleh pelaku bisnis kendaraan listrik, serta strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

1.5 Batasan Ruang Lingkup

Studi ini akan berfokus pada jasa penyewaan sepeda listrik di Telkom University pada tahun 2025.

1.6 Sistematika Penulisan

1. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini peneliti akan membahas mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mengemukakan dengan jelas, ringkas, dan padat tentang hasil kajian kepustakaan yang terkait dengan topik, penelitian sebelumnya, hubungan antara variabel. Bab ini juga terdiri dari subbab yang memberikan ringkasan teori.

3. BAB II METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, bab ini bertujuan untuk memberikan gambaran jelas tentang langkah-langkah penelitian.

4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil penelitian yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna sepeda listrik di lingkungan Telkom University, serta analisis data yang dikumpulkan. Pembahasan dalam bab ini disusun secara sistematis berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, dengan fokus pada karakteristik responden, tingkat kepuasan pengguna, minat untuk menggunakan kembali, serta kesediaan merekomendasikan layanan sepeda listrik. Bab ini juga membahas temuan lapangan mengenai kelebihan dan kekurangan layanan.

5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap jasa penyewaan sepeda listrik di lingkungan Telkom University, yang mencakup aspek kesesuaian harapan, minat untuk menggunakan kembali, dan kesediaan merekomendasikan. Selain itu, bab ini juga memuat saran-saran yang ditujukan kepada perusahaan penyedia layanan, terkait peningkatan kualitas teknis, harga, serta model layanan, dan

memberikan arahan untuk penelitian selanjutnya agar hasilnya lebih komprehensif dan representatif.