

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi memiliki perkembangan yang signifikan dan memberikan dampak dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang industri perhotelan dan perjalanan. Teknologi Informasi digunakan sebagai sarana pendukung dalam proses transaksi yang terus beradaptasi seiring perkembangan zaman. Mamikos menjadi salah satu *platform* yang memanfaatkan perkembangan teknologi informasi sebagai suatu usaha yang bertujuan untuk memudahkan penggunaannya dalam mencari informasi seputar indekos.

Kebutuhan akan hunian tempat tinggal sementara sangat penting bagi sekelompok mahasiswa yang menjalankan studinya sebagai mahasiswa rantau, tidak hanya mahasiswa, banyak pelajar dan para pekerja yang juga membutuhkan tempat hunian sementara sebagai tempat tinggal. Oleh karena itu, indekos atau yang biasa disebut dengan kos-kosan menjadi pilihan yang tepat dikarenakan terjangkau biaya dibandingkan dengan apartement dan rumah kontrakan. Perkembangan teknologi dimanfaatkan dengan baik oleh *platform* Mamikos sebagai penyedia layanan dalam proses transaksi antara pemilik kos-kosan dan penyewa. Dibandingkan dengan *platform* pencarian kos lainnya, seperti Papikos, KostKost, Infokost dan lain-lain. Mamikos telah bekerja sama dengan lebih dari total 110.000 pemilik kos dan menjadi *platform* pencarian kos nomor 1 di Indonesia [21]. Maka, penting bagi Mamikos untuk tetap menjaga kepuasan pengguna dalam proses pencarian informasi yang dibutuhkan pengguna dalam proses bertransaksi.

Kepuasan Pengguna merupakan acuan atau indikator keberhasilan suatu aplikasi terhadap kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna. Keberhasilan layanan diukur berdasarkan persepsi dan harapan pengguna kepada aplikasi dalam menjalankan tugasnya. Oleh sebab itu, Metode *The Modified E-Service Quality* diperlukan untuk mengukur sejauh mana tingkat kualitas layanan Mamikos berdampak bagi pengguna. Penelitian ini telah melakukan observasi partisipasi selama dua minggu untuk mendapatkan hasil hipotesis sementara yang menjelaskan bahwa mahasiswa Universitas Telkom masih mengalami kendala dalam mengakses aplikasi Mamikos, Kendala tersebut ialah kurang diperbarunya informasi koskosan di lingkungan Universitas Telkom dan juga pengguna mengalami

kesulitan dalam melakukan proses transaksi sehingga pengguna lebih sering bertransaksi secara langsung dibandingkan dengan menggunakan aplikasi mamikos.

Metode *The Modified E-Service Quality* mendefinisikan delapan faktor utama yang menentukan kualitas layanan elektronik yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pengguna, yaitu *Personal Needs, Site Organization, User Friendliness, Efficiency, Responsiveness, Reliability, Security dan Privacy*. Selain itu, metode *Importance Performance Analysis* (IPA) juga diterapkan untuk mengetahui faktor-faktor penting yang berperan dalam meningkatkan harapan pengguna. Faktor-faktor tersebut terbagi menjadi masing-masing dua atribut yang diukur dengan diagram kartesius untuk mengetahui prioritas penyedia layanan terhadap kinerja yang diberikan.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, adapun rumusan masalah yang akan diangkat adalah:

1. Bagaimana tingkat layanan berdasarkan gap antara *Expected Service* dan *Perceived Serviced* pengguna pada kinerja aplikasi Mamikos?
2. Apa saja atribut yang dapat ditingkatkan untuk mengembangkan performansi kinerja Aplikasi Mamikos dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)?

## **1.3 Pernyataan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, adapun pernyataan masalah yang akan diangkat adalah:

1. Aplikasi Mamikos bagi mahasiswa Universitas Telkom belum sepenuhnya berhasil terhadap kemampuannya untuk memberikan informasi yang akurat kepada penggunanya.
2. Aplikasi Mamikos bagi mahasiswa Universitas Telkom mengalami kesulitan dalam proses transaksi sehingga kinerja produk masih dibawah harapan pengguna.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari perumusan masalah diatas, antara lain:

1. Mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Mamikos menggunakan dimensi-dimensi pada metode *E-Service Quality*.
2. Menemukan peluang dan tantangan dari hasil pengolahan data menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan mengetahui atribut apa saja yang harus ditingkatkan

#### 1.5 Batasan Masalah

Hal yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kualitas layanan aplikasi Mamikos dengan menggunakan metode *E-Service quality*
2. Objek penelitian yaitu mahasiswa Telkom University pengguna aplikasi Mamikos
3. Data yang digunakan berkaitan dengan kualitas layanan dan persepsi pengguna aplikasi Mamikos melalui survei kuesioner yang memuat 8 dimensi *E-Service quality* yaitu *Personal Needs* (Kebutuhan Personal), *Site Organization* (Situs Organisasi), *User Friendliness* (Kenyamanan Pengguna), *Efficiency* (Efisiensi), *Responsiveness* (Tanggapan), *Reliability* (Keandalan), *Privacy* (Privasi) dan *Security* (Keamanan).
4. *Gap analysis* untuk mengetahui kepuasan pengguna berdasarkan dimensi-dimensi *EService quality*.

#### 1.6 Hipotesis

1. Berdasarkan dimensi *E-Service quality*, Aplikasi Mamikos masih perlu ditingkatkan dari sisi *User Friendliness* (Kenyamanan Pengguna) dan *Site Organization* (Situs Organisasi).
2. Aplikasi Mamikos terhadap mahasiswa Universitas Telkom dinilai bermanfaat tetapi kinerja aplikasi masih dibawah harapan.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Tugas Akhir ini akan disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I Pendahuluan**

Bab ini membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah dan tujuan pengerjaan tugas akhir ini.

### **BAB II Kajian Pustaka**

Bab ini membahas fakta dan teori yang berkaitan dengan perancangan sistem untuk mendirikan landasan berfikir. Dengan menggunakan fakta dan teori yang dikemukakan pada bab ini penulis menganalisis kebutuhan akan rancangan arsitektur sistem yang dibangun.

### **BAB III Metodologi dan Desain Sistem**

Bab ini menjelaskan metode penelitian, rancangan sistem dan metode pengujian yang dilakukan dalam penelitian.

### **BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Bab ini akan menjelaskan dan memaparkan hasil dari temuan yang telah dilakukan, yang meliputi data berdasarkan hasil dari sebuah analisis

### **BAB V Kesimpulan dan Saran**

Bab ini bertujuan untuk menyajikan ringkasan dari penelitian berdasarkan interpretasi dari sebuah penelitian yang dikemas secara ringkas