

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Bab ini menyajikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, dan ruang lingkup penelitian mengenai Evaluasi Kebergunaan Aplikasi Mamikos Menggunakan Metode *Usability Testing*.

### **1.1. Latar Belakang**

Kos atau indekos merupakan sejenis kamar yang disewakan untuk ditinggali dalam periode tertentu dengan pembayaran per periode tertentu. Pada umumnya, penyedia jasa kos memberikan periode pembayaran per bulan dan per semester, dengan pembayaran dilakukan sebelum menempati kamar kos. Penyedia jasa akan menentukan harga sewa per periode, sementara penghuni kos menentukan periode sewa yang diinginkan (Utomo, 2009). Kos menjadi salah satu solusi tempat tinggal bagi para perantau yang harus meninggalkan rumah di daerah asal demi tujuan tertentu. Penghuni kos didominasi oleh mahasiswa dan pelajar, serta para pekerja yang membutuhkan tempat tinggal yang dekat dengan lokasi kerja.

Tempat tinggal menjadi salah satu hal yang penting bagi para perantau. Kondisi tempat tinggal yang terpenuhi dapat meningkatkan kualitas hidup perantau. Untuk itu, perantau biasanya memiliki preferensi tersendiri dalam mencari kos terbaik untuk ditinggali. Saat mencari kos, biasanya mahasiswa mempertimbangkan faktor seperti kenyamanan kos, harga sewa kos, fasilitas, dan jarak dari kampus, sementara para pekerja mempertimbangkan faktor seperti kondisi kamar kos, aksesibilitas, privasi, dan interaksi sosial di lingkungan kos. (Andoni & Kusuma, 2016; Ghifari, 2017).

Dalam mencari kos sesuai preferensi, masih banyak para pencari kos yang mengalami kesulitan. Mencari informasi tentang kos bukan hal yang mudah karena pencari kos tidak mengetahui wilayah lokasi kos. Minimnya referensi terkait kos yang dicari membuat pencari kos perlu bertanya kepada orang ketiga seperti teman atau keluarga, atau mencari informasi melalui mulut ke mulut (*word of mouth*). Mencari kos secara langsung atau *door-to-door* menjadi hal yang kurang memungkinkan bagi perantau yang ingin mencari kos karena akses transportasi saat mencari kos yang sulit serta proses pencarian yang memakan waktu dan biaya.

Seiring dengan kemajuan teknologi, penggunaan internet dan *smartphone* semakin tak terpisahkan dalam aktivitas sehari-hari. Menurut data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), sekitar 78% masyarakat Indonesia mengakses internet dan 62% menggunakan *smartphone* untuk berbagai kebutuhan. Kehadiran internet semakin mempermudah proses pencarian informasi sebelum memilih properti. Dalam beberapa tahun terakhir, mulai bermunculan *marketplace* yang memfasilitasi penyewaan akomodasi antar individu dalam jangka pendek, seperti Airbnb dan onefinestay (Fraiberger & Sundararajan, 2015). Keberadaan *marketplace* tersebut telah mempermudah pemilik akomodasi untuk mempromosikan propertinya, dan mempermudah perantau untuk menemukan akomodasi yang sesuai dengan preferensi yang diinginkan.

Hadirnya *marketplace* penyewaan akomodasi juga terdapat dalam sewa-menyewa kos. Mamikos merupakan salah satu *marketplace* di bidang properti yang berfokus pada layanan pencarian kos, yang membantu menghubungkan para pencari kos dengan para pemilik kos. Mamikos menyediakan informasi jutaan kos di berbagai daerah dengan lengkap, mulai dari fasilitas kos, harga dan ketersediaan kos, dan foto serta video dari tiap kos. Pengguna dapat mencari kos berdasarkan lokasi tertentu, atau mencari di sekitar kampus atau area populer. Pengguna juga dapat mencari kos sesuai kriteria yang diinginkan dengan menyaring kos berdasarkan tipe kos, fasilitas, durasi sewa, harga sewa, dan sejenisnya (Priambada, 2016). Mamikos dapat diakses oleh pengguna melalui situs web dan aplikasi *mobile*. Kehadiran Mamikos dapat membantu pengguna dalam mencari kos di daerah tertentu dan memilih kos yang cocok dengan pertimbangan pengguna.

Menurut Venkatesh (2003) kesuksesan sebuah aplikasi *marketplace* sangat dipengaruhi oleh tampilan antarmuka yang memberikan kepuasan terhadap pengalaman pengguna. Banyaknya jumlah pengguna aplikasi Mamikos berdasarkan jumlah unduhan aplikasi di *Play Store* belum menjamin kepuasan pengguna terhadap aplikasi. Masih terdapat ulasan pengguna yang mengeluhkan permasalahan saat menggunakan aplikasi dan kesulitan dalam memahami tampilan antarmuka aplikasi. Kesuksesan Mamikos sebagai aplikasi pencarian kos juga dapat terancam dengan aplikasi kompetitor yang telah lama hadir dan dipercaya di bidang properti seperti OLX, atau *startup marketplace* pencarian kos yang telah mendapatkan pendanaan dan memiliki pertumbuhan pengguna yang cepat seperti Koolkost, Roomme, dan Infokost (Mulia, 2020; Nabila, 2020). Oleh karena itu, evaluasi kebergunaan penting dilakukan untuk memastikan bahwa aplikasi Mamikos memberikan pengalaman

penggunaan yang terbaik kepada pengguna dan mampu beradaptasi di tengah persaingan dengan aplikasi *marketplace* pencarian kos lainnya.

Agar dapat diketahui seberapa mudah penggunaan antarmuka aplikasi oleh pengguna, perlu dilakukan evaluasi kebergunaan melalui *usability testing*. *Usability testing* dilakukan dengan memberikan serangkaian tes kepada beberapa pengguna untuk dilakukan dan diamati hasilnya (Nielsen, 1994b). Dari hasil *usability testing* akan diketahui bagaimana pengalaman pengguna, masalah yang timbul pada antarmuka saat penggunaan, serta usulan perbaikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna (Nielsen, 1994c). *Usability testing* dapat dilakukan sebelum dan setelah perbaikan rancangan antarmuka, untuk memastikan antarmuka dapat digunakan dengan baik. *Usability testing* berperan penting dalam pengembangan produk digital, agar produk yang dihasilkan dapat memberikan pengalaman yang terbaik untuk para pengguna.

Dalam evaluasi kebergunaan (*usability testing*), terdapat beberapa standar yang digunakan untuk mengukur nilai kebergunaan, salah satunya adalah ISO 9241-11. Standar ISO 9241-11 telah banyak digunakan di berbagai industri dan penelitian, dan telah diterima secara luas sebagai dasar dalam mengaplikasikan *usability* (Bevan et al., 2015). Aspek kebergunaan pada ISO 9241-11 meliputi aspek *effectiveness*, *efficiency*, dan *satisfaction*. Aspek yang paling banyak digunakan dalam pengujian kebergunaan pada aplikasi mobile adalah aspek *efficiency*, *effectiveness*, dan *satisfaction* (Weichbroth, 2020). Beberapa penelitian yang menguji kebergunaan aplikasi *mobile* menggunakan metode *usability testing* dan standar ISO 9241-11 yaitu pada pengujian aplikasi *m-health* (Georgsson & Staggers, 2016), aplikasi transportasi *online* (Widyanti & Qurratu Ainizzamani, 2018), aplikasi *m-shopping* (Hussain et al., 2018) dan aplikasi akademik universitas (Nik Ahmad & Hussaini, 2021).

Dengan latar belakang yang telah diuraikan, pada skripsi ini akan dibahas penelitian mengenai evaluasi kebergunaan dari aplikasi Mamikos menggunakan metode *usability testing*. Responden penelitian merupakan mahasiswa dan pekerja. Hasil dari evaluasi kebergunaan akan menentukan apakah diperlukan perbaikan antarmuka. Apabila dilakukan perbaikan, maka akan dibuat *prototype* antarmuka berdasarkan rekomendasi yang didapatkan. Dari evaluasi kebergunaan akan diketahui kualitas kebergunaan aplikasi Mamikos dan rekomendasi perbaikan antarmuka apabila didapatkan kekurangan pada aplikasi.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan pada penelitian ini adalah bagaimana mengukur nilai kebergunaan aplikasi Mamikos menggunakan metode *usability testing* dan berdasarkan aspek *efficiency*, *effectiveness*, dan *satisfaction*.

## 1.3. Tujuan dan Manfaat

Tujuan yang hendak dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengukur nilai kebergunaan aplikasi Mamikos berdasarkan aspek efektifitas, efisiensi, dan kepuasan
- b. Memberikan rekomendasi pengembangan antarmuka aplikasi Mamikos untuk meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Menambah pengetahuan tentang evaluasi kebergunaan aplikasi Mamikos menggunakan metode *usability testing*.
- b. Mengetahui kekurangan yang terdapat pada aplikasi Mamikos untuk diperbaiki dan meningkatkan kebergunaan aplikasi berdasarkan rekomendasi perbaikan yang dapat diwujudkan oleh pengembang aplikasi.

## 1.4. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Evaluasi kebergunaan aplikasi Mamikos dilakukan dengan fokus pengguna dari sudut pandang pencari kos.
2. Evaluasi dilakukan dengan metode *usability testing*, dengan skenario testing dan kuesioner *System Usability Scale*.
3. Aspek *usability* yang akan dievaluasi pada aplikasi Mamikos mencakup aspek *effectiveness*, *efficiency*, dan *satisfaction*.
4. Responden pada penelitian ini adalah mahasiswa dan pekerja yang menjadi sasaran pengguna aplikasi Mamikos dengan jumlah 10 responden.

## **1.5. Sistematika Penulisan**

Laporan penelitian disusun dengan mengikuti sistematika yang terbagi dalam beberapa bab, dengan isi dari masing-masing bab adalah sebagai berikut:

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan laporan yang dibuat.

### **BAB II           LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan tinjauan pustaka yang menjadi referensi dan dasar teori yang digunakan dalam penelitian.

### **BAB III          METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang tahapan penelitian, metode penelitian, dan rencana pengujian.

### **BAB IV          HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjabarkan hasil dan pembahasan dari seluruh tahap penelitian yang dilakukan sesuai dengan metodologi penelitian.

### **BAB V           PENUTUP**

Bab ini merupakan kesimpulan dari keseluruhan bab yang telah dibahas sebelumnya dan saran untuk pengembangan lebih lanjut dari penelitian yang dilakukan.