

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebagaimana yang kita ketahui, perkembangan teknologi terus meningkat, sehingga membuat manusia dapat dengan mudah mencari informasi yang tersedia dan dapat digunakan untuk menghasilkan informasi yang relevan [1]. Tuntutan masyarakat akan komunikasi yang mudah dan informasi yang cepat akan memberikan berbagai keuntungan bagi masyarakat, inilah yang membuat jarak seakan tidak ada karena kita dapat mengakses informasi dimanapun dan kapanpun [2]. Teknologi Informasi telah mempengaruhi manusia khususnya dalam mencari informasi, ketika pada awal tahun 2000-an dimana penduduk Indonesia mencari informasi dengan mengandalkan media cetak seperti koran maupun majalah. Tetapi sekarang semuanya perlahan beralih menggunakan media *digital* sebagai sarana utama dalam mengakses informasi [3].

Handphone dan tablet merupakan perangkat keras yang paling banyak digunakan maka dari itu salah satu sistem informasi yang sedang berkembang dengan pesat ialah aplikasi *mobile* [4]. Aplikasi *mobile* merupakan *software* yang dirancang untuk perangkat *mobile* [5]. Dengan adanya aplikasi yang dibuat secara *mobile* memungkinkan penggunaannya merasakan kepraktisan dikarenakan ukuran *handphone* dan tablet yang lebih kecil, *simple*, dan memungkinkan untuk dibawa kemana saja dibandingkan dengan Laptop atau Komputer.

Mencari kos dapat menjadi pengalaman yang melelahkan [6]. Dahulu kita perlu berkeliling secara langsung untuk mencari kos, terlebih lagi kita perlu membandingkan dari segi harga dan fasilitas. Disinilah manfaat teknologi juga dapat dirasakan dalam menentukan tempat kos, dimana kita tidak perlu datang secara langsung untuk melihat spesifikasi kos yang akan kita tempati [7]. Dengan

adanya *platform* kos yang memiliki mitra se-Indonesia yang tentu saja sangat membantu khususnya bagi perantau dalam menentukan tempat huniannya. Sehingga dapat menentukan kos sebelum datang ke kota tujuan.

Mamikos telah berdiri selama 9 tahun sejak 2015, tepatnya di tanggal 11 November 2015 oleh Maria Anggit Tut Pinilih. Mamikos adalah aplikasi yang dibuat untuk memudahkan untuk melakukan pencarian ataupun penyewaan kos atau hunian sementara [8]. Ide membuat mamikos berasal dari keresahan Maria Anggit ketika merasakan sulitnya mencari kos. Mamikos terus mengalami peningkatan dalam sisi aspek sistem informasi, hal ini dilakukan dengan tujuan agar aplikasi mamikos dapat diterima oleh penggunanya dan demi memenuhi aspek kepuasan pengguna agar menggunakan aplikasi mamikos secara berulang. Hal ini dibuktikan dengan adanya peningkatan jumlah pengguna layanan sistem informasi dari mamikos. Detik.com mencatat bahwa aplikasi mamikos mengalami lonjakan permintaan hunian sewa sebesar 125% pada *kuartal 1* 2022. Terdapat lebih dari 5 juta chat yang masuk melalui *platform* mereka dengan 7 juta pencari kos setiap bulannya. Berdasarkan pada halaman *website* mamikos, mamikos telah menjadi platform pencarian kos nomor 1 di Indonesia. Mamikos membantu menjembatani 110 ribu pemilik kos dengan pencari kos di setiap bulannya yang mencapai 6-8 juta. Mamikos menggunakan teknologi untuk mengatur dan menampilkan informasi lengkap tentang kos-kosan, termasuk fasilitas yang tersedia, foto-foto, dan detail ruangan secara rinci. Mamikos juga memiliki fitur andalan yaitu 360° yang memungkinkan penggunanya seolah-olah berada di kamar kos yang ditawarkan. Keberhasilan aplikasi mamikos tentunya dipengaruhi oleh berbagai faktor penerimaan pengguna.

Mamikos mendapatkan bintang 4.1 di *playstore* dan 4.7 di *appstore*. Bintang itu sendiri merupakan interpretasi dari kepuasan pengguna setelah menggunakan aplikasi tersebut [9]. Bintang yang telah diberikan akan menjadi faktor pertimbangan bagi pengguna baru dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Sesuai dengan *playstore* maupun *appstore* rating pada umumnya ditentukan pada banyaknya jumlah bintang. Maka suatu aplikasi yang memiliki kualitas yang baik akan mempunyai jumlah bintang yang semakin banyak. bintang 1 mempunyai arti pengguna sangat tidak puas dan mengansumsikan aplikasi tersebut memiliki banyak masalah, bintang 2 berarti pengguna tidak puas terhadap aplikasi dan menemukan beberapa kekurangan yang signifikan, bintang 3 mempunyai arti pengguna merasa cukup puas, tetapi aplikasi masih memiliki beberapa kekurangan dan tetap dapat digunakan, bintang 4 artinya pengguna merasa puas dengan aplikasi dan menemukan beberapa kelebihan, tetapi masih ada ruang untuk melakukan perbaikan, bintang 5 mengartikan pengguna merasa sangat puas dan menganggap aplikasi memberikan manfaat, serta mudah untuk digunakan, dan tidak memiliki kekurangan yang signifikan [10]. Berdasarkan pemaparan diatas aplikasi *mobile mamikos* tergolong memuaskan bagi para penggunanya, maka dari itu penulis ingin menganalisa faktor apa saja yang dapat mempengaruhi penerimaan pengguna.

Penelitian ini mengadopsi kerangka kerja *Extended Technology Acceptance Model* (TAM) yang telah dilakukan sebelumnya oleh Alshurafat et al [11], untuk memahami dan memprediksi bagaimana pengguna akan menerima sistem informasi tertentu. TAM dinilai sebagai model yang paling tepat dalam melakukan penelitian terhadap penerimaan suatu sistem informasi pada individu [12]. TAM memiliki 5 konstruk utama, yaitu persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, sikap terhadap penggunaan, niat perilaku untuk menggunakan, dan penggunaan sistem yang sebenarnya yang dinilai paling sesuai untuk menganalisa dan memprediksi penerimaan suatu sistem informasi. Sedangkan terdapat dua konstruk tambahan yakni kepercayaan sosial yang diadopsi dari model *Social Capital Theory* (SCT) dan tekanan sosial dari *Theory of Reasoned Action* (TRA), penulis mengadopsi kedua konstruk tersebut dengan maksud untuk meneliti pengaruh kepercayaan sosial dan tekanan sosial terhadap penerimaan suatu sistem informasi. Oleh karena itu, dilakukanlah studi analisis faktor yang memengaruhi pengguna dalam menerima

aplikasi *mobile* Mamikos menggunakan model *Extended Technology Acceptance Model* (TAM), untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna.

Urgensi dari penelitian tentang analisis faktor penerimaan aplikasi mobile mamikos dengan *Extended TAM* dikarenakan jumlah pengguna aktif bulanan aplikasi *mobile* mamikos yang mencapai lebih dari 5 juta pengguna, data tersebut didapatkan dari halaman website mamikos di tahun 2022, jumlah tersebut menunjukkan minat yang tinggi terhadap aplikasi ini, maka dari itu pentingnya memahami faktor penerimaan pengguna terhadap aplikasi *mobile* mamikos, sehingga dapat membantu mamikos untuk meningkatkan layanannya dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

1.2. Perumusan Masalah

Aplikasi *mobile* mamikos memanfaatkan perkembangan teknologi dalam membantu penggunanya dalam mencari kos atau hunian sementara. Sehingga membawa dampak positif akan peningkatan penggunanya di setiap tahun. Namun sampai pada detik ini tidak diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna dalam menggunakan dan menerima aplikasi *mobile* mamikos.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini ialah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna sehingga memutuskan untuk menerima dan menggunakan aplikasi *mobile* mamikos dengan menerapkan metode *Extended TAM*.

1.4. Batasan Penelitian

Terdapat beberapa batasan dalam studi ini, yaitu :

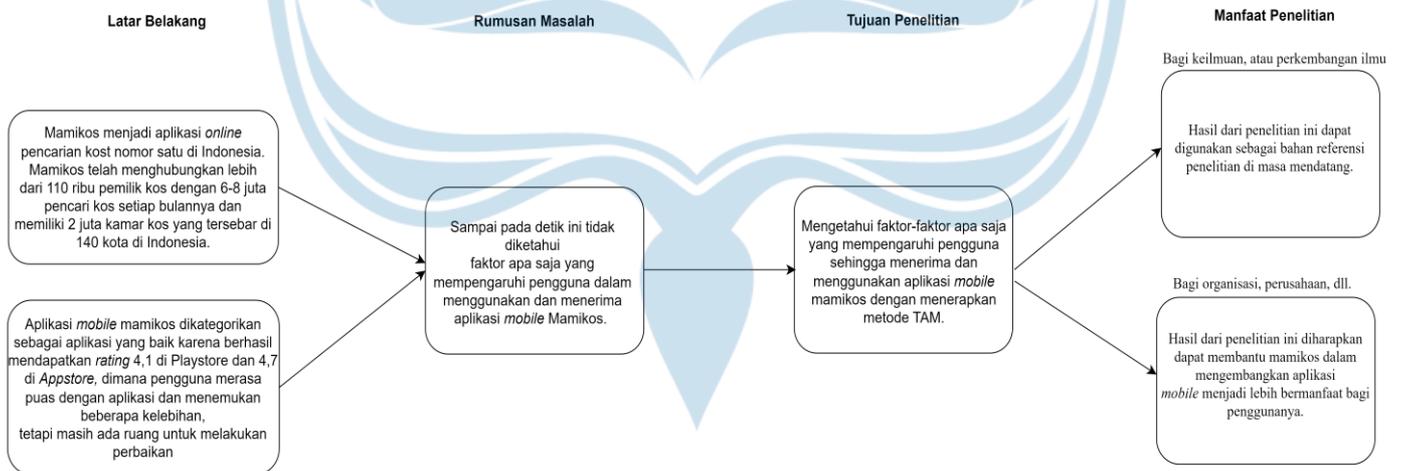
1. Objek penelitian dilakukan aplikasi *mobile* mamikos.

2. Penelitian dilakukan berdasarkan kajian teori model *extended TAM*.
3. Sampel pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi *mobile* mamikos selama 6 bulan terakhir, berdomisili di Indonesia, pernah menggunakan aplikasi *mobile* pencarian kos lainnya.

1.5. Manfaat Penelitian

- a. Bagi bidang keilmuan atau perkembangan ilmu, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan maupun referensi penelitian dimasa mendatang.
- b. Bagi organisasi terkait, penelitian ini diharapkan dapat membantu mamikos dalam mengembangkan aplikasi *mobile* menjadi lebih bermanfaat bagi penggunanya.

1.6. Bagan Keterkaitan



Gambar 1. 1 Bagan Keterkaitan