

BAB I

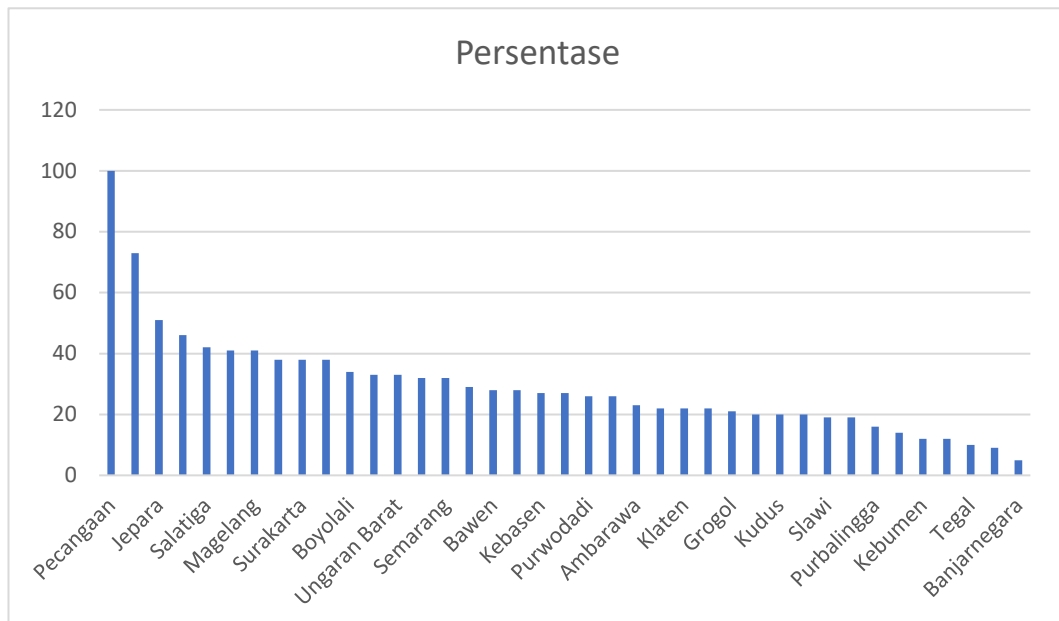
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era teknologi saat ini menyaksikan banyak perubahan dalam berbagai aspek kehidupan, salah satunya adalah kehadiran internet yang kini menjadi bagian tak terpisahkan dari hidup masyarakat. Internet membawa banyak keuntungan dan manfaat bagi penggunanya, seperti memberikan akses pengetahuan dan sumber daya yang luas serta mempermudah akses bagi pengguna. Konsekuensinya, internet telah mengubah cara orang dalam melakukan tugas sehari-hari, dari manual menjadi praktis dan otomatis [1].

Internet memberikan kemudahan dalam banyak kegiatan, contohnya yaitu melakukan pencarian tempat tinggal sementara (kos). Bagi pendatang seperti mahasiswa dan pekerja untuk menemukan tempat tinggal atau sarana pendukung lainnya merupakan suatu tantangan. Karena untuk memenuhi kebutuhan tempat tinggal sementara tersebut pada umumnya dilakukan secara manual dengan mendatangi satu per satu di setiap lingkungan. Hal tersebut dianggap kurang efektif karena menghabiskan tenaga, waktu, dan biaya [2].

Berdasarkan sumber data yang diterbitkan oleh *Google Trends* pada tanggal 5 Februari 2023 di Jawa Tengah, grafik *trends* dari pencarian kos di *Google* dalam waktu 5 tahun terakhir cenderung menurun sejak awal tahun 2020. Akan tetapi mulai juni 2021 grafik dari pencarian kata “kos” mulai naik kembali. Berdasarkan data tersebut, terdapat 39 kota yang terindikasi mencari kata “kos” selama 5 tahun terakhir, yang ditampilkan pada gambar 1.1

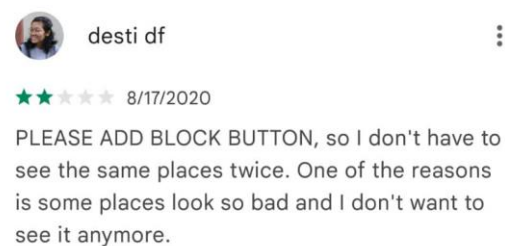


Gambar 1. 1. Grafik Google Trends Pencarian Kos 5 Tahun Terakhir

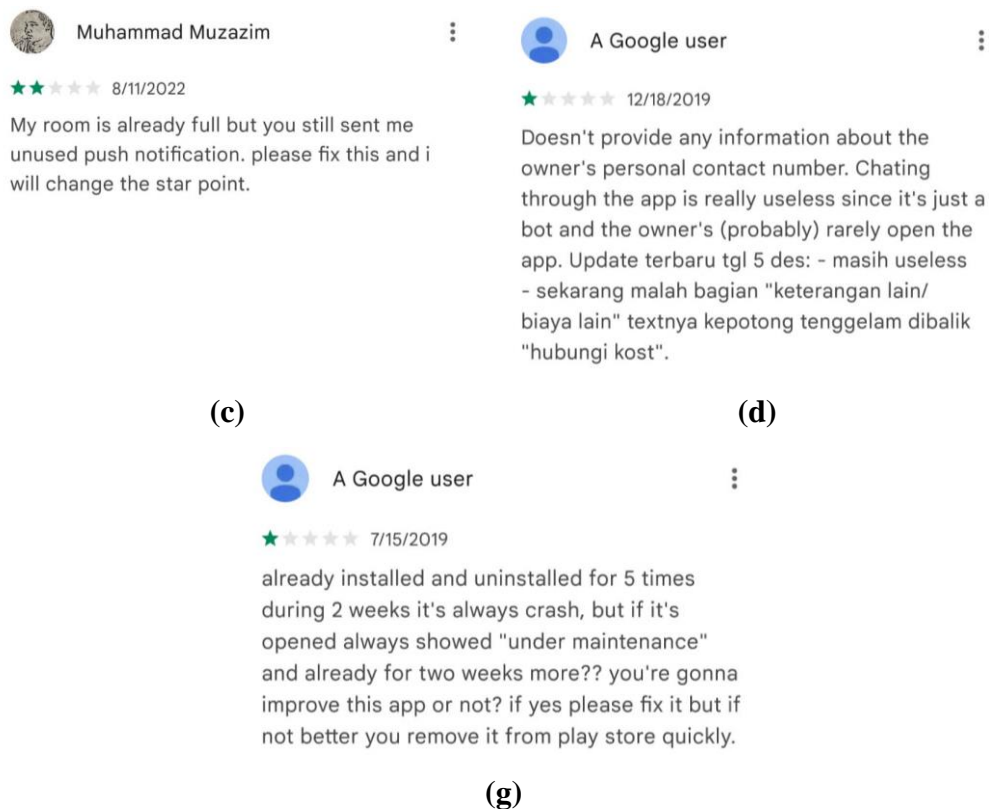
Berdasarkan data tersebut penggunaan melakukan pencarian kos pada situs-situs yang ada pada google. Selain melakukan pencarian kos pada beberapa situs, pencari kos juga melakukan pencarian kos pada aplikasi mobile mamikos. Saat ini, aplikasi mobile mamikos banyak digunakan para pencari kos. Akan tetapi, pencari kos juga mengalami beberapa masalah saat menggunakan aplikasi tersebut, hambatan atau masalah yang dialami oleh pencari kos dapat dilihat pada penilaian aplikasi mobile mamikos di google play store. Hambatan yang dialami oleh pengguna aplikasi mamikos dapat dilihat pada gambar 1.2 [3]



(a)



(b)



Gambar 1. 2 Hambatan Yang Dialami Pengguna Mamiko (Google Play)

Berdasarkan uraian tersebut, maka pada penelitian ini hal yang akan dilakukan yaitu melakukan evaluasi terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi *mobile* Mamikos proses *redesign* aplikasi *mobile* mamikos dilakukan dengan menggunakan metode *User Centered Design*, metode ini dipilih karena memiliki beberapa keuntungan, seperti fokus pada kebutuhan pengguna, meningkatkan kualitas dan kepuasan, efisiensi, dan tingkat adopsi produk [4].

Dalam membuat sebuah proyek *User Centered Design* dibutuhkan tahapan yang harus dilakukan guna menghasilkan sebuah hasil yang sudah teruji dan dapat diandalkan. Alasan digunakannya *user centered design* adalah untuk memastikan bahwa produk atau layanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna, meningkatkan pengalaman mereka, dan meminimalkan risiko desain yang tidak sesuai [5]. Guna memastikan hasil yang sudah teruji dan dapat diandalkan, digunakan *System Usability Scale*.

System Usability Scale (SUS), yang digunakan untuk mengevaluasi kegunaan produk, digunakan dalam penilaian, juga digunakan dalam penelitian ini. *System Usability Scale* menonjol dari survei lain karena memiliki kemudahan dan fleksibilitas. Hanya ada 10 pertanyaan, mudah dan cepat untuk

dikerjakan responden, teknologi netral, dan jawaban hanya angka 0-100 yang mudah dipahami [6].

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dapat diuraikan berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebagai berikut:

1. Kesulitan yang dialami oleh pengguna dalam menggunakan aplikasi mobile Mamikos diantaranya yaitu terlalu rumitnya pada proses refund, tidak mudah digunakan, keterangan maintenance setiap membuka aplikasi dan tidak adanya tombol blokir.
2. Masalah yang dihadapi oleh pengguna yang menggunakan aplikasi *mobile* Mamikos diantaranya yaitu kamar yang sudah penuh tetap mendapatkan notifikasi, tidak dapat menyembunyikan kos yang tidak ingin dilihat, dan penggunaan fitur *chat* yang tidak terlalu berfungsi karena pemilik tidak membuka *chat*.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian yaitu bagaimana mengevaluasi kepuasan pelanggan pengguna Aplikasi mobile Mamikos menggunakan metode *User Centered Design* (UCD).

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu *redesign* dan mengevaluasi kepuasan pengguna mobile Mamikos menggunakan metode *User Centered Design* dan metode *System Usability Scale*.

1.5 Batasan Masalah

1. Memberikan kepuasan penggunaan kepada user dalam menggunakan mobile Mamikos.
2. Evaluasi diperuntukkan untuk pihak Mamikos dan untuk penggunanya dengan menggunakan. Metode *System Usability Scale* (SUS).
3. Dalam penelitian ini, prototype hanya difokuskan pada *front end*.
4. Evaluasi ini dilakukan pada aplikasi mobile Mamikos sisi *frond end* dengan versi aplikasi 3.55.1

1.6 Manfaat

Manfaat penulisan penelitian ini dapat digunakan sebagai pembaruan dan evaluasi yang diberikan kepada masyarakat dan pihak *mobile* Mamikos, yaitu :

1.6.1 Masyarakat

Dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat dalam menggunakan aplikasi *mobile* Mamikos.

1.6.2 Pihak Mobile Mamikos

Menaikkan promosi dengan menguji kelayakan *user* kepada aplikasi Mamikos.