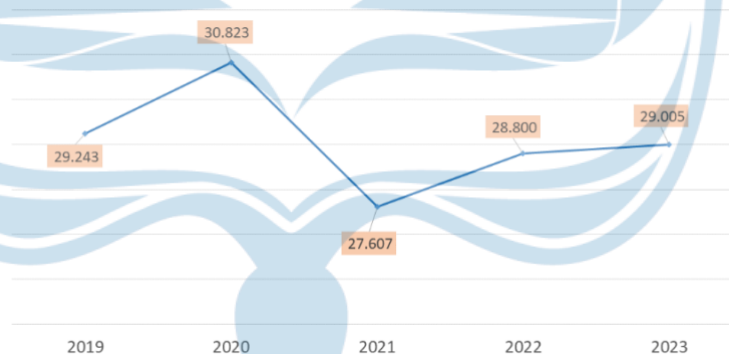


BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

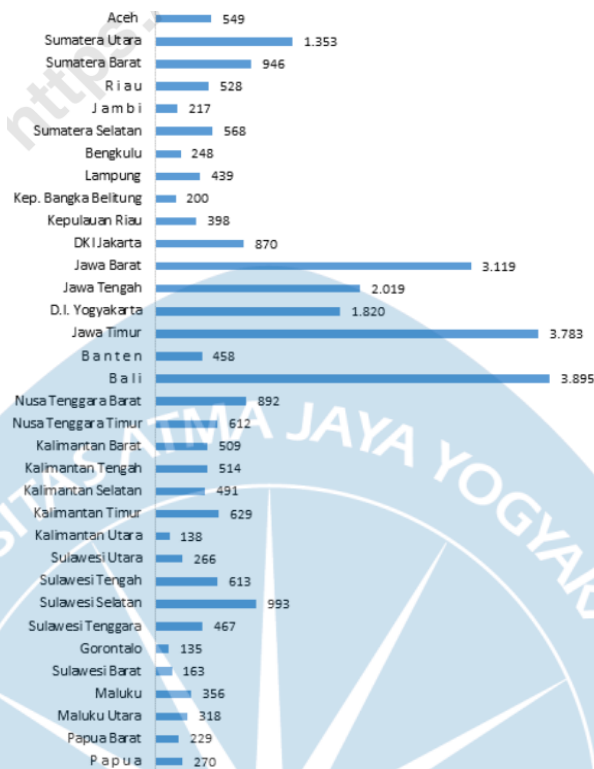
Teknologi digital dan perubahan gaya hidup masyarakat Indonesia yang terus berkembang saat ini membuat model bisnis *sharing accommodation* mulai menarik perhatian. *Sharing accommodation* merupakan aktivitas bisnis di mana individu atau host dapat menyewakan ruangan yang mereka miliki kepada tamu (Zhang et al., 2023). Berdasarkan pada Badan Pusat Statistik, jumlah usaha jasa akomodasi yang terlampir pada gambar 1, menunjukkan terjadi peningkatan setelah pandemi Covid 19. Hal tersebut terlihat pada tahun 2021 jumlah jasa akomodasi sebesar 27.607 usaha kemudian mengalami peningkatan hingga tahun 2023 menjadi sebesar 29.005 usaha.



Gambar 1 – Jumlah Usaha Jasa Akomodasi di Indonesia Tahun 2019 – 2023

Sumber : Badan Pusat Statistik

Kemudian, pada gambar 2 menunjukkan persebaran jasa akomodasi di beberapa provinsi Indonesia. Jumlah jasa akomodasi terbanyak berada di provinsi Bali sebesar 3.895 usaha, Jawa Timur sebesar 3.783 usaha, Jawa Barat sebesar 3.119 usaha, Jawa Tengah sebesar 2.019 usaha, Yogyakarta sebesar 1.820 usaha, dan Gorontalo memiliki jumlah jasa akomodasi terkecil yaitu 135 usaha.



Gambar 2 – Perkembangan Jasa Akomodasi Menurut Provinsi Tahun 2023

Sumber : Badan Pusat Statistik

Layanan pencarian dan penyewaan kos melalui aplikasi seperti Mamikos, merupakan salah satu contoh bentuk dari *sharing accommodation* yang berkembang di Indonesia. Aplikasi Mamikos dapat memberikan solusi modern serta efisien dengan menggantikan metode tradisional seperti survei langsung ke lokasi yang membutuhkan banyak waktu dan usaha sehingga memberikan perubahan besar kepada masyarakat Indonesia untuk mengakses informasi mengenai akomodasi. Saat ini, aplikasi Mamikos telah memfasilitasi lebih dari 110.000 pemilik kos yang dapat menjangkau 6 hingga 8 juta pencari kos setiap bulannya dan menawarkan lebih dari 2 juta kamar kos yang tersebar di 140 kota (Mekari, 2023).

Namun, meskipun Mamikos berkembang pesat, Mamikos masih menghadapi tantangan terutama dalam membangun kepercayaan pengguna. Hal tersebut terlihat dalam penelitian yang dilakukan oleh Fathni et al., (2023) menyatakan bahwa sekitar 41% pengguna aplikasi digital masih ragu untuk memesan akomodasi apabila tidak tersedianya informasi yang jelas mengenai

bagaimana keamanan dan kualitas dari tempat tersebut. Kecemasan dan juga keraguan – raguan tersebut dapat langsung berpengaruh terhadap keputusan mereka untuk menggunakan aplikasi *sharing accommodation*. Sehingga, kepercayaan merupakan faktor kunci keberhasilan bertransaksi dalam aplikasi digital (Amrollahi et al., 2024; Chiu et al., 2017; Chua et al., 2020; Marth et al., 2022; Tamilmani et al., 2022). Sehingga perlunya perhatian mendalam untuk memahami bagaimana faktor kepercayaan, kemudahan penggunaan, kenyamanan, reputasi, keamanan, kesesuaian informasi, pengaruh normatif, serta privasi dapat mempengaruhi niat untuk menggunakan kembali aplikasi Mamikos.

Kemudian, masih terdapatnya kesenjangan dalam penelitian – penelitian terdahulu yang berfokus pada aplikasi seperti Airbnb dan layanan berbasis online internasional. Sehingga belum sepenuhnya mengkaji aplikasi lokal di Indonesia terutama pada aplikasi Mamikos serta bagaimana budaya kolektif yang ada di Indonesia dapat mempengaruhi kepercayaan dan niat untuk menggunakan aplikasi tersebut. Kesenjangan tersebut dapat terlihat pada tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1 – Gap Penelitian

Aspek	Jurnal Acuan	Penelitian Saat Ini
Fokus Aplikasi	Berfokus Pada Aplikasi Internasional Seperti Airbnb Dan Layanan Berbasis Online.	Berfokus pada aplikasi lokal pencari tempat tinggal jangka panjang di Indonesia seperti mamikos.
Fokus Penelitian	Kepercayaan merupakan variabel mediasi utama yang dapat mempengaruhi niat untuk menggunakan kembali aplikasi	Menggabungkan penelitian terdahulu dan menjadikan variabel kepercayaan sebagai variabel independen serta menganalisis bagaimana pengaruh langsung dari berbagai variabel terhadap niat untuk menggunakan kembali aplikasi mamikos.

Sumber : Penelitian (Amrollahi et al., 2024; Chiu et al., 2017; Chua et al., 2020; Marth et al., 2022; Tamilmani et al., 2022).

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan mengeksplorasi faktor yang dapat mempengaruhi niat menggunakan kembali *sharing accommodation* terutama pada aplikasi Mamikos sehingga Mamikos dapat meningkatkan kualitas layanan, memperkuat kepercayaan pengguna, serta dapat

mendorong pertumbuhan industri digital di Indonesia. Aplikasi Mamikos dipilih menjadi objek penelitian saat ini dikarenakan Mamikos sudah beroperasi sejak tahun 2015 dan memiliki popularitas yang tinggi, menjadikan Mamikos lebih unggul dibandingkan dengan aplikasi pencari kos lainnya sehingga menjadi objek penelitian yang relevan untuk diteliti. Hal tersebut terlihat pada tabel 2 yang merupakan tabel perbandingan aplikasi pencari kos yang terdapat di Indonesia sebagai berikut:

Tabel 2 – Perbandingan Aplikasi Pencari Kos di Indonesia

Aplikasi	Tahun	Peringkat Aplikasi	Rating	Jumlah Ulasan
Mamikos	2015	10	4.7	> 18.000
Carikos	2017	77	2.3	> 27
Rukita	2019	43	4.2	> 1.000
Papikost	2022	168	3.0	> 6
Cove	2023	54	4.0	> 161

Sumber : Perbandingan *App store*

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei online yang ditujukan kepada pengguna aplikasi Mamikos di Indonesia. Penelitian ini juga berfokus untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel - variabel kepercayaan, kemudahan penggunaan, kenyamanan, reputasi, pengaruh normatif, kesesuaian informasi, keamanan, serta privasi dapat mempengaruhi niat untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Kemudian penelitian ini berjudul “Faktor yang Mempengaruhi kepercayaan dan niat menggunakan kembali Aplikasi Mamikos”, untuk mengeksplorasi hubungan antara variabel tersebut dan dapat memberikan kontribusi pemahaman yang mendalam mengenai penggunaan aplikasi *sharing accommodation*.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, perlu dilakukan penelitian untuk melihat sejauh mana hubungan dan keterkaitan antara variabel yang kemudian dapat mempengaruhi niat menggunakan kembali (*behaviour intention*) aplikasi Mamikos. Berikut ini adalah beberapa pertanyaan penelitian :

1. Apakah variabel kepercayaan (*trust*) berpengaruh langsung terhadap niat menggunakan kembali (*behaviour intention*) ?

2. Apakah variabel kemudahan penggunaan (*ease of use*) berpengaruh langsung terhadap niat menggunakan kembali (*behaviour intention*) ?
3. Apakah variabel kenyamanan (*convenience*) berpengaruh langsung terhadap niat menggunakan kembali (*behaviour intention*) ?
4. Apakah variabel keamanan (*security*) berpengaruh langsung terhadap niat menggunakan kembali (*behaviour intention*) ?
5. Apakah variabel pengaruh normatif (*normative influence*) berpengaruh langsung terhadap niat menggunakan kembali (*behaviour intention*) ?
6. Apakah variabel kesesuaian informasi (*informative conformity*) berpengaruh langsung terhadap niat menggunakan kembali (*behaviour intention*) ?
7. Apakah variabel reputasi (*reputation*) berpengaruh langsung terhadap niat menggunakan kembali (*behaviour intention*) ?
8. Apakah variabel privasi (*privacy*) berpengaruh langsung terhadap niat menggunakan kembali (*behaviour intention*) ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berikut tujuan penelitian ini dilakukan berdasarkan rumusan masalah yang sudah diuraikan:

1. Untuk menganalisis pengaruh langsung variabel kepercayaan (*trust*) terhadap niat menggunakan kembali (*behaviour intention*)
2. Untuk menganalisis pengaruh langsung variabel kemudahan penggunaan (*ease of use*) terhadap niat menggunakan kembali (*behaviour intention*)
3. Untuk menganalisis pengaruh langsung variabel kenyamanan (*convenience*) terhadap niat menggunakan kembali (*behaviour intention*)
4. Untuk menganalisis pengaruh langsung variabel keamanan (*security*) terhadap niat menggunakan kembali (*behaviour intention*) ?
5. Untuk menganalisis pengaruh langsung variabel pengaruh normatif (*normative influence*) terhadap niat menggunakan kembali (*behaviour intention*)

6. Untuk menganalisis pengaruh langsung variabel kesesuaian informasi (*informative conformity*) terhadap niat menggunakan kembali (*behaviour intention*)
7. Untuk menganalisis pengaruh langsung variabel reputasi (*reputation*) terhadap niat menggunakan kembali (*behaviour intention*)
8. Untuk menganalisis pengaruh langsung variabel privasi (*privacy*) terhadap niat menggunakan kembali (*behaviour intention*)

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoritis dengan meningkatkan pemahaman tentang bagaimana faktor - faktor seperti kepercayaan, kemudahan penggunaan, kenyamanan, reputasi, pengaruh normatif, kesesuaian informasi, keamanan, serta privasi dapat mempengaruhi niat pengguna untuk kembali menggunakan kembali aplikasi Mamikos serta dapat menjadi landasan teoritis yang dapat bermanfaat bagi perkembangan konsep serta teori dalam bidang *sharing accommodation*.

Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi penyedia layanan Mamikos untuk dapat meningkatkan fungsionalitas aplikasi agar sesuai dengan ekspektasi pengguna yang pada akhirnya dapat meningkatkan jumlah pengguna Mamikos dan menciptakan pengalaman yang aman dan lebih baik lagi.

1.5. Batasan Penelitian

Batasan pada penelitian ini diharapkan dapat membantu untuk mengefisienkan proses penelitian. Berikut Batasan yang dibuat dalam penelitian ini:

1. Penelitian ini dibatasi dengan variabel – variabel yang berkaitan dengan kepercayaan, kemudahan penggunaan, kenyamanan, keamanan, reputasi, pengaruh sosial normatif, kesesuaian informasi, dan privasi.
2. Penelitian ini berfokus pada pengguna yang telah menggunakan aplikasi Mamikos di Indonesia.

3. Penelitian membatasi populasi pada generasi Z sebagai penyumbang terbesar dalam penggunaan internet dan generasi Z yang telah menggunakan aplikasi Mamikos.
4. Faktor eksternal seperti kondisi ekonomi, perubahan regulasi, atau faktor sosial yang tidak langsung terkait dengan penggunaan aplikasi akan diabaikan dalam penelitian ini.

1.6. Sistematika Penulisan

Penelitian ini menyusun bab menjadi lima bagian. Berikut rincian dari pembagian bab yang digunakan:

BAB I PENDAHULUAN

Berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta Batasan penelitian. Memberikan gambaran mengenai faktor yang mempengaruhi niat menggunakan kembali aplikasi Mamikos.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisikan landasan teori serta penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian, seperti niat menggunakan kembali, kemudahan penggunaan, kepercayaan, kenyamanan, pengaruh normatif, kesesuaian informasi, reputasi privasi, dan keamanan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Berisikan desain penelitian, metode pengumpulan data, langkah – langka dalam analisis data, dan operasional penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisikan pembahasan mengenai pengaruh antar variabel, menyajikan analisis statistik deskriptif

BAB V PEBUTUP

Berisikan kesimpulan hasil penelitian, implementasi manajerial, serta keterbatasan selama penelitian