

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

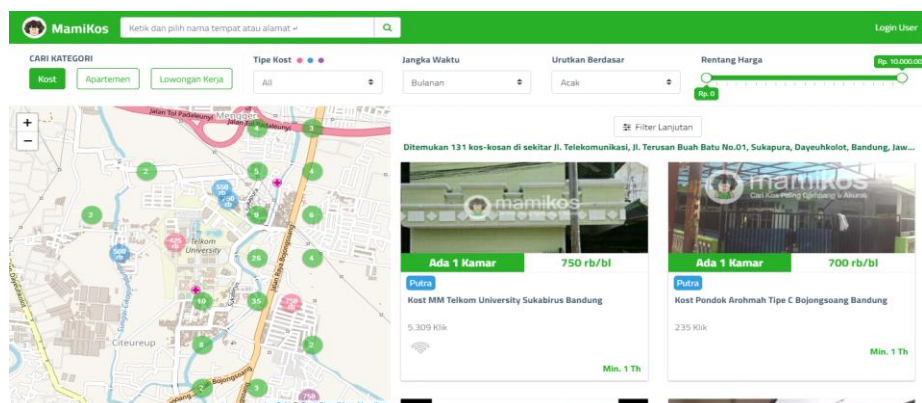
Perkembangan internet di Indonesia saat ini terjadi begitu cepat dan dinamis. Menurut APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) dalam Infografis Penetrasi dan Perilaku Pengguna Internet Indonesia 2017 (2018:11) bahwa pengguna internet di Indonesia pada tahun 2017 mencapai lebih dari 143 juta orang dengan presentase pengguna terbanyak usia 19-34 tahun atau yang biasa disebut generasi milenial dengan 49,52 persen. Internet menjadi fenomena di masyarakat karena dapat mengatasi berbagai masalah dengan memberikan seluruh informasi dan apa yang masyarakat butuhkan, sekaligus memberikan kemudahan akses bagi penggunanya, sehingga masyarakat dapat menyelesaikan pekerjaan mereka dengan mudah. Saat ini internet telah mengubah kebiasaan masyarakat dari melakukan hal yang bersifat manual menjadi otomatis dan praktis. Hal tersebut menjadikan kegiatan masyarakat menjadi efektif dan efisien. Terbukti dalam semua hal yang dibutuhkan masyarakat dapat dipenuhi hanya dengan menggunakan telepon genggam atau laptop dengan koneksi internet saja, yaitu dengan membuka web atau aplikasi, lalu memilih apa yang mereka butuhkan, selanjutnya klik sesuai dengan apa yang mereka butuhkan, kemudian melakukan pembayaran, maka akan ada pemberitahuan dan apa yang masyarakat butuhkan tersebut akan sampai pada tujuan ataupun akan langsung terpenuhi saat itu juga, contohnya untuk membeli tiket kereta api, masyarakat tidak perlu datang ke stasiun dan mengantri, saat ini hanya dengan membuka aplikasi seperti KAI Access sudah bisa pesan tiket kereta tanpa harus ke stasiun dan mengantri.

Berkaitan dengan hal tersebut, penulis melihat peluang berdasarkan apa yang penulis dan teman-teman penulis alami sebagai mahasiswa disalah satu perguruan tinggi swasta di Bandung yaitu Universitas Telkom. Penulis melakukan analisis terhadap masalah-masalah dalam memenuhi kebutuhan pokok sebagai seorang mahasiswa. Pertama adalah sandang yang berarti pakaian untuk digunakan sehari-hari, lalu pangan atau makanan yang merupakan kebutuhan utama seorang manusia, kemudian papan yang merupakan tempat tinggal. Fenomena yang terjadi saat ini dalam memenuhi kebutuhan sandang, pangan, dan papan, mahasiswa telah dimudahkan

dengan hadirnya *e-businesses* dan *e-commerce* berbasis aplikasi seperti Gojek membantu mahasiswa dalam memenuhi kebutuhan pangan dan transportasi lewat layanan GoRide dan GoFood, Zalora membantu mahasiswa dalam memenuhi kebutuhan sandang, Mamikos membantu mahasiswa dalam memenuhi kebutuhan papan dengan membantu mencari indeks, dan lain sebagainya.

Dalam praktiknya di lapangan, mahasiswa hanya dimudahkan pada kebutuhan pangan dengan adanya layanan pengiriman atau *delivery* baik yang ditawarkan oleh restoran maupun penyedia jasa pengiriman makanan seperti, Go Food, Grab Food, dan Dkantin. Kemudian mahasiswa juga dimudahkan dengan adanya situs belanja *online* seperti Tokopedia, Shopee, Zalora yang dapat mempermudah pemenuhan kebutuhan sandang. Akan tetapi, mahasiswa masih menemui kesulitan dalam memenuhi kebutuhan papan dalam hal ini adalah mencari tempat tinggal atau indeks, pencarian indeks kebanyakan masih secara manual dengan menyusuri satu per satu setiap daerah di lingkungan kampus untuk mendapatkan informasi kamar yang masih tersedia, harga sewa, dan fasilitas indeks. Tidak hanya itu, masalah kembali muncul ketika mahasiswa telah menemukan indeks yang sesuai, yaitu persoalan dalam pemindahan barang-barangnya seperti kasur, lemari, meja, dan sebagainya dari indeks lama atau asrama ke indeks yang akan ditempati. Tentu hal tersebut akan menghabiskan tenaga, waktu, dan biaya.

Saat ini, terdapat berbagai aplikasi indeks Indonesia. Salah satunya adalah aplikasi Mamikos yang menawarkan informasi indeks di seluruh Indonesia yang meliputi fasilitas, lokasi, harga, dan jumlah kamar yang masih tersedia. Berikut adalah daftar indeks sekitar Universitas Telkom yang tersedia di Mamikos.



Gambar 1.1 Jumlah Indeks Sekitar Universitas Telkom di Mamikos

Sumber: www.mamikos.com

Jika dilihat dari gambar di atas, hanya terdapat 131 indekos yang tersedia di Mamikos. Padahal jumlah indekos di sekitaran Universitas Telkom jumlahnya lebih dari itu. Mamikos juga tidak menyediakan layanan untuk membantu pindahan atau menyediakan jasa angkut bagi konsumennya, sehingga terdapat perbedaan antara jumlah indekos yang tersedia di aplikasi Mamikos dengan jumlah indekos yang ada di lapangan.

Terdapat juga Info Kost/Kontrakan yaitu *e-businesses* yang menawarkan layanan informasi indekos di Universitas Telkom. Saat ini Info Kost/Kontrakan telah menguasai pasar indekos di Universitas Telkom dan dalam kegiatannya menggunakan media sosial Line@ dengan menggunakan sistem *paid promote* sesuai layanan yang ditawarkan kepada pemilik indekos yang mau mempromosikan indekosnya. Akan tetapi Info Kost/Kontrakan hanya menawarkan layanan informasi indekos saja dan belum memberikan layanan yang tidak kalah penting yaitu, menyediakan layanan jasa angkut barang atau pindahan bagi konsumennya. Saat ini terdapat 13.685 akun line personal yang terhubung dengan Info Kost/Kontrakan dengan melakukan *posting* rata-rata dua hari sekali.



Gambar 1.2 Paid Promote Info Kost/Kontakan

Sumber : Beranda Line@ Info Kost/Kontrakan

Selain itu, untuk menguatkan apakah mahasiswa Universitas Telkom merasakan apa yang dirasakan oleh peneliti tentang permasalahan dalam mencari

indekos, peneliti melakukan prawawancara kepada tiga mahasiswa untuk meyakinkan apakah masalah yang dirasakan oleh peneliti juga dirasakan oleh mahasiswa lain, identitas ketiga mahasiswa tersebut antara lain : Aditya Galih Saputro dari Fakultas Industri Kreatif yang beralamat di Sukabirus Dayeuhkolot, Widhi Argo Pratama dari Fakultas Teknik Elektro yang beralamat di Sukabirus Dayeuhkolot, dan Tinton Aji Sadewo dari Fakultas Teknik Elektro yang beralamat di Sukabirus Dayeuhkolot. Informan tersebut tentu dikhususkan kepada mahasiswa tingkat dua yang antara bulan Mei-Juni kemarin melakukan dan merasakan bagaimana mencari indekos di sekitar Universitas Telkom, sehingga ingatan mereka dalam melakukan dan merasakan pengalaman dalam mencari indekos masih terbayangkan. Berikut merupakan tabel identitas informan tersebut :

Tabel 1.1

Hasil Wawancara Prapenelitian Segmen Mahasiswa

No	Pertanyaan	Jawaban		
		Aditya Galih Saputro	Widhi Argo Pratama	Tinton Aji Sadewo
<i>Customer Jobs</i>				
1	Apa yang anda kerjakan ketika membutuhkan indekos ?	Mencari Informasi indekos dengan bertanya-tanya, melalui Aplikasi Mamikos dan berkeliling, Survei indekos	Bertanya-tanya kepada kakak tingkat tentang informasi indekos, mencari informasi melalu aplikasi dan media sosial, berkeliling bersama teman, menayakan informasi indekos kepada pengurus indekos	Tanya kepada teman dan kakak tingkat maupun mencari melalui media sosial tentang informasi indekos, survei

No	Pertanyaan	Jawaban		
		Aditya Galih Saputro	Widhi Argo Pratama	Tinton Aji Sadewo
2	Dalam mencari indekos anda melakukan secara manual atau melalui media <i>online</i> ?	Secara manual dan media <i>online</i> seperti Mamikos	Dengan manual dan menggunakan media <i>online</i> seperti Info Kos dan Kontrakan Tel-U	Secara manual dan media <i>online</i> seperti seperti Info Kos dan Kontrakan Tel-U
3	Bagaimana Anda menyelesaikan pekerjaan dalam mencari indekos ?	Semua saya lakukan dengan mandiri atau manual yaitu dengan berkeliling dan tanya-tanya tentang informasi indekos, serta melakukan survei	Terlebih dahulu mencari informasi melalui media <i>online</i> dan tanya-tanya, lalu melakukan survei dengan berkeliling	Melakukannya secara mandiri seperti mencari informasi lewat media <i>online</i> maupun bertanya, melakukan survei
4	Apa kebutuhan yang jika terpenuhi membuat anda puas ?	Cepat mendapatkan indekos jadi tidak usah berkeliling yang dapat menghabiskan tenaga dan waktu	Mudah mendapatkkan informasi indekos, tahu ketersediaan dan fasilitas indekos, cepat dalam mendapatkan indekos yang sesuai	Mudah dalam mencari indekos, dan mudah dalam proses mendapatkannya

No	Pertanyaan	Jawaban		
		Aditya Galih Saputro	Widhi Argo Pratama	Tinton Aji Sadewo
<i>Customer Pains</i>				
1	Apa hal yang membuat anda frustrasi dalam mencari indekos ?	Sulit mendapatkan informasi lengkap terkait fasilitas, harga, dan spesifikasi indekos	Dalam mencari indekos membutuhkan waktu yang lama dan menguras tenaga, uang, serta pikiran	Sulit mencari indekos yang sesuai terkait dengan informasi tentang fasilitas dan lokasi indekos
2	Apakah anda telah merasakan nilai yang ditawarkan oleh aplikasi indekos atau sejenisnya saat ini ?	Belum karena referensi indekosnya masih kurang	Belum begitu karena referensi dan foto indekosnya masih kurang	Sudah membantu walaupun referensinya belum banyak
3	Apakah anda merasa kesulitan dalam memindahkan barang dari asrama ke indekos anda	Iya, karena saya melakukannya sendiri menggunakan motor	Iya, saya merasa sulit karena berat dan membutuhkan tenaga lebih untuk memindahkannya	Iya, saya merasa kesulitan karena jarak asrama dengan indekos saya jauh dan saya melakukannya sendiri dengan menggunakan motor

No	Pertanyaan	Jawaban		
		Aditya Galih Saputro	Widhi Argo Pratama	Tinton Aji Sadewo
4	Apa yang anda rasakan terkait harga dan pelayanan aplikasi indekos atau sejenisnya serta jasa pengangkut barang ?	Setahu saya dengan adanya aplikasi indekos bisa membantu mahasiswa tetapi memang referensinya kurang, terkait jasa pengangkut barang menurut saya harganya mahal	Menurut saya aplikasi indekos atau sejenisnya masih kurang informatif terutama terkait dengan informasi lokasi dan referensi indekosnya sendiri, kalau jasa pengangkut barang seperti halnya harganya masih mahal	Kalau menurut saya, penerapan aplikasi indekos sudah baik tetapi referensi indekosnya masih kurang, lalu jasa pengangkut barang harganya mahal sehingga saya dalam memindahkan barang tidak menggunakannya
<i>Customer gains</i>				
1	Apa yang anda harapkan dari adanya aplikasi indekos ?	Yang saya harapkan referensi indekosnya lebih banyak dan bisa memberitahukan ketersediaan kamar	Saya mengharapkan aplikasi indekos dapat membantu mahasiswa dalam mencari indekos, memiliki desain yang menarik, dan fitur-fiturnya mudah digunakan	Harapan saya aplikasi kasi indekos menawarkan referensi dan informasi indekos yang lengkap dan memiliki fitur-fitur yang mudah untuk digunakan

No	Pertanyaan	Jawaban		
		Aditya Galih Saputro	Widhi Argo Pratama	Tinton Aji Sadewo
2	Fitur dan layanan apa yang anda harapkan ?	Yang saya harapkan terdapat informasi ketersediaan kamar, peta lokasi indekos, dan informasi lainnya seperti dekat dengan supermarket, toko, dan lain sebagainya	Harapan saya, yaitu adanya layanan jasa untuk memindahkan barang, terdapat fitur negosiasi harga indekos, dan terdapat informasi <i>contact person</i> dari pemilik atau pengurus indekos	Saya mengharapkan referensi indekosnya lebih banyak termasuk indekos yang berada di gang-gang, terdapat layanan jasa angkut barang, dan terdapat fitur <i>chat</i> dengan pemilik indekos.
3	Selain memberikan informasi tentang indekos, bagaimana pendapat anda jika dalam aplikasi indekos terdapat layanan dalam membantu memindahkan barang ?	Setuju, karena akan memudahkan mahasiswa dalam memindahkan barang-barangnya dari asrama ke indekosnya, dan harganya sesuai dengan budget mahasiswa	Saya sangat setuju karena mahasiswa akan dimudahkan sehingga tidak perlu menguras tenaga dan biaya dalam memindahkan barang	Sangat setuju karena hal tersebut dapat membantu mahasiswa dan lebih efektif serta efisien dalam memindahkan barang-barang

Sumber : Data Olahan Peneliti

Hasil yang didapat adalah mahasiswa dalam melakukan pekerjaan untuk mencari indekos masih terbilang cukup sulit karena masih mencari informasi indekos dengan bertanya-tanya kepada kakak tingkat atau teman-teman mereka, masih mencari dengan berkeliling di sekitar universitas telkom, lalu melakukan survei satu demi satu indekos untuk menanyakan ketersediaan dan melihat fasilitas kamar. Kemudian mereka merasakan ketidaknyamanan bahwa dalam melakukan pekerjaan mencari indekos, waktu, tenaga, pikiran, dan biaya mereka terkuras begitu banyak. Selain itu, saat sudah mendapatkan indekos mereka kesulitan dalam memindahkan barang-barang mereka dari asrama ke indekos akan mereka huni karena mereka melakukannya secara sendiri atau mandiri.

Peneliti juga mendapatkan informasi terkait nilai yang diberikan oleh aplikasi indekos atau sejenisnya, bahwa aplikasi indekos atau sejenisnya saat ini sudah membantu mereka dalam mencari indekos tetapi referensi indekos yang disediakan masih kurang, informasi tentang fasilitas, harga, lokasi, dan ketersediaan masih kurang. Lalu mereka mengharapkan ada aplikasi yang dapat memudahkan mereka dalam mencari indekos, dapat membantu memindahkan barang-barang mereka ke indekos yang akan mereka huni, memiliki fitur dan layanan yang dapat membantu juga mudah digunakan, dan memiliki desain yang menarik.

Berkaitan permasalahan yang telah diuraikan di atas maka perlu adanya *e-businesses* berbasis aplikasi indekos di Universitas Telkom yang tidak hanya menyediakan informasi indekos tetapi juga mengatasi berbagai masalah yang berkaitan dengan indekos yang terjadi di lapangan karena pasar indekos di Universitas Telkom merupakan pasar yang besar. Hal ini dibuktikan dengan Universitas Telkom memiliki jumlah mahasiswa lebih dari 20.000 dan lebih dari setengah jumlah mahasiswa tersebut adalah mahasiswa dari luar Kota Bandung yang tentu membutuhkan tempat tinggal atau indekos. Sehingga peneliti menggunakan pendekatan Desain Proposisi Nilai sebagai alat untuk menganalisis profil konsumen karena Desain Proposisi Nilai merupakan pendekatan yang dikembangkan oleh Alexander Osterwalder beserta kawan-kawannya yang berasal dari Swiss dan pendekatan ini merupakan turunan dari Bisnis Model Kanvas yang bertujuan untuk mendesain produk dan jasa yang sesuai dengan apa yang diinginkan oleh konsumen.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti memilih judul penelitian “**Analisis Profil Konsumen Untuk Pengembangan Aplikasi Indekos Dengan Pendekatan Desain Proposisi Nilai**”.

1.2 Fokus Penelitian

Pada penelitian ini hanya berfokus pada Profil Konsumen dalam pembuatan aplikasi indekos.

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan dalam latar belakang penelitian, identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah Profil Konsumen yang menjadi target pasar Aplikasi Indekos dengan menggunakan pendekatan Desain Proposisi Nilai ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang didapatkan maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Profil Konsumen yang menjadi target pasar Aplikasi Indekos.

1.5 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini dikelompokkan menjadi dua yaitu :

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Diharapkan dalam penelitian ini adalah penerapan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan, terutama pada ilmu *entrepreneurship* dan menambah wawasan *Value Proposition Canvas* khususnya dalam menganalisis profil konsumen pada produk yang akan ditawarkan.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan dan pertimbangan dalam mengembangkan profil konsumen aplikasi indekos. Sehingga dapat mengetahui apa yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen indekos. Sekaligus penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya.