

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kenyamanan dan kemudahan dalam bepergian merupakan keinginan setiap orang. Dua faktor diatas merupakan keuntungan yang didapatkan dari kendaraan pribadi. Namun, seiring kemajuan zaman biaya hidup-pun semakin tinggi. Sehingga memiliki kendaraan pribadi terkadang bukan merupakan pilihan. Maka dari itu dibutuhkan suatu solusi yang dapat memberikan masyarakat kenyamanan dan kemudahan dalam bepergian, salah satunya adalah dengan menggunakan *carsharing*. *Carsharing* dapat diartikan sebagai suatu sistem dimana pemilik mobil menyewakan kendaraannya kepada orang lain yang melalui pihak ketiga (Dill, McNeil, & Howland, 2019).

Saat ini aplikasi *carsharing* semakin diminati karena membantu mengurangi kemacetan, mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan dan menawarkan kemudahan mendapatkan pelayanan (Yoon, Cherry, Ryerson, & Bell, 2019).

Ada dua jenis *carsharing*, yaitu *one-way* dan *two-way*. Pada tipe *one-way*, pengguna bisa mengambil dan mengembalikan mobil dimanapun selama masih berada dalam area layanan yang sama. Pada tipe *two-way* pengguna harus mengambil kendaraan pada lokasi yang telah ditentukan dan mengembalikan kendaraan ke lokasi awal (Lemperta, Zhaoa, & Dowlatabadia, 2018).

PT XYZ merupakan salah satu jenis *carsharing* mulai diminati di Indonesia yang menggunakan metode *two-way carsharing*. Saat ini PT XYZ mengalami permasalahan dimana jumlah user yang melakukan pembelian ulang jasa belum mencapai target perusahaan. Hal ini sangat penting bagi perusahaan karena berdampak langsung terhadap finansial perusahaan.

Penelitian ini akan membahas faktor-faktor yang memengaruhi niat menggunakan kembali aplikasi carsharing. Terdapat berbagai macam faktor yang memengaruhi niat menggunakan kembali aplikasi carsharing diantaranya pengalaman pasca penggunaan seperti manfaat yang dirasakan, kenyamanan saat digunakan, kualitas layanan (Bhattacharjee, 2001; Oghuma, Libague-Saenz, & Wong, 2015), dan kesesuaian antara fitur dan jenis pekerjaan yang dilakukan pengguna (Huang, Wu, & Chou, 2013). Berdasarkan hal tersebut maka penelitian ini akan membahas faktor-faktor yang memengaruhi niat menggunakan kembali aplikasi carsharing berdasarkan 3 aspek *technology driven*, *task driven*, dan *support driven*. *Technology driven* merupakan aspek yang membahas pengalaman pasca penggunaan aplikasi. Sementara itu *task driven* merupakan aspek yang membahas kesesuaian fungsionalitas aplikasi dengan jenis pekerjaan yang dilakukan pengguna. Sedangkan *support driven* merupakan aspek yang membahas kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan

1.2 Rumusan Masalah

Berikut adalah rumusan masalah dari penelitian ini:

1. Parameter-parameter apa sajakah yang dapat memengaruhi pengguna aplikasi *carsharing* untuk menggunakan aplikasi kembali?
2. Rekomendasi fitur-fitur apa sajakah yang dapat digunakan untuk memperbaiki aplikasi *carsharing* berdasarkan opini pengguna?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menemukan parameter-parameter yang memengaruhi penggunaan kembali aplikasi *carsharing* berdasarkan opini pengguna.
2. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan atau penambahan fitur-fitur aplikasi *carsharing* untuk meningkatkan penggunaan kembali aplikasi.

1.3.2 Manfaat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan untuk mengembangkan aplikasi menjadi lebih baik. Sehingga niat pengguna untuk menggunakan aplikasi meningkat

1.4 Ruang Lingkup

1. Penelitian ini membahas faktor-faktor yang memengaruhi keinginan menggunakan kembali aplikasi *carsharing* dilihat dari tiga aspek, yaitu *task driven*, *technology driven* dan *support driven*,
2. Dasar teori yang digunakan pada penelitian ini adalah *Expectation Confirmation Model* (ECM) yang dikembangkan oleh Battacherje (2001). Kemudian diintegrasikan dengan variabel *service quality*, dan *Task Technology Fit (TTF) Model*.
3. Objek penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah aplikasi *carsharing* yang dikembangkan oleh PT. XYZ
4. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna aktif aplikasi *carsharing*.

