

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia hiburan semakin berkembang pesat seiring dengan berkembangnya teknologi. Salah satunya yaitu dunia perfilman yang banyak diminati oleh masyarakat di berbagai kalangan baik orang dewasa hingga anak-anak. Bioskop menjadi salah satu sarana hiburan yang paling banyak dikunjungi pada saat ini (Pradipta et al., 2020). Hal ini dapat terlihat jelas berdasarkan data dari Databoks menyatakan bahwa jumlah penonton bioskop di Indonesia mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2017 jumlah penonton meningkat sebanyak 14.7% dari tahun sebelumnya dengan penonton sebanyak 37,2 juta penonton. Sedangkan pada tahun 2018-2019 jumlah penonton naik 15.4% yang mencapai hingga 60 juta penonton di tahun 2019 (Katadata, 2019).

Teknologi menjadi hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Dengan semakin berkembangnya teknologi manusia semakin memiliki hubungan erat dengan internet. Segala sumber informasi dapat diperoleh hanya melalui internet. Salah satu penggunaan internet yang banyak digunakan masyarakat ialah *e-ticketing* atau pembelian tiket secara online. Saat ini *e-ticketing* banyak digunakan dalam berbagai bidang industri jasa (Wijoyo et al., 2020). Salah satunya yaitu, penjualan tiket bioskop secara online yang sangat membantu masyarakat dengan keberadaannya. Beberapa aplikasi pembelian tiket bioskop yang masyarakat gunakan seperti TIX.ID, CGV Cinemas, Cinema 21, Cinepolis Cinemas Indonesia (Wicaksono et al., 2021).

Pembelian tiket bioskop secara online dapat menarik perhatian para konsumen dikarenakan sistemnya yang dinilai sangat fleksibel dan efisien karena mudah diperoleh dan pembelian dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. Sehingga konsumen yang ingin menonton film di bioskop tidak perlu harus menunggu antre untuk membeli tiket bioskop. Akan tetapi dalam pengoperasiannya, masih terdapat beberapa keluhan yang

disampaikan para pengguna seperti, mengalami kendala ketika login dan saat mengganti *password*, tiket yang sudah dipesan tidak muncul pada *history* pembelian, nominal tidak ter-*update* di aplikasi saat user melakukan *Top-Up* atau pengisian saldo pada aplikasi tersebut (Priyana et al., 2017).

Dalam penerapannya, untuk memberikan kenyamanan dan citra yang bagus terhadap pengguna, penyedia layanan harus memiliki kualitas layanan sistem pemesanan tiket bioskop yang baik dalam penyampaian suatu informasi untuk menciptakan kepuasan pada pengguna. Untuk itu diperlukan evaluasi dari pengguna untuk dapat mengetahui apakah kualitas layanan yang diberikan telah memuaskan dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Beberapa metode yang biasa digunakan untuk mengetahui kualitas layanan dari suatu aplikasi atau website, seperti *Service Quality (ServQual)*, *Website Quality (WebQual)*, dan Metode LibQUAL. Pada penelitian kali ini penulis menggunakan *E-Service Quality* untuk mengevaluasi dan mengukur pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna yang diberikan melalui jejaring internet. *E-Service Quality* memiliki 7 dimensi sebagai alat ukur yang akan digunakan dimana terdiri dari 4 dimensi inti yakni *Efficiency, Fulfillment, Reliability, Privacy* yang digunakan pengguna untuk menilai sebuah aplikasi. Sedangkan 3 dimensi lainnya yakni *Responsiveness, Compensation, Contact*, dan *Security* merupakan dimensi yang digunakan pengguna untuk menilai layanan pemulihan saat mereka memiliki kendala atau pertanyaan Metode ini bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi pemesanan tiket bioskop.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang dapat dibahas untuk penelitian tugas akhir ini yaitu:

1. Bagaimana pengaruh setiap dimensi dari *E-Service Quality* terhadap *E-Customer Satisfaction* pada aplikasi pemesan tiket bioskop?
2. Seberapa besar pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Customer*

Satisfaction?

1.3 Pernyataan Masalah

Seiring dengan pertumbuhan dan perkembangan industri film, kebutuhan akan cara yang efektif dan efisien untuk membeli tiket bioskop menjadi suatu yang sangat penting. Aplikasi pemesanan tiket bioskop dinilai sangat fleksibel, mudah dan efisien dalam penggunaannya. Pengguna dapat memesan tiket bioskop tanpa harus melalui antrean yang panjang, memilih tempat duduk yang diinginkan, dan menyelesaikan transaksi dengan aman dan cepat.

Meskipun sudah banyak aplikasi yang tersedia untuk membeli tiket bioskop. Namun, masih perlu diketahui bagaimana pengaruh kualitas layanan yang diberikan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi pemesanan tiket bioskop. Oleh karena itu, diperlukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi pemesanan tiket bioskop. Dalam penelitian ini, penulis akan mengarahkan penelitian terhadap analisis pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Customer Satisfaction* pada aplikasi pemesanan tiket bioskop.

1.4 Tujuan

Berikut merupakan tujuan dari penelitian yang disusun ini, antara lain :

1. Mengetahui pengaruh setiap dimensi dari *E-Service Quality* terhadap *E-Customer Satisfaction* pada aplikasi pemesanan tiket bioskop.
2. Mengetahui seberapa besar pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Customer Satisfaction*.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah diatas, terdapat batasan-batasan masalah pada penelitian tugas akhir ini antara lain :

1. Pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna yang pernah menggunakan aplikasi pemesanan tiket bioskop minimal satu kali penggunaan serta responden memiliki usia minimal 17 tahun keatas.

2. Hasil dari penelitian ini merupakan pengaruh kualitas layanan dan besar pengaruh E-Service Quality terhadap E-Customer Satisfaction aplikasi pemesanan tiket bioskop.

1.6 Hipotesis

Berdasarkan tinjauan diatas maka hipotesis dalam penelitian ini yaitu dimensi dari *E-Service Quality* mempengaruhi *E-Customer Satisfaction* pengguna aplikasi pemesanan tiket bioskop.

1.7 Alur Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dalam perolehan data dengan menyebarkan kuesioner kepada para responden sebagai alat pengumpulan data utama yang akan dianalisis dalam kualitas layanan aplikasi pemesanan tiket bioskop terhadap kepuasan pengguna menggunakan *E-Service Quality*.

Penelitian ini akan menganalisis tentang bagaimana kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi pemesanan tiket bioskop berdasarkan variabel *independent* dimana aplikasi ini akan diukur menggunakan tujuh dimensi metode *E-Service Quality*, dan variabel *dependent* yaitu *E-Customer Satisfaction* berdasarkan hasil kuesioner.

Pada tahap awal penelitian akan dilakukannya studi literatur mengenai topik penelitian yang dapat dicari di berbagai sumber pada portal jurnal yang terpercaya. Tahap kedua akan dipaparkannya mengenai metodologi penelitian yang digunakan yaitu metode *E-Service Quality*. Tahap ketiga dilakukannya pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna aplikasi pemesanan tiket bioskop. Kemudian tahap terakhir yaitu menganalisis data yang didapat dari kuesioner dengan melakukan validitas data dan reliabilitas data sehingga hasil akhir dari nilai yang didapat nantinya dapat menjadi sebuah gambaran bagaimana pengaruh dari kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi pemesanan tiket bioskop.

1.8 Sistematika Penulisan

Tugas Akhir ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

1. **BAB I Pendahuluan.** Bab ini membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, pernyataan masalah, batasan masalah, tujuan, hipotesis, dan rencana kegiatan pengerjaan Tugas Akhir ini.
2. **Bab II Kajian Pustaka.** Bab ini membahas fakta dan teori yang berkaitan dengan perancangan sistem untuk mendirikan landasan berfikir. Dengan menggunakan fakta dan teori yang dikemukakan pada bab ini penulis menganalisis kebutuhan akan rancangan arsitektur sistem yang dibangun.
3. **BAB III Metodologi dan Desain Sistem.** Bab ini menjelaskan metode penelitian, model penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data dan metode pengujian yang dilakukan dalam penelitian.
4. **BAB IV Analisis dan Pembahasan.** Bab ini berisi hasil penelitian dan pembahasan hasil berdasarkan data yang telah diolah dan dianalisis dengan menggunakan metode penelitian yang dituliskan pada Bab 3.
5. **BAB V Kesimpulan dan Saran.** Bab ini berisi kesimpulan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan guna menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian. Serta saran bagi peneliti selanjutnya.