

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

PT. Graha Layar Prima (Blitzmegaplex) merupakan perusahaan di bidang hiburan (*entertainment*) dengan format layar lebar yang memberikan konsep unik bukan hanya sekedar menawarkan layar bioskop sebagai sarana hiburan saja (<http://ciptagemilang.net>). Blitzmegaplex hadir ditengah masyarakat sebagai *one entertainment centre* yang memberikan layanan yang unggul untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan hiburan, tidak hanya menawarkan kenyamanan & *quality of service* namun juga memberikan pengalaman yang berbeda lebih dari sekedar menonton film.

Blitzmegaplex adalah jaringan bioskop dengan konsep yang mampu memberikan pengalaman yang berbeda saat menonton film. Blitzmegaplex hadir dengan minimal 8 layar di setiap lokasi bioskop. Jumlah layar yang banyak tersebut memberikan kesempatan untuk menonton berbagai macam genre film, bukan hanya film-film Hollywood, namun juga Film Festiva, *Arthouse*, Film India, Animasi dan berbagai film yang berasal dari seluruh dunia dengan berbagai bahasa (<http://www.blitzmegaplex.com>).

Blitzmegaplex yang memiliki konsep '*beyond movies*' merupakan suatu perusahaan yang bergerak dibidang *one stop entertainment*, dimana perusahaan tersebut memberikan layanan pemutaran film baik luar negeri maupun dalam negeri (Asia, Eropa, Amerika, film independen dari Indonesia dan luar negeri). Selain itu juga menawarkan fasilitas-fasilitas entertainment lainnya yakni *music permormances*, *DJ performance*, *karaoke*, *café*, *pool area*, *gaming area WII* dan *X-BOX*,

*function room, event hosting capability, fine-dining restaurant, digital music stores, merchandise store, dan snack bar* (Hartanti, 2009:3).

Blitzmegaplex adalah salah satu bioskop di Indonesia yang memberikan pengalaman kepada konsumennya dengan karakteristik sebagai berikut, yaitu ([www.blitzmegaplex.com](http://www.blitzmegaplex.com)):

1. Menawarkan minimal 8 layar di setiap lokasi , dilengkapi dengan teknologi terbaik.
2. Lebih banyak pilihan film: mulai dari film-film Hollywood, *world cinema, festival & arthouse productions*, film Indonesia, film Indie, film Hindi, Anime dan bioskop Asia.
3. Dengan konsep “*beyond movies*” menyediakan fasilitas restoran/kafe, *live music performances*, blitzGameSphere, *pool*, karaoke, ruang serbaguna, area WiFi, dan blitzShoppe.
4. Melakukan promosi yang kreatif dan inovatif dan layanan yang berkualitas untuk mempertahankan daya tariknya kepada pelanggan.

Inovasi yang selalu dilakukan Blitzmegaplex telah berhasil mendapatkan pengakuan dari masyarakat luas melalui penghargaan yang diterima, diantaranya:

1. Blitzmegaplex menerima penghargaan dari (Museum Rekor Indonesia) sebagai "bioskop terbesar di Indonesia" pada tahun 2007.
2. Blitzmegaplex Paris Van Java Bandung memecahkan rekor 1.000.000 penonton dalam waktu hanya setahun setelah diluncurkan pada bulan Oktober 2006.

3. Blitzmegaplex Grand Indonesia meraih rekor 10.600 penonton dalam satu hari pada bulan Juni 2007.

## **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Persaingan di industri penyedia jasa hiburan yang semakin kompetitif menuntut perusahaan untuk memiliki keunggulan bersaing, yaitu dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dalam usaha untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan pelanggannya karena pelanggan merupakan kunci utama dalam keberhasilan suatu perusahaan (Hartanti, 2009:1). Faktor terpenting yang harus diperhatikan oleh perusahaan untuk memenangkan persaingan adalah dengan memperhatikan kepuasan pelanggannya. Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada pelayanan yang diterimanya. Pelanggan yang puas akan mencari atau membeli produk dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Sebaliknya, apabila pelanggan tidak puas, mereka akan beralih ke produk atau jasa yang ditawarkan oleh pesaing dan hal itu akan berdampak buruk bagi kelangsungan hidup perusahaan (Hartanti, 2009:2). Menurut Kotler (2007:179) pengukuran terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan perlu dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh perusahaan mampu memenuhi kebutuhan pelanggannya. Apabila pelanggan tidak puas, maka pelanggan kecewa dan berakibat pada menurunnya tingkat penjualan. Untuk itu perlu diketahui faktor-faktor penyebabnya dan selanjutnya dilakukan perbaikan dan perubahan. Dengan semakin banyaknya pelanggan yang meninggalkan perusahaan dan beralih ke perusahaan pesaing, maka akan menyebabkan menurunnya tingkat penjualan perusahaan.

Persaingan dalam bisnis *entertainment* ditandai dengan semakin maraknya penyedia fasilitas-fasilitas *entertainment* seperti bioskop, *café*, *lounge*, *restaurant*, tempat karaoke, dll (Hartanti, 2009:3). Kebutuhan akan hiburan yang tinggi, menuntut industri penyedia jasa hiburan untuk berlomba-lomba menjadi yang terbaik diantara pesaingnya-pesaingnya. Mereka dituntut untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas agar tetap bisa bertahan ditengah persaingan. Tanpa adanya strategi yang tepat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memuaskan pelanggannya, sulit untuk dapat bersaing meraih pangsa pasar yang sebesar-besarnya.

Pada dasarnya semua bioskop konsepnya adalah *Cineplex*. *Cineplex* merupakan singkatan dari *cinema complex*, yang perwujudannya berupa satu bioskop dengan beberapa ruang pertunjukan atau layar, sehingga dapat menayangkan beberapa judul film dalam waktu bersamaan, artinya memberikan alternatif kepada penonton untuk memilih film berdasarkan selera masing-masing (Vandalas, 2007:2). Pelopor jaringan *Cineplex* di Indonesia adalah bioskop XXI yang merupakan *Cineplex* 21 group. Kehadiran Blitzmegaplex menghilangkan kesan monopoli yang terjadi dalam jaringan bisnis bioskop di Indonesia karena hanya ada 21 group yang sebelumnya telah lebih dahulu sukses dalam pasar *cinema* (<http://filmindonesia.or.id/support>). Kehadiran Blitzmegaplex di jaringan bisnis bioskop di Indonesia mengubah kondisi pasar yang sebelumnya bersifat monopoli menjadi oligopoli. Menurut Sukirno (2008:314), pasar oligopoli adalah pasar yang terdiri dari beberapa produsen saja. Adakalanya pasar oligopoli terdiri dari dua perusahaan saja dan pasar itu dinamakan pasar duopoli.

Industri film di Indonesia terdiri dari subsektor produksi, subsektor distribusi dan subsektor ekshibisi. Pada subsektor ekshibisi, dua pemain utama adalah kelompok 21 dan kelompok Blitzmegaplex, namun subsektor distribusi dikuasai berbagai perusahaan yang konon masih terafiliasi dengan pemilik kelompok 21 (<http://www.tempo.co>). Hal ini menjadi tantangan Blitzmegaplex sebagai pemain industri ekshibisi film di Indonesia karena beberapa subsektor industri film sebagian besar dikuasai oleh kelompok 21 atau biasa di sebut dengan 21 group.

Di tengah persaingan industri bioskop Indonesia khususnya kota Bandung, Blitzmegaplex menunjukkan adanya beberapa kelemahan yaitu minimnya lokasi bioskop dan kendala masuknya beberapa *box office movie*. Hasil pengamatan dari ([www.boxofficemojo.com](http://www.boxofficemojo.com)) dan ([www.blitzmegaplex.com](http://www.blitzmegaplex.com)) tahun 2012, terdapat beberapa *top box office movie* yang tidak ditayangkan di Blitzmegaplex antara lain The Twilight Saga: Breaking Dawn Part 1 & Part 2, The Iron Lady, Born to be Wild, Project X, Undefeated, The Hunger Games, SAFE, 50/50, dll. Hal tersebut menimbulkan kesan monopoli pasar oleh 21 group dikarenakan ketidakmampuan Blitzmegaplex menghadirkan film-film di layar bioskop mereka. Dengan hanya mengandalkan 66 layar di tujuh lokasi bioskop, Blitz tertatih-tatih berhadapan dengan Grup 21Cineplex, yang memiliki 500-an layar dan mendominasi jaringan distribusi film impor (<http://www.tempo.co>). Ketidakmampuan Blitzmegaplex dalam menghadirkan film-film *top box office movie* tersebut dapat membuat pelanggan Blitzmegaplex beralih ke bioskop 21 group dan mengakibatkan penurunan laba perusahaan. Kondisi Blitz berdarah karena terus meruginya beberapa bioskop. Belum lagi utang Graha Layar Prima kepada Quvat Management Pte Ltd, pengelola dana investasi di Singapura yang mengucurkan dana sekitar Rp 250 miliar

agar Blitz berdiri, belum lunas (<http://www.tempo.co>). Apabila masalah yang terjadi di Blitzmegaplex terus dibiarkan maka akan membawa dampak yang buruk terhadap keberlangsungan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan keinginan peneliti untuk mengetahui lebih mendalam mengenai kualitas layanan dan pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pelanggan, Skripsi ini mencoba mengungkapkan permasalahan mengenai kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan Blitzmegaplex Paris Van Java Bandung.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Pokok permasalahan yang ingin dijawab dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan Blitzmegaplex?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan Blitzmegaplex?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Blitzmegaplex?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka penelitian ini memiliki dua tujuan, yaitu :

1. Mengidentifikasi tingkat kualitas pelayanan Blitzmegaplex.
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan Blitzmegaplex.
3. Mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Blitzmegaplex.

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dilihat dari aspek teoritis dan aspek praktis.

### **1.5.1 Aspek Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman dan pengetahuan Peneliti mengenai variabel-variabel dalam pengukuran kualitas pelayanan (*service quality*) Blitzmegaplex terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

### **1.5.2 Aspek Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti dalam memperdalam pengetahuan dan menerapkan ilmu-ilmu yang telah dipelajari baik dari perkuliahan maupun dari pembelajaran dari berbagai literatur.

## **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Sistematika penulisan pada penelitian ini secara garis besar adalah sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan gambaran umum objek penelitian, latar belakang dilakukannya penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan tugas akhir.

## **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN**

Bab ini menguraikan teori-teori yang melandasi penelitian yang diperoleh dengan melakukan studi kepustakaan melalui pengumpulan data sekunder. Selain itu penulis akan memberikan gambaran tentang penelitian terdahulu, kerangka pemikiran yang akan digunakan untuk menggambarkan masalah penelitian sehingga akan sampai pada kesimpulan penelitian, hipotesis penelitian, serta ruang lingkup penelitian.

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian meliputi uraian tentang jenis penelitian, variable operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reabilitas, serta teknik analisis data.

## **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan hasil pengolahan dan analisis data primer yang berhasil dikumpulkan, sehingga diperoleh hasil penelitian sebagai jawaban atas masalah dan tujuan penelitian.

## **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bagian ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari penelitian, peneliti juga akan memberikan saran-saran kepada Blitzmegaplex dan pihak lainnya agar dapat memperoleh manfaat dari penelitian ini.