

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri film di Indonesia kembali menguat setelah sempat melemah di tahun 2020. Dessy Ruhati, seorang Deputy Bidang Kebijakan Strategis Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif mengatakan bahwa ada sedikitnya 55 juta penonton bioskop di tahun 2023. Seorang pengamat dan peneliti film bernama Hikmat Darmawan memperkirakan bahwa industri film Indonesia dapat memiliki 50-60 juta penonton pada tahun 2024. Dwi Heriyanto, Direktur Utama PT Produksi Film Negara, menyatakan bahwa perputaran uang akan berjalan dengan baik jika pada tahun 2024 dapat menarik hingga 60 juta penonton (Pusparisa, 2024).

Cinema XXI telah menjadi brand penyedia bioskop terbesar di Indonesia. Cinema XXI mulai berkecimpung di industri film sejak tahun 1987. Pada kuartal terakhir 2023, Cinema XXI telah memiliki 1.250 layar di 232 lokasi bioskop yang berada di 56 kota di Indonesia. Di bawah naungan PT Nusantara Sejahtera Raya Tbk, Cinema XXI memiliki komitmen untuk memberikan pengalaman, kenyamanan, dan kualitas terbaik untuk penonton. Hal ini dibuktikan dengan penghargaan-penghargaan internasional yang diterima oleh Cinema XXI, seperti “*World Branding Award*” pada tahun 2017, 2018, dan 2019, “*Millenials Top Brand Awards*” pada tahun 2020, hingga “*Industry Champion of The Year*” dan “*Indonesia Best Managed Company*” pada tahun 2023.

M-Tix adalah sebuah aplikasi *mobile* yang dirilis pada tahun 2015. Aplikasi ini diluncurkan oleh PT Nusantara Sejahtera Raya yang menaungi Cinema XXI. M-Tix membantu konsumen Cinema XXI dalam pemesanan tiket bioskop secara *online*. Adanya aplikasi ini membuat konsumen tidak perlu datang dan mengantri lebih awal demi film dan bangku yang diinginkan. M-Tix dapat diunduh melalui Google Play Store maupun App Store.

Adapun dalam penggunaannya, M-Tix masih belum memenuhi harapan pengguna. Pernyataan tersebut dibuktikan dari 5.257 *feedback* yang diberikan pengguna dalam 5 tahun terakhir. Sebanyak 2.557 orang memberikan kritikan terhadap aplikasi ini. Hal ini berarti terdapat 48,64% pengguna belum merasa puas dengan penggunaan M-Tix. Beberapa permasalahan yang disampaikan pengguna, yaitu gambar yang tidak muncul, permasalahan pembayaran, permasalahan koneksi, tidak adanya fitur pembelian tiket hari selanjutnya, permasalahan log in, kehilangan saldo, promo maupun voucher yang tidak bisa digunakan, ketidakjelasan tanggal tayang, permasalahan *refund*, lemot, hingga poin Loyaltix yang tidak bisa digunakan. Hal ini tentunya perlu menjadi perhatian dari Cinema XXI untuk memberikan layanan yang maksimal melalui M-Tix.

E-Servqual adalah metode yang dapat digunakan untuk melakukan analisa kepuasan pelanggan. Electronic Service Quality atau E-Servqual membantu untuk menjabarkan bagaimana suatu website atau aplikasi dapat memberikan fasilitas untuk pengguna dapat melakukan transaksi dengan efektif dan efisien. Penggunaan metode ini akan mengidentifikasi persepsi pengguna terhadap layanan yang disediakan. E-Servqual memiliki beberapa dimensi, yaitu *Efficiency*, *Fulfillment*,

System Availability, Privacy, Responsiveness, Compensation, dan Contact (Theresia & Tan, 2021). Model Kano diperlukan untuk mengelompokkan atribut sesuai dengan kemampuan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan (Kosasih dkk., 2020). Terdapat lima atribut Kano, yaitu Must-be, One-dimensional, Attractive, Reverse, dan Indifferent (Oey, 2023). Menurut Fauziyah, kombinasi dari metode E-Servqual dengan Model Kano dapat menentukan atribut yang harus dipertahankan, ditingkatkan, maupun dikembangkan (Suryawardani dkk., 2022)

Dengan permasalahan M-Tix yang telah dijabarkan sebelumnya, maka diperlukan adanya penelitian terkait Analisa Kepuasan Pengguna M-Tix dengan Pendekatan E-Servqual dan Model Kano untuk mengetahui kepuasan pelanggan dan saran perbaikan yang menjadi prioritas untuk M-Tix.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu:

“Bagaimana kepuasan pengguna M-Tix dengan metode e-servqual dan model kano?”

1.3. Batasan Masalah

Berikut adalah beberapa batasan penelitian yang diperlukan agar ruang lingkup penelitian lebih terarah, fokus, dan tidak melebar.

1. Responden pernah membeli tiket bioskop menggunakan Aplikasi M-Tix sebanyak minimal 5 kali

2. Responden merupakan pengguna Aplikasi M-Tix pada perangkat Android
3. Responden berdomisili di Surabaya dan Sidoarjo

1.4. Asumsi

Berikut adalah asumsi-asumsi yang digunakan dalam penelitian ini.

1. Responden tidak mengalami gangguan internet saat menggunakan M-Tix
2. Responden memahami semua pertanyaan maupun pernyataan dalam kuisisioner dan mengisi dengan jujur

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna Aplikasi M-Tix
2. Mengelompokkan atribut berdasarkan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan
3. Memberikan usulan perbaikan untuk Aplikasi M-Tix

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis
 - a. Dapat digunakan sebagai perbendaharaan perpustakaan, menjadi sumber literatur, serta untuk mengetahui sejauh mana dalam mengaplikasikan teori-teori yang didapat diperkuliahan dengan permasalahan di lapangan

- b. Dapat menerapkan metode E-Servqual dan Model Kano untuk melakukan analisis kepuasan pengguna
2. Manfaat Praktis
- a. Mengetahui sejauh mana Cinema XXI sudah memenuhi keinginan atau harapan pengguna M-Tix
 - b. Sebagai pertimbangan untuk menentukan kebijakan yang harus diambil dalam pengembangan kualitas pelayanan M-Tix

1.7. Sistematika Penulisan

Berikut adalah sistematika penulisan dari penelitian ini.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, asumsi, serta sistematika penulisan laporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi dasar-dasar teori dan penelitian terdahulu yang menjadi pendukung dan memiliki kaitan dengan permasalahan penelitian yang menjadi landasan utama penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tempat dan waktu penelitian, variable, populasi dan sampel, teknik pengumpulan dan analisis data, serta flowchart yang memetakan alur penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi pengumpulan data yang diperlukan, pengolahan data tersebut, hingga analisa dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian yang dilakukan, sekaligus menjawab tujuan, serta pemberian saran untuk penelitian selanjutnya

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN