

BAB I

PENDAHULUAN

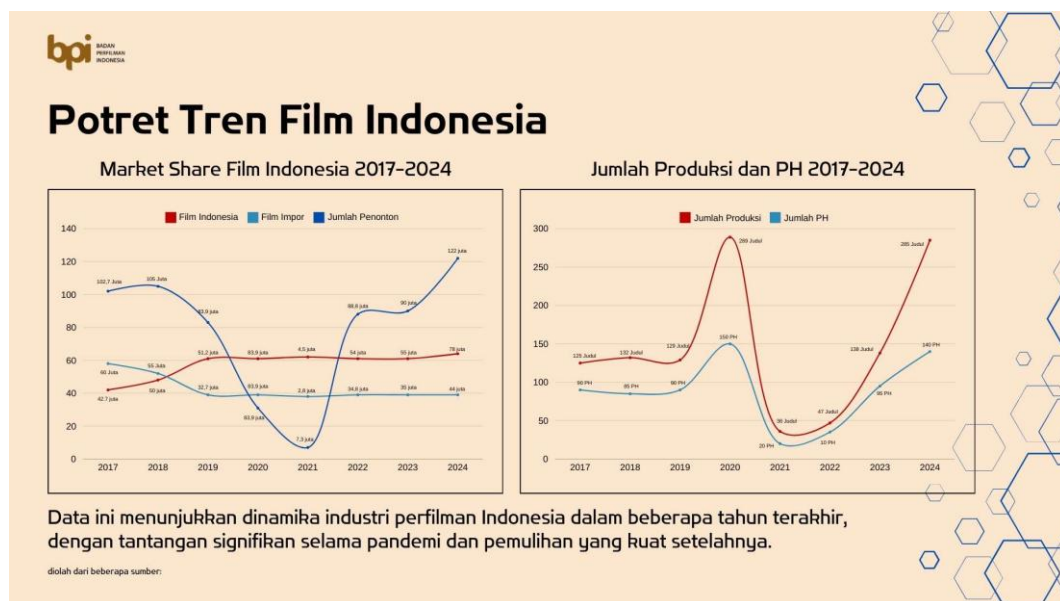
1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi juga telah mentransformasi dunia industri ke dalam era digital. Di era ini, perubahan besar terjadi tidak hanya dalam kemudahan aktivitas manusia, tetapi juga dalam pola hidup dari era dulu ke era sekarang. Perubahan tersebut memengaruhi cara pandang, pola pikir, serta perkembangan neuron otak dalam menyesuaikan diri terhadap kemajuan teknologi informasi (Santosa, 2023). Lebih lanjut, transformasi ini juga memengaruhi dunia usaha, di mana perusahaan harus mampu beradaptasi agar tetap relevan dalam persaingan yang semakin ketat. Agar dapat memberikan layanan terbaik kepada pengguna, perusahaan harus selalu mengikuti tren perkembangan zaman. Salah satu *trend* yang cukup berkembang adalah dunia hiburan khususnya menonton bioskop.

Cinemaxx merupakan nama awal dari Cinepolis, Cinemaxx didirikan pada tahun 2014 oleh PT Cinemaxx Global Pasifik dan berada di bawah kepemilikan Lippo Group. Namun, pada Desember 2019, Cinepolis mengakuisisi saham Cinemaxx, yang kemudian menyebabkan perubahan nama resmi menjadi Cinepolis Indonesia. Pelayanan yang disediakan oleh Cinemaxx mengalami peningkatan ketika melakukan rebranding menjadi Cinepolis. Dengan keberadaan di 13 negara, Cinepolis merupakan jaringan pemutaran film paling besar keempat secara global

dan menduduki peringkat pertama sebagai yang paling besar di kawasan Amerika Latin.

Berikut merupakan data tahunan penonton bioskop yang dikeluarkan Badan Perfilman Indonesia:



Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Penonton Bioskop di Indonesia

(Sumber: <https://bpi.or.id>)

Penurunan drastis jumlah penonton bioskop di Indonesia pada 2020-2021 disebabkan oleh pandemi COVID-19, yang mengakibatkan pembatasan sosial, penutupan bioskop, dan peralihan ke *platform streaming digital*. Namun, setelah pandemi mereda, jumlah penonton mulai meningkat kembali seiring dengan pelonggaran aturan, rilis film-film besar, serta meningkatnya minat masyarakat untuk kembali menonton di bioskop. Puncaknya, pada 2024, jumlah penonton mencapai rekor tertinggi, menunjukkan bahwa industri perfilman telah pulih sepenuhnya dan bahkan mengalami pertumbuhan yang lebih pesat dibandingkan

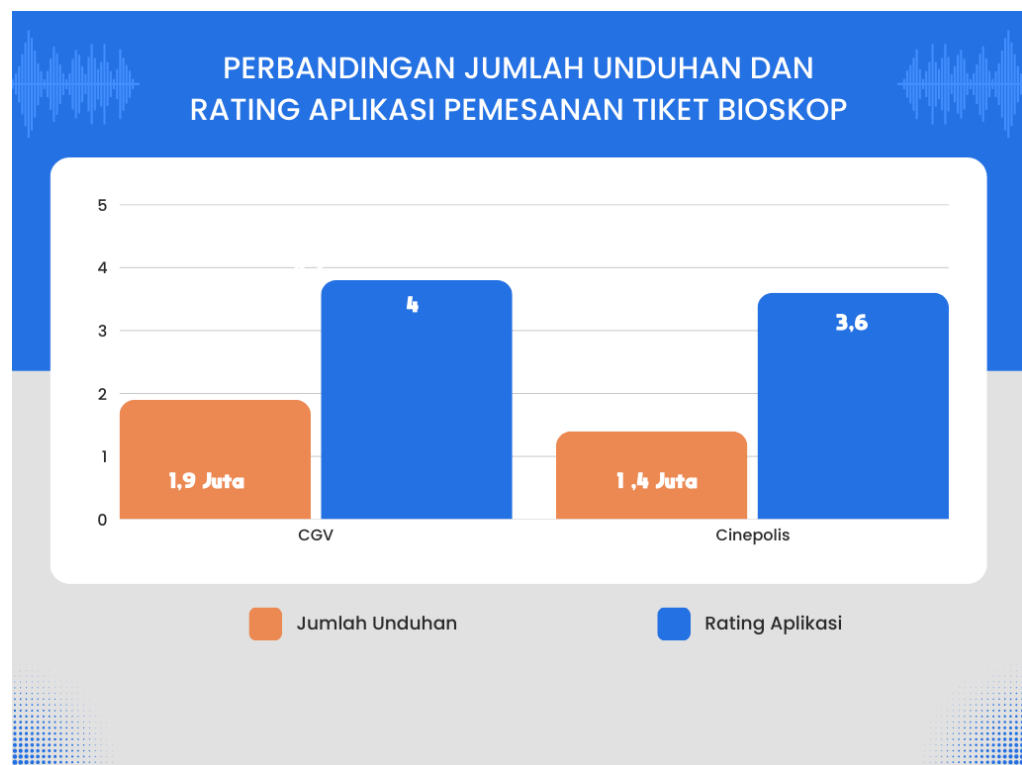
sebelum pandemi. Meskipun data dalam grafik menunjukkan puncak jumlah penonton bioskop di tahun 2024, tren positif ini diperkirakan masih akan berlanjut pada tahun 2025. Hal tersebut terlihat dari kesuksesan sejumlah film yang dirilis pada awal tahun 2025, seperti "Agak Laen" dan "Jumbo", yang berhasil menarik jutaan penonton hanya dalam waktu singkat. Antusiasme masyarakat terhadap film lokal maupun internasional di layar lebar membuktikan bahwa bioskop tetap menjadi pilihan utama dalam menikmati pengalaman menonton yang lebih imersif, sosial, dan emosional dibandingkan hanya sekadar menonton di rumah.

Selain itu, walaupun saat ini layanan *video on demand* (VoD) seperti Netflix, Prime Video, Disney+ Hotstar, dan lainnya semakin berkembang pesat dan menawarkan berbagai kemudahan, kehadiran *platform-platform* ini ternyata tidak mengurangi minat masyarakat untuk tetap datang ke bioskop. Justru, keduanya kini saling melengkapi. Bioskop menawarkan pengalaman *audio-visual* yang tidak dapat digantikan oleh layar televisi atau perangkat *mobile*, seperti kualitas gambar IMAX, suara *surround*, serta atmosfer kolektif menonton bersama orang banyak yang memperkaya pengalaman emosional dalam menikmati sebuah film.

Faktor lain yang memperkuat eksistensi bioskop di tahun 2025 adalah inovasi layanan dari pihak bioskop, seperti kursi premium, layanan makanan eksklusif, serta promosi dan paket menarik, diskon menarik dari aplikasi, yang semuanya bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan dan daya tarik penonton. Selain itu, perilisan film-film *blockbuster* yang dinantikan seperti sekuel film *superhero*, animasi, hingga produksi film nasional dengan kualitas yang semakin tinggi,

memperkuat alasan bahwa menonton di bioskop menjadi hiburan dan bagian penting dari gaya hidup masyarakat Indonesia.

Dengan mempertimbangkan semua faktor tersebut, dapat disimpulkan bahwa industri bioskop tidak hanya tetap relevan di tahun 2025, tetapi juga berpeluang mengalami pertumbuhan signifikan di waktu mendatang.

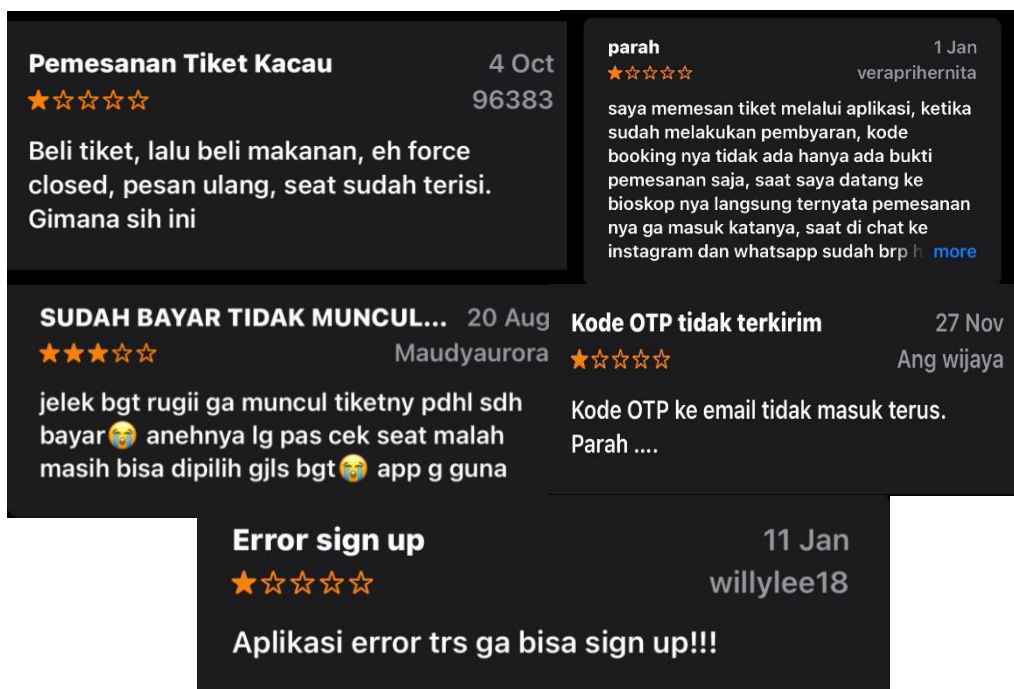


Gambar 1. 2 Grafik jumlah unduhan dan Rating Aplikasi CGV dan Cinepolis

(Sumber: *Google Playstore*, Data Mei 2025)

Berdasarkan data jumlah unduhan dan rating pengguna di *Google Play Store* di bulan April 2025, aplikasi Cinepolis Indonesia memiliki jumlah unduhan serta *rating* lebih rendah dibandingkan dengan aplikasi CGV, yaitu. Aplikasi Cinepolis Indonesia hanya mencapai (1,4 juta unduhan dengan *rating* 3,6/5), yang lebih rendah dibandingkan CGV (1,9 juta unduhan, *rating* 4). Jumlah unduhan yang lebih rendah dapat mengindikasikan bahwa aplikasi ini kurang diminati atau kurang

dikenal oleh masyarakat, sementara *rating* yang lebih rendah mencerminkan adanya ketidakpuasan pengguna terhadap fitur atau performa aplikasi tersebut. Hal ini menunjukkan aplikasi Cinepolis sangat cocok untuk dianalisis dan diteliti. Jadi aplikasi Cinepolis masih perlu evaluasi dan pengembangan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan daya saingnya di pasar.



Gambar 1. 3 Review Aplikasi Cinepolis di *app store*

Berdasarkan data yang didapatkan dari *app store*, aplikasi Cinepolis masih mengalami beberapa permasalahan yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Seperti aplikasi mengalami error/*force close*, tidak bisa *sign up*, Kode OTP tidak terkirim, tidak adanya bukti pembayaran, maka dari itu hal ini memperkuat bahwa aplikasi Cinepolis sangat cocok untuk ditinjau kembali, dianalisis dan diteliti untuk meningkatkan kualitas aplikasi.

Kendala dalam teknologi dan infrastruktur dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi Berbagai permasalahan teknis dalam sistem aplikasi,

kesulitan pada tampilan antarmuka, sering mengalami *error* serta hambatan dalam penggunaan perangkat keras dapat menyulitkan pengguna dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pengguna.

Bagi suatu perusahaan, kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi yang dikembangkan merupakan aspek penting. Keberhasilan suatu aplikasi tidak hanya diukur berdasarkan seberapa baik aplikasi tersebut berfungsi atau informasi yang dihasilkan, tetapi juga dari tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna. Selain itu kepuasan pengguna menjadi bagian penting dalam pembelian ulang (Amroni et al., 2020).

Menurut Karyoto, 2024, keberhasilan sistem informasi atau aplikasi tidak sekadar bergantung pada kemampuannya dalam memproses dan menghasilkan informasi yang berkualitas, melainkan juga pada pengalaman pengguna terhadap kinerja yang diberikan oleh sistem atau aplikasi tersebut. Kepuasan pengguna sendiri muncul ketika pengguna membandingkan kinerja produk dengan ekspektasi mereka. Jika suatu produk tidak sesuai atau berada di bawah harapan pengguna, maka mereka akan merasa tidak puas. Sebaliknya, bila kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pengguna akan merasakan kepuasan. Bahkan, bila kinerja produk melampaui harapan, pengguna akan merasakan kepuasan yang lebih tinggi dan merasa senang.

Technology Acceptance Model (TAM) ialah suatu model yang diperkenalkan oleh Davis sekitar tahun 1985 yang menganalisis berbagai faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi baru. TAM ialah model adaptif dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen. Peneliti

memanfaatkan penggunaan pendekatan TAM guna mengetahui sikap penggunaan terhadap teknologi yang digunakan. Penerimaan TAM (*Technology Acceptance Model*) mencakup dua elemen utama, yakni persepsi terhadap manfaat dan persepsi terhadap kemudahan penggunaan. Persepsi manfaat mengacu pada seberapa besar kepercayaan seorang individu bahwasanya pemanfaatan suatu sistem bisa memperbaiki efisiensi atau produktivitas kerjanya. Sementara itu, persepsi kemudahan penggunaan ialah tingkat keyakinan seorang individu bahwasanya sistem tersebut bisa dimanfaatkan penggunaannya dengan mudah tanpa memerlukan upaya yang rumit. Berdasarkan pengertian ini, TAM menjadi pendekatan yang tepat untuk digunakan dalam proses pengembangan serta penilaian terhadap penerimaan suatu aplikasi atau teknologi baru. Aplikasi Cinapolis, yang tertinggal dibandingkan aplikasi CGV Cinemas Indonesia, ditunjukkan dari rating pengguna dan jumlah unduhan yang lebih rendah. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan dan adopsi pengguna terhadap aplikasi Cinapolis masih perlu ditingkatkan. Sehingga dapat dianalisis menggunakan TAM untuk melihat berbagai faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna. TAM sendiri ialah metode yang dimanfaatkan guna mengukur seberapa jauh pengguna menerima dan menggunakan suatu teknologi, dengan mempertimbangkan berbagai faktor seperti persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat teknologi tersebut (Pratama et al., 2022).

Pada penjelasan diatas diperlukannya metode multivariat yang bisa dimanfaatkan guna menganalisis berbagai variabel yang ada di dalam TAM terhadap permasalahan permasalahan yang ada contohnya seperti SEM, Smart-

PLS, dan lain lain. Metode SEM ialah teknik analisis multivariat yang memerlukan jumlah sampel yang relatif besar, minimal sebanyak 100, serta didukung oleh landasan teori yang kuat terhadap variabel yang dianalisis. Meski demikian, metode ini mempunyai sejumlah kekurangan, yang kemudian bisa diatasi melalui pendekatan Smart PLS, terutama karena mampu digunakan dengan jumlah sampel yang lebih kecil dan tidak menuntut variabel yang mempunyai banyak acuan teoritis (Muhammad Nusrang et al., 2023).

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti memutuskan untuk menggunakan pendekatan *Partial Least Square-Structural Equation Model* (SEM-PLS). Pendekatan ini memungkinkan analisis hubungan antar variabel secara simultan, baik yang bersifat independen maupun dependen, serta memungkinkan untuk mengkaji faktor-faktor serta jalur hubungan antar variabel. Setiap variabel dalam penelitian ini dapat berupa faktor atau konstruk yang disusun dari sejumlah indikator. Lebih lanjut, masih sedikit penelitian yang membahas mengenai penggunaan *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam konteks aplikasi pemesanan tiket bioskop, khususnya aplikasi Cinepolis, sehingga pendekatan SEM-PLS menjadi relevan untuk digunakan.

Dengan memanfaatkan metode SEM-PLS, diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif terkait berbagai faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dan keputusan pembelian ulang melalui aplikasi Cinepolis. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen dalam memberi peningkatan pada kualitas pengalaman pengguna terhadap aplikasi tersebut. Dalam penelitian ini akan diterapkan metode *Partial*

Least Square (PLS). Yamin dan Kurniawan (2021) menyatakan bahwa *Partial Least Square* (PLS) ialah metode analisis yang bersifat powerful sebab mampu diaplikasikan pada berbagai jenis data dan tidak terlalu ketat dalam hal asumsi.

Adapun populasi dalam penelitian ini merujuk pada klasifikasi WHO yang mencakup kelompok usia antara 10 hingga 59 tahun, termasuk remaja (10–19 tahun), dewasa muda (20–39 tahun), dan dewasa madya (40–59 tahun). Sasaran ini dipilih karena mereka termasuk dalam kelompok usia aktif secara digital dan cenderung menggunakan layanan pemesanan tiket secara *online* melalui aplikasi yang minimal telah menggunakan aplikasi cinepolis untuk pembelian tiket bioskop satu kali dalam kurun waktu 3 bulan terakhir. Responden pada penelitian ini berjumlah 100 orang, dengan pertimbangan bahwa jumlah tersebut sesuai dengan pendekatan analisis *Structural Equation Modeling* dengan metode *Partial Least Squares* (SEM-PLS). Menurut Ghozali dan Latan (2015), metode SEM-PLS sangat cocok digunakan untuk penelitian dengan jumlah sampel kecil, yaitu antara 30 hingga 100 responden, karena tidak mengharuskan data berdistribusi normal. Selain itu, SEM-PLS juga tepat diterapkan dalam penelitian yang bersifat eksploratif atau untuk pengujian model baru, seperti pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dimanfaatkan penggunaannya pada penelitian ini dalam konteks aplikasi baru, yaitu aplikasi Cinepolis.

1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahannya adalah “Bagaimana mengetahui pengaruh variabel-variabel

dalam TAM terhadap kepuasan pengguna dan pembelian berulang pada aplikasi Cinepolis dengan pendekatan SEM-PLS?”

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang digunakan pada penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Kuisisioner dibuat *online* dengan memanfaatkan penggunaan *google form* yang disebarkan melalui media sosial.
2. Pada Penelitian ini tidak membahas masalah harga dan keuangan.

1.4 Asumsi

Asumsi yang digunakan pada penelitian ini ialah:

1. Responden dapat memahami pernyataan yang diberikan dan bersikap jujur dalam memberikan pernyataan yang diberikan melalui kuisisioner.
2. Data yang diperoleh dari penyebaran kuisisioner dianggap mewakili perilaku pengguna pada aplikasi Cinepolis.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang hendak diperoleh capaiannya oleh peneliti dalam penelitian tugas akhir ini ialah Untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel dalam TAM terhadap kepuasan pengguna dan pembelian berulang pada aplikasi Cinepolis dengan pendekatan Smart-PLS.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dalam penyusunan tugas akhir ini adalah

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis, penyusunan penelitian ini bermaksud sebagai media penerapan pengetahuan teoritis yang diperoleh selama masa studi, serta dapat berkontribusi dalam pengembangan wawasan ilmiah melalui penerapan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan metode SEM-PLS dalam menjawab permasalahan yang berhubungan dengan berbagai faktor yang memengaruhi pemanfaatan aplikasi baru terhadap kepuasan pengguna dan pembelian berulang di Cinepolis. Lebih lanjut, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian serupa di waktu mendatang.

2. Manfaat Praktis

Harapannya, temuan dalam penelitian ini bermanfaat sebagai dasar evaluasi bagi pihak perusahaan. Temuan penelitian ini juga bisa dijadikan rujukan untuk melakukan pembenahan terhadap berbagai elemen dalam layanan jasa, khususnya pada sektor hiburan. Akan lebih optimal apabila rekomendasi yang diajukan bisa diimplementasikan guna menunjang peningkatan mutu pelayanan di Cinepolis Surabaya.

1.7 Sistematika Penulisan Laporan

Dalam hal ini sistematika penulisan laporan pada makalah skripsi yang dibuat oleh penyusun ialah mengulas terkait berbagai hal sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Menerangkan secara umum mengenai latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, asumsi, tujuan, manfaat dan ruang lingkup sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat sejumlah teori mengenai obyek produk yakni, teori mengenai Kepuasan pengguna, Indikator kepuasan pengguna, Cinopolis, TAM, pembelian berulang, dan metode SEM dengan Pendekatan SEM-PLS.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan lokasi penelitian metode pengumpulan data dan langkah pemecahan masalah.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi pengolahan dari data yang sudah dikumpulkan dan menjalankan analisa dari permasalahan serta pembahasan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan terhadap permasalahan yang sudah dibahas serta memberikan saran yang bermanfaat.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN