

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan bisnis yang terjadi saat ini semakin sengit. Hal tersebut mendorong perusahaan-perusahaan untuk menyadari bahwa kepuasan pelanggan merupakan sebuah keharusan dan bukan lagi sekedar pilihan. Saat pengguna merasa puas terhadap layanan yang diberikan, mereka lebih cenderung untuk melakukan transaksi ulang atau bahkan memberikan rekomendasi terhadap produk atau jasa tersebut. Di sisi lain, pengalaman yang kurang memuaskan oleh pelanggan dalam berinteraksi dengan layanan dapat berpotensi mengakibatkan kehilangan pelanggan secara permanen. Oleh karena itu, perusahaan harus memiliki tekad untuk terus meningkatkan mutu layanan pelanggan mereka. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa kualitas pelayanan yang baik memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan (Pilo, 2023).

Di era *digital* yang terus berkembang pesat, aplikasi *mobile* telah menjadi bagian yang sangat melekat dengan kehidupan sehari-hari kita. Aplikasi *mobile* tidak hanya memfasilitasi komunikasi dan akses ke media sosial, tetapi juga memberikan kemudahan dalam berbagai aspek, termasuk pemesanan tiket untuk menonton film di bioskop. Aplikasi pemesanan tiket bioskop menjadi sangat populer karena memberikan kenyamanan dan aksesibilitas bagi pengguna dalam mendapatkan tiket secara cepat dan praktis.

Dengan ditiadakannya Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM), jumlah penonton film di Indonesia diharapkan dapat mencapai rekor baru di tahun 2023 (Nababan, 2023). Hal tersebut kemudian dibuktikan dengan hasil survei yang dilakukan oleh Euromonitor International pada awal tahun 2023, dimana sebanyak 76% penduduk di Indonesia menonton film di bioskop minimal sekali dalam satu bulan (Aprilia, 2023).

Terdapat beberapa aplikasi pemesanan tiket bioskop yang ditawarkan kepada pengguna. Dua aplikasi yang menjadi fokus perbandingan dalam penelitian ini adalah TIX ID dan M.Tix. Kesuksesan sebuah sistem informasi atau aplikasi tidak hanya ditentukan oleh kemampuan sistem tersebut dalam memproses dan menghasilkan informasi yang baik, tetapi juga berkaitan dengan kepuasan pengguna terhadap kinerja sistem atau aplikasi yang dirasakan (Octavia, 2022).

Dalam menghadapi persaingan yang ketat, sangat penting bagi penyedia layanan untuk memahami tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi yang mereka gunakan. Kepuasan adalah sebuah tingkatan perasaan yang dirasakan seseorang setelah melakukan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan orang tersebut (Supranto, 2001).

Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan pada aplikasi TIX ID dan M.Tix. CSI adalah sebuah metode penelitian yang banyak digunakan untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dengan cara melihat tingkatan kepentingan dari atribut yang ada pada suatu produk atau jasa (Devani & Rizko, 2016).

Dalam konteks aplikasi pemesanan tiket bioskop, CSI akan membantu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan masing-masing aplikasi serta memberikan informasi berharga kepada penyedia layanan untuk meningkatkan kualitas layanan mereka.

Hasil survei dan urgensi terhadap topik ini menjadi alasan dibuatnya penelitian ini. Hal tersebut karena dengan semakin tingginya penduduk Indonesia yang menonton film di bioskop, maka akan semakin banyak pula masyarakat yang menggunakan aplikasi seperti TIX ID dan M.Tix untuk memesan tiket film bioskop. Maka dari itu, aplikasi pemesanan tiket bioskop harus dapat memenuhi kepuasan pengguna sehingga tingkat penggunaan aplikasi semakin meningkat seiring dengan meningkatnya jumlah masyarakat yang menonton bioskop.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, masalah yang ingin diselesaikan dalam penulisan ini yaitu bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan pada aplikasi TIX ID dan M.Tix.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja layanan pada aplikasi TIX ID dan M.Tix.

1.4 Batasan Masalah

Batas masalah yang ditentukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Penelitian tentang perbandingan kepuasan pengguna.
- 2) Hasil penelitian berupa perbandingan kepuasan pelanggan terhadap kedua aplikasi dan rekomendasi cara meningkatkan tingkat kepuasan masing-masing aplikasi.
- 3) Cakupan pengguna yang disurvei pada penelitian ini adalah pengguna yang berusia antara 17 hingga 30 tahun.
- 4) Indikator/variabel *input* yang akan digunakan dalam penelitian kali ini adalah *Efficiency, Fulfillment, Security/Privacy, Contact, dan Responsive*. *Output* yang dihasilkan adalah tingkat kepuasan pengguna.
- 5) Hasil penelitian yang dilakukan hanya terbatas pada aplikasi apa yang memberikan tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- 6) Data penelitian diperoleh melalui survei.
- 7) Metode penelitian yang dipakai adalah metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- 1) Menjadi acuan bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian serupa.
- 2) Menambah wawasan penulis dalam menganalisa tingkat kepuasan pengguna dengan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*.
- 3) Penelitian dapat dijadikan acuan oleh perusahaan terkait mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi mereka khususnya di kota Medan dan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangan aplikasi TIX ID dan M.Tix.

1.6 Sistematika Penulisan

Laporan penelitian tugas akhir ini menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

1) **BAB I – PENDAHULUAN**

Bab ini memuat latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

2) **BAB II – LANDASAN TEORI**

Bab ini memuat bacaan teori-teori dasar yang dapat mendukung proses penelitian dan penulisan

3) BAB III – METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memuat metode pengumpulan data yaitu menggunakan kuesioner. Bab ini juga memuat tahapan penelitian dan metode penyelesaian yang akan digunakan.

4) BAB IV – HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat pembahasan mengenai hasil tingkat kepuasan yang didapatkan melalui proses penelitian dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

5) BAB V – KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat kesimpulan penelitian tentang aplikasi apa diantara TIX ID dan M.Tix yang memberikan tingkat kepuasan lebih tinggi terhadap pengguna. Bab ini juga memuat saran yang dapat diberikan untuk membantu menunjang penelitian lanjutan yang akan dilakukan di masa depan.