

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan era yang terus maju ini tercermin dari pesatnya inovasi dalam bidang teknologi. Kemajuan teknologi merupakan aspek yang tak terelakkan dalam kehidupan kontemporer, karena seiring dengan perkembangan teknologi, ilmu pengetahuan juga ikut berkembang. Setiap inovasi yang dihasilkan memberikan dampak positif bagi kehidupan manusia, seperti mempermudah akses informasi secara cepat dan efisien.

Dengan pesatnya perkembangan teknologi serta dukungan media informasi berbagai gaya hidup masyarakat mengalami perubahan. Salah satunya tempat hiburan meningkat sebagai akibat dari aktivitas masyarakat yang padat dan permintaan kerja yang tinggi di kota-kota besar.

Hal ini juga karena aktivitas lain yang menyebabkan banyak tekanan, stress, dan kebosanan. Kebanyakan orang membutuhkan tempat rekreasi yang nyaman memungkinkan orang untuk melupakan masalah mereka. Setiap tahun, berbagai jenis tempat hiburan baru muncul, termasuk taman bermain, kebun binatang, dan bioskop, tetapi bioskop tetap menjadi pilihan utama sebagai besar orang (Erfina, 2023).

Berdasarkan berita dari Kompas.com (2022), pada rapat kerja bersama Komisi X DPR Wakil Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Wamenparekraf) Angela Tanoesoedibjo mengatakan bahwa data menunjukkan pemulihan penonton bioskop pada tahun 2022, yang mencapai tingkat hampir sama dengan tahun 2019 atau sebelum pandemik. Jumlah penonton pada tahun 2019 yaitu 29 juta, tahun 2020 yaitu 12 juta, tahun 2021 yaitu 4 juta, dan tahun 2022 yaitu 21 juta (Dirgantara *et al.*, 2022).

**Tabel 1. 1 Jumlah Penonton Bioskop Dari Tahun 2019-2022**

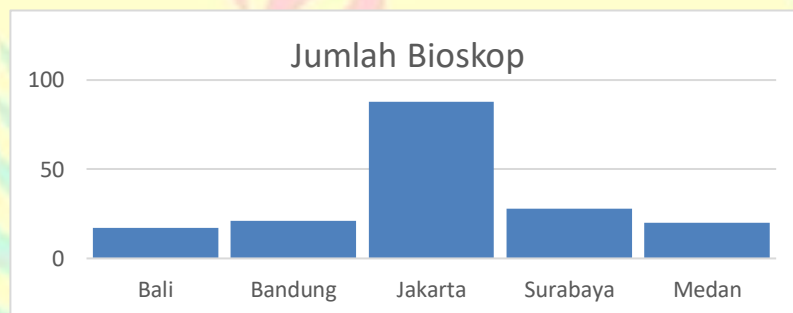
<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Penonton Bioskop</b>
2019	29.646.450 Juta
2020	12.059.127 Juta
2021	4.226.025 Juta
2022	21.212.199 Juta

Sumber: [www.kompas.com](http://www.kompas.com) (2022)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan jumlah penonton bioskop dari tahun 2019-2022 sudah mulai pulih hampir sama seperti sebelum masa pandemi. Produk layar lebar dianggap sebagai alat yang lebih efektif dalam mendukung promosi sektor pariwisata dan ekonomi kreatif (Angela, 2022). Diperkirakan bahwa jumlah penonton film Indonesia akan mencapai angka rekor baru pada tahun 2023. Dikutip dari [kompas.id](http://kompas.id) (2022).

Salah satu kota besar di Indonesia, yaitu DKI Jakarta, merupakan kawasan metropolitan yang memiliki 88 bioskop, yang mencakup 17,6% dari total 500 bioskop di seluruh wilayah Indonesia. Sebagian besar bioskop di DKI Jakarta dimiliki oleh *Cinema 21* yang berjumlah 63 bioskop, atau sekitar 71,6% dari keseluruhan bioskop di kota tersebut. Selain itu, terdapat 12 bioskop *CGV Blitz*, 10 bioskop *Cinemaxx*, dan 3 bioskop *independent*. (Annur, 2023).

**Gambar 1. 1 Jumlah Bioskop Terbanyak**



Sumber: quena.id (2023)

Dengan banyaknya bioskop yang tersebar di DKI Jakarta hampir semua dapat beradaptasi mengikuti perkembangan zaman yang serba digital. Dengan menciptakan *trend* aplikasi pembelian tiket bioskop secara *online* yang bertujuan untuk meminimalisir antrean panjang di lokasi bioskop secara *offline* (Augusto *et al.*, 2019). Perusahaan hiburan bioskop terbesar di Indonesia yaitu Cineplex 21 Group yang menciptakan aplikasi M.Tix yang merupakan layanan pembelian tiket bioskop secara *online* dengan tujuan untuk memberikan kemudahan efisiensi kepada pelanggan ketika membeli tiket bioskop tidak harus antri dan bisa diakses dari manapun. (Permana *et al.*, 2020).

M.Tix memiliki berbagai fitur utama yang tersedia seperti, fitur *playing* yang menampilkan film-film yang sedang diputar di bioskop dan memungkinkan pengguna bisa memesan tiket untuk film yang disukainya. Fitur *upcoming* menyajikan informasi mengenai film-film yang akan segera diputar dalam waktu dekat. (Sami, 2023).

Fitur *theater* menampilkan teater-teater dari daerah yang dipilih berbagai jenis teater termasuk teater terdekat dari lokasi pengguna. Untuk saat ini *platform* aplikasi ini sudah digunakan di perangkat android (Martha *et al.*, 2019). Metode pembayaran M.Tix menampilkan informasi pengguna serta pengaturannya, tidak hanya menggunakan dompet digital tetapi dapat menggunakan saldo melalui BRImo, Mandiri, BCA, dan Tokopedia. Riwayat transaksi yang dilakukan seperti *contact us dan term of services/disclaimer*, M.Tix juga mempunyai beberapa fitur tambahan seperti *privacy policy*.

Aplikasi M.Tix dapat di *download* melalui *Google Play Store* dan sudah sebanyak 10.000.000+ jumlah unduhan, tetapi aplikasi M.Tix mendapatkan *feedback* yang negatif dari para penggunanya (Noozira, 2023). Aplikasi M.Tix mendapatkan *rating* 3,8 dari 48.911 ribu ulasan di *Google Play Store* negatif maupun positif. Kelebihan dari aplikasi M.Tix adalah memudahkan pengguna yang ingin menonton film di *Cinema XXI (Cinema 21 dan The Premiere)* untuk melakukan pemesanan tiket film secara *online* dan juga membeli *snack* atau makanan untuk dinikmati di *XXI cafe* secara *online*.

**Tabel 1. 2 Jumlah Perbandingan Rating dan Ulasan Aplikasi Penjualan Tiket Bioskop *Online***

	<b>TIX.ID</b>	<b>M.TIX</b>	<b>CGV</b>	<b>CINEPOLIS</b>
<b>Rating</b>	4,7%	3,8%	4,7%	4,7%
<b>Ulasan</b>	470.438 ribu	48.945 ribu	36.169 ribu	15.349 ribu

Sumber: *Google Play Store* (2024)

Berdasarkan *feedback* data pengguna dari *Google Play Store* aplikasi M.Tix mendapatkan *rating* 3,8% dengan ulasan 48.945.000 ribu, aplikasi tix.id mendapatkan *rating* 4,7% ulasan 470.438.000 ribu, aplikasi cgv mendapatkan *rating* 4,7% ulasan 36.169.000 ribu, aplikasi cinepolis mendapatkan *rating* 4,7% ulasan 15.349.000 ribu. Aplikasi M.Tix Aplikasi M.Tix mendapatkan ulasan negatif yang ditulis oleh pengguna terkait permasalahan yang di keluhkan oleh pengguna (Khaerunniza *et al.*, 2022).

Beberapa keluhan yang dirasakan oleh pengguna bahwa yang dialami pengguna seperti tampilan *user interface* yang berisi bentuk, warna, dan *font* yang kurang menarik dengan perangkat *mobile* dan adanya fitur *topup* biaya *admin* untuk pembelian tiket (Yusuf, 2023). Selain itu, Pengalaman pengguna (*user experience*) juga memberikan keluhan loading terlalu lama setelah melakukan transaksi, dan kegagalan dalam melakukan registrasi serta (*user experience*) yang tidak baik dan tidak efisien. Sehingga para pengguna tidak merasa puas ketika menggunakan aplikasi M.Tix.

**Tabel 1. 3 Ulasan *Feedback* Pengguna Aplikasi M.Tix**

No	Nama Konsumen	Komentar	Penilaian Review	Sumber
1	Dimas Kusuma.	Tampilan konsep UI/UX kurang menarik sehingga tidak terlihat opsi memilih kursi, pembayaran hanyabisa menggunakan gopay.	Negatif	Google Play Store
2	Gozali Nurcahaya	Saya suka aplikasi yang ini banyak pilihan pembayaran, tidak seperti aplikasi yang lainnya hanya menggunakan satu pembayaran.	Positif	Google Play Store
3	Theowaluyo Naingolan	Sungguh ribet, nomor hp ilang gabisa di ganti padahal ada akun email yg tertaut. Padahal bisa verifikasi lewat email harusnya. Dsuruh bikin akunbaru. Hadeh ribet.	Negatif	Google Play Store
4	Aliya	Menurut saya aplikasi ini bagus untuk memesan tiket mudah dan <i>top up</i> juga mudah.	Positif	Google Play Store
5	Haikal Lamohamad	kenapa ada batasan pembelian tiket <i>online</i> nya, bagaimana kalo ada yg memesan tiket dalam jumlah banyak, saya mau pesan banyak malah keteteran karena batas pesan dalam satu akun hanya 8 tiket. Saya berharap ini di perbaiki secepatnya.	Negatif	Google Play Store
6	Siti Alkhaerani	Mempermudah pengguna yang ingin menonton bioskop secara <i>online</i> , tidak perlu mengantri lagi pembayarannya juga mudah	Positif	Google Play Store
7	Dicky Viara Hidayanto	Minimal <i>top up</i> 100rb nya sih yang bikin males, kalocuman sekali2 nonton ya rugi banget kalo pake aplikasi ini, mending pake app sebelah aja, lebih lengkap, gaada minimal <i>top up</i> , UI nya juga lebih modern	Negatif	Google Play Store
8	Echa Noverta	Aplikasi ini enak kita tahu semua film yang akan sedang tayang dan tahu tempat menonton pembelian tiketnya secara <i>online</i>	Positif	Aplikasi Google Play Store
9	Kunco Laksmono	Parah nih mau <i>top up</i> pake BCA gak bisa, bilangnya kode perusahaan tidak terdaftar dalam tabel perusahaan	Negatif	Aplikasi Google Play Store

Sumber: *Google Play Store* (2024)

Berdasarkan data diatas menunjukkan masyarakat memberikan *review* terhadap aplikasi M.Tix, ada beberapa pengguna aplikasi M.Tix yang merasa tidak puas dengan aplikasi tersebut. Mereka menganggap bahwa aplikasi M.Tix masih memiliki banyak kekurangan (Nuraini, 2023). Hal ini dapat dilihat dari ulasan gambar di atas yang menggambarkan adanya kendala dalam menggunakan aplikasi M.Tix.

Kendala yang dirasakan oleh pengguna aplikasi M.Tix yaitu pengguna merasa minimal *top up* terlalu mahal, tampilan atau fitur *interfacenya* terlalu kaku dengan warna yang kurang menarik untuk dilihat dan aplikasinya memerlukan waktu karena tidak ada koneksi internet sedangkan sinyal stabil. Sejak diterapkannya sistem pembelian tiket secara *online* salah satunya yaitu aplikasi M.Tix, perusahaan bioskop berharap sistem ini dapat memberikan kemudahan bagi pengguna dalam melakukan pembelian tiket bioskop untuk film-film yang diinginkan di berbagai bioskop (Amaros, 2022).

Penting bagi perusahaan untuk memastikan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi yang mereka kembangkan. Keberhasilan dari sebuah aplikasi tidak cukup ditentukan oleh kinerja baik, namun pada tingkat kepuasan pengguna. Tingkat kepuasan pengguna dapat menurun jika terjadi masalah teknis pada sistem aplikasi, masalah antarmuka dalam sistem, dan kesulitan pada *hardware* yang dapat menyulitkan pengguna (Octavia, 2023).

Kepuasan pengguna memiliki hubungan yang sangat erat dengan upaya pengguna untuk memperoleh nilai yang optimal dari produk. Nilai pengguna merujuk pada persepsi individu terhadap kualitas atau manfaat yang diperoleh dari produk, serta pengorbanan yang dilakukan, yang tercermin dalam harga yang dibayarkan. Kepuasan pengguna mempunyai pengaruh langsung dengan loyalitas pengguna, reputasi perusahaan yang meningkat dan harga yang lebih stabil selain itu, kepuasan pengguna juga merupakan faktor kunci dalam kesuksesan suatu perusahaan bisnis (Pratama *et al.*, 2020).

Berdasarkan latar belakang kepuasan pengguna aplikasi M.Tix tersebut mendorong peneliti untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi M.Tix di DKI Jakarta**”. peneliti berharap temuan penelitian ini dapat menjadi saran atau rekomendasi kepada pengembang aplikasi M.Tix dalam mengambil keputusan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan kinerja.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan informasi yang telah dijelaskan sebelumnya mengenai latar belakang dan identifikasi permasalahan maka dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi M.Tix di DKI Jakarta?



### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi M.Tix di DKI Jakarta

### **D. Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini, manfaat yang diharapkan dari penelitian adalah sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoretis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan bagi pembaca khususnya bidang *digital marketing* pada kepuasan pengguna aplikasi M.Tix. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi terkait kepuasan pengguna aplikasi khususnya aplikasi M.Tix. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi disiplin ilmu *digital marketing*.

#### **2. Manfaat Praktis**

Bagi PT Nusantara Sejahtera Raya, dalam penelitian ini diharapkan hasilnya akan menjadi pertimbangan untuk pengembang aplikasi M.Tix. Tujuannya adalah untuk meningkatkan aplikasi M.Tix di masa depan agar lebih baik dari sebelumnya, khususnya dalam meningkatkan kepuasan pengguna.