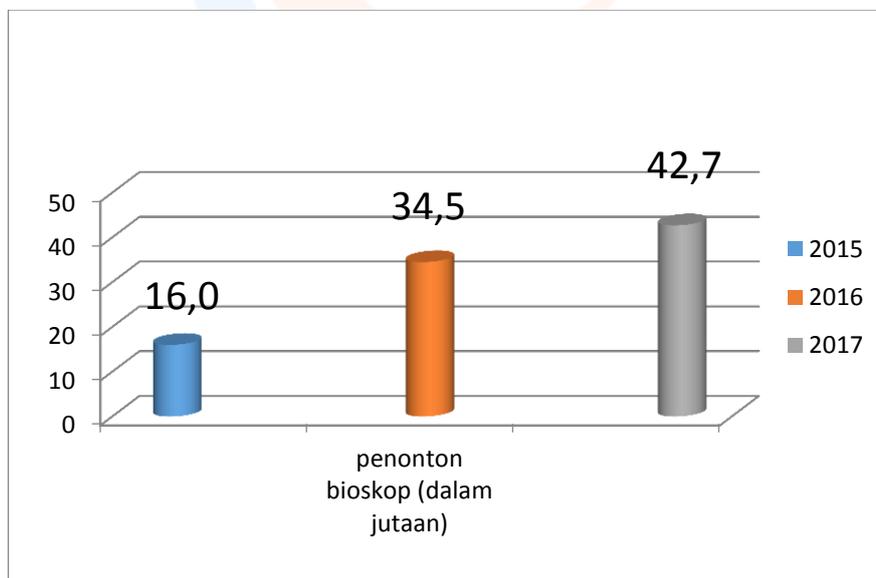


## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era ini teknologi berkembang dengan sangat pesat. Dengan adanya teknologi semua orang bisa dengan mudah dan cepat mendapatkan informasi. Salah satu teknologi yang sering digunakan oleh masyarakat saat ini adalah internet. Internet dapat mempermudah masyarakat untuk berkomunikasi, saling bertukar data, mencari informasi, dan juga dapat membantu masyarakat dalam melakukan kegiatan transaksi bisnis (Yatingsih, 2013). Salah satu kegiatan bisnis di internet adalah melakukan pemesanan tiket bioskop secara *online*.

Antusiasme masyarakat akan kehadiran bioskop pun juga besar. Setiap hari bioskop selalu dipenuhi oleh pengunjung yang akan menonton film-film terbaru yang ada, dan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, berbagai fasilitas di bioskop pun terus ditingkatkan. Namun, bioskop masih memiliki kendala dalam proses pembelian tiket bioskop. Tidak jarang pelanggan harus mengantri lama untuk membeli tiket, apalagi ketika film-film baru favorit yang ditayangkan. Terkadang bahkan pelanggan tidak berhasil mendapatkan tiket karena kehabisan *seat*.



Sumber : Penulis, 2019

**Gambar 1.1 : Jumlah pertumbuhan penonton bioskop**

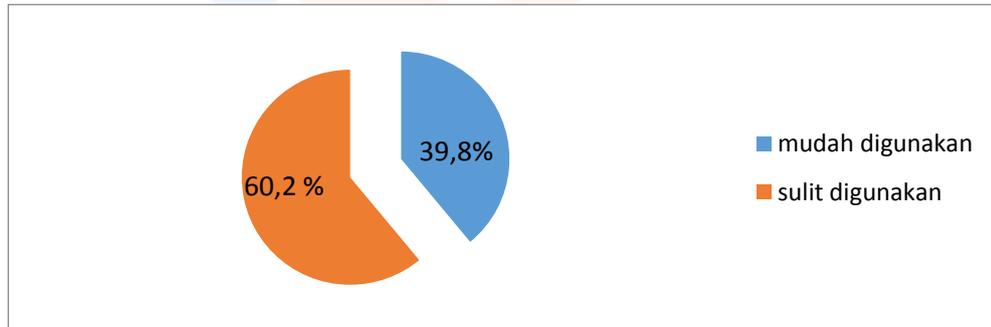
Dari data tersebut menunjukkan bahwa penonton bioskop dari tahun ke tahun memiliki peningkatan yang lumayan besar. Karena peningkatan tersebut menimbulkan antrian pada kasir di bioskop. Hal ini tentu saja menimbulkan dampak kerugian waktu bagi pelanggan. Jika pelanggan kehabisan *seat* maka pelanggan akan merasa kecewa, mereka akan membutuhkan informasi tentang bioskop mana yang memiliki ketersediaan *seat* untuk film yang sama. Untuk menangani masalah tersebut, diperlukan adanya sebuah sistem yang dapat memudahkan pelanggan untuk melakukan proses pemesanan tiket bioskop, yaitu sebuah aplikasi yang membuat pelanggan dapat memesan dan membeli tiket bioskop tanpa harus mengantri lama dengan menggunakan sistem pembayaran digital, sehingga pelanggan dapat membayar tiket tanpa harus mengantri.

Oleh sebab itu para pengusaha sekarang ini membuat aplikasi *online* untuk memesan tiket bioskop agar tidak menimbulkan antrian. TIX ID merupakan salah satu aplikasi *e-ticketing* bioskop yang ada. TIX ID sendiri baru dikeluarkan pada 21 maret 2018, yang mampu mengalahkan ketenaran penjualan *e-ticketing* lainnya seperti M-Tix dan BookMyShow di apps store android maupun iphone yang sudah ada sebelum TIX ID dikeluarkan.

Pada aplikasi ini juga akan ditampilkan informasi pemutaran film pada bioskop. Untuk tambahan informasi bagi pelanggan, aplikasi ini akan dapat memberikan rekomendasi bioskop lain bila *seat* pada bioskop yang dipilih oleh pelanggan telah penuh, yang tentunya bioskop rekomendasi itu juga menayangkan film yang sama. Selain itu aplikasi ini juga nantinya dapat memberikan saran film yang memiliki *genre* sama dengan film yang dipilih oleh pelanggan. Pembeli pun menerima efek dengan dibuatnya aplikasi *online* ini dimana meningkatkan efisiensi waktu yang terbuang oleh antrian dalam membeli tiket, terkadang dimana saat pembeli sudah mengantri lama tetapi tiket sudah tidak tersedia lagi untuk jadwal atau bahkan hari tersebut sehingga harus mengantri lagi.

Dengan adanya TIX ID, pengguna dapat mengetahui informasi tentang film terkini serta melakukan pemesanan tiket bioskop dengan mudah, cepat, dan aman. Sama seperti pembelian tiket di loket bioskop, lewat aplikasi TIX ID ini pelanggan juga bisa memilih posisi tempat duduk, tayangan film yang ingin ditonton, dan juga jam tayang film yang diinginkan. Aplikasi ini mempermudah proses pembelian tiket bioskop tanpa harus mengantri di loket pembelian. Tetapi kenyataannya dalam pembelian tiket bioskop melalui TIX ID tidak semudah yang dikatakan. Konsumen yang ingin bertransaksi harus melalui serangkaian proses yang lebih panjang dibandingkan dengan apabila konsumen membeli secara langsung melalui kasir bioskop. Adapun masalah yang muncul berkaitan dengan kemudahan proses transaksi yaitu dimana konsumen harus mengisi saldo DANA terlebih dahulu yang sudah terintegrasi didalam aplikasi tersebut. Serta promosi

yang diberikan pada aplikasi TIX ID yang tidak sesuai. Untuk mendukung fenomena variabel ini dilakukan pra survey pada 37 responden mengenai variabel kemudahan penggunaan pada TIX ID.



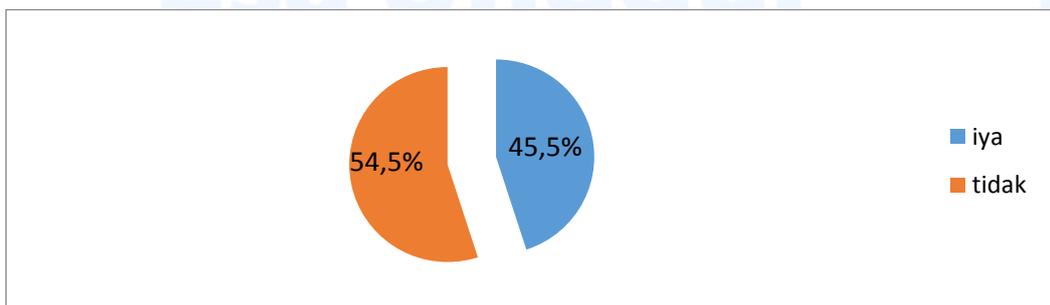
Sumber : Data diolah peneliti, 2019

**Gambar 1.2**

**Data Pra Survey 37 Responden Terhadap Kemudahan Pengguna TIX ID**

Dari gambar diatas bisa dilihat mengenai variabel kemudahan penggunaan menunjukan bahwa sebagian responden 16 orang (39.8%) menyatakan aplikasi TIX ID mudah digunakan. Sedangkan 21 orang (60.2%) menyatakan aplikasi TIX ID sulit digunakan. Dari hasil pra survey ada beberapa alasan konsumen yaitu hal tersebut menunjukan bahwa pengoperasian pada TIX ID masih sulit digunakan bagi konsumen. Konsumen perlu melalui serangkaian proses yang cukup panjang dalam melakukan transaksi di TIX ID.

Selain kemudahan penggunaan yang perlu diperhatikan dalam kegiatan pembelian tiket secara *online* adalah faktor kepercayaan. Ketika calon pembeli ingin membeli secara *online*, hal utama yang menjadi pertimbangan pembeli adalah apakah aplikasi tersebut dapat dipercaya.



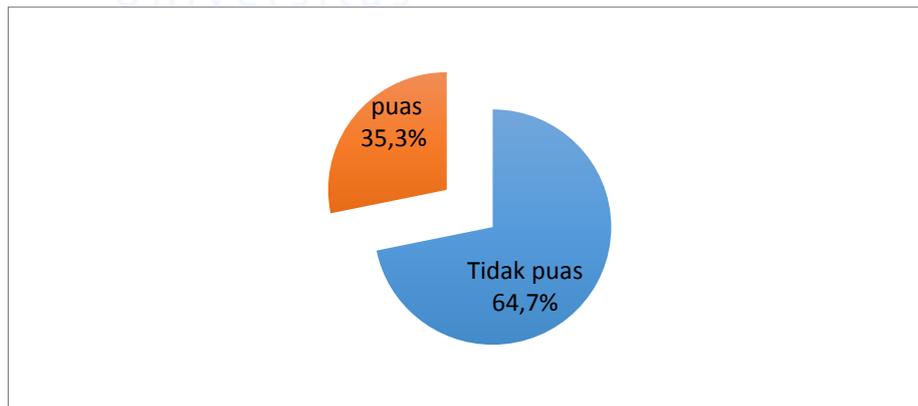
Sumber: Data Olahan Penulis, 2019

**Gambar 1.3**

**Data Pra Survey kepercayaan Konsumen TIX ID**

Untuk memperkuat variabel kepercayaan peneliti melakukan Pra survey kepada 37 responden, responden tersebut dipilih hanya pengguna di TIX ID. Hasil prasurvey mengenai variabel kepercayaan di aplikasi TIX ID menunjukan

sebagian responden 17 orang (45,5%) menyatakan setuju aplikasi TIX ID dapat dipercaya. Sedangkan 20 orang (54,5%) menyatakan tidak setuju aplikasi TIX ID dapat dipercaya. Menurut pengalaman responden yang menyatakan tidak setuju dikarenakan promosi yang diberikan TIX ID kepada konsumen tidak sesuai yang mengakibatkan kepercayaan konsumen menjadi menurun.



Sumber: Data Olahan Penulis, 2019

**Gambar 1.4**

#### **Pra Survey kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan TIX ID**

Dari penelitian ini dilakukan pra survei sebanyak 37 responden. Dari data pra survey kepuasan pelanggan di atas menunjukkan sebanyak 27 orang (64,7%) responden menyatakan bahwa mereka tidak puas dalam menggunakan aplikasi TIX ID. Sementara itu terdapat 10 responden (35,3%) tidak setuju. Hal tersebut yang membuat pelanggan tidak puas akan layanan yang diberikan oleh TIX ID adalah ketidaksesuaian promosi yang ditawarkan dan sulitnya pada saat transaksi.

Dari uraian latar belakang ini penelitian ini diberi dengan judul **“Pengaruh Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan aplikasi TIX ID”**

#### **1.2 Identifikasi Masalah**

1. Proses transaksi aplikasi TIX ID yang sulit sehingga tidak memudahkan konsumen untuk melakukan pembelian tiket bioskop, menyebabkan banyak konsumen yang tidak merasa puas.
2. Ketidaksesuaian promosi yang diberikan oleh TIX ID kepada konsumen. Menyebabkan banyak konsumen yang tidak merasa puas.
3. Refund tidak otomatis dikembalikan kepada konsumen pada saat pembatalan transaksi. Menyebabkan banyak konsumen yang tidak merasa puas.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang diuraikan diatas, tampak bahwa permasalahan yang terkait dengan topik penelitian cukup luas, sehingga perlu diadakan pembatasan masalah. Maka penelitian ini hanya dibatasi variabel yang sangat berkaitan dengan variabel utama yaitu Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan aplikasi TIX ID.

### **1.4 Rumusan Masalah**

1. Apakah terdapat pengaruh Kemudahan terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Aplikasi TIX ID ?
2. Apakah terdapat pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Aplikasi TIX ID ?
3. Apakah terdapat pengaruh secara serempak antara Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Aplikasi TIX ID ?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Kemudahan terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Aplikasi TIX ID
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Aplikasi TIX ID
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh secara serempak antara Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Aplikasi TIX ID

### **1.6 Manfaat Penelitian**

#### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan memberikan sumbangan konseptual bagi penelitian sejenis maupun sivitas akademika lainnya dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan untuk kemajuan dunia pendidikan.

#### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Hasil dari penelitian ini di harapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan dalam upaya meningkatkan kemudahan dan Kepercayaan yang mengacu pada kepuasan pelanggannya.