

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pesatnya inovasi dalam teknologi digital informasi di masa kini modern telah memicu berbagai perubahan signifikan. Salah satu dampaknya adalah peralihan dari era industri menuju era digital[1]. Era digital ini mendorong peningkatan efektivitas dan efisiensi, serta mempermudah berbagai aspek kehidupan seperti komunikasi, transaksi, pendidikan, dan hiburan, sesuai dengan cepatnya perkembangan teknologi. Transformasi ini tidak hanya mempermudah aktivitas manusia, tetapi juga secara mendalam mempengaruhi pola pikir, sudut pandang, serta respons otak terhadap perubahan rumteknologi. Khususnya di sektor hiburan industri bioskop mengalami perubahan pesat, yang memaksa perusahaan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta meningkatkan layanan dan kenyamanan bagi konsumen.

Bioskop merupakan salah satu pusat hiburan yang banyak diminati oleh masyarakat dan terus berkembang pesat[2]. Selain menjadi media untuk menonton berbagai film terbaru, bioskop juga sering dijadikan pilihan bagi penduduk perkotaan yang ingin menghilangkan stress setelah menjalani rutinitas yang padat[3]. Menonton film di bioskop memberikan kesempatan untuk bersantai, menikmati waktu istirahat, dan menghabiskan waktu bersama teman atau keluarga, bahkan sendirian. Kualitas gambar yang tajam dan efek suara yang imersif turut berperan besar dalam meningkatkan kepuasan penonton saat menikmati sebuah film.

Seiring perkembangannya Tingkat penonton bioskop mengalami peningkatan signifikan setiap tahunnya. Sebagai contoh pada kuartal pertama tahun 2023, Cinema XXI mencatat 13,5 juta penonton, yang meningkat menjadi 21,1 juta di kuartal pertama tahun 2024[4]. Melihat lonjakan ini, perusahaan perlu berinovasi dengan mengembangkan model bisnis pembelian tiket secara online untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Pembelian tiket secara online memungkinkan konsumen memesan tiket bioskop tanpa harus mengantri, dan dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja. Di Indonesia sendiri sudah ada beberapa aplikasi pemesanan tiket online

yaitu BookMyShow, Cinemas Indonesia, CGV, Cinema 21, dan Tix ID[5]. Salah satu platform penjualan tiket online yang memiliki rating rendah adalah M.TIX, walaupun telah bekerja sama dengan Cinema XXI, CGV, dan Cinepolis yang merupakan jaringan bioskop terbesar di Indonesia.

Cinema 21 Group telah mengembangkan aplikasi seluler M.TIX sejak tahun 2015 [6]. Dalam hal pembelian tiket film di Indonesia, M.TIX merupakan salah satu pilihan utama. Pembelian tiket tidak pernah semudah atau secepat ini berkat kerja sama aplikasi ini dengan DANA Payments [7]. Berikut adalah fitur-fitur utama M.TIX: fungsi playback menunjukkan film yang ingin ditonton, fungsi coming movies menunjukkan film yang akan segera dirilis, fungsi theater menunjukkan theater terdekat berdasarkan area yang dipilih, fungsi food memungkinkan memesan makanan, dan terakhir, fitur my M.Tix yang menampilkan informasi pribadi pengguna seperti saldo, e-voucher, riwayat transaksi yang dilakukan, term of services/disclaimer, dan contact [8].

Saat ini, dalam pengoperasiannya, pengguna aplikasi M.Tix mengeluhkan sejumlah masalah, seperti kegagalan saat melakukan top-up saldo, kesulitan atau kendala dalam proses registrasi, tidak ada pembagian genre film, menu tampilan exit layar penuh, waktu loading yang lama saat melakukan transaksi, kesusahan menghubungi bagian *customer service* ,dan masalah koneksi yang tidak stabil[9]. Berbagai keluhan ini mencerminkan adanya tantangan signifikan terkait dengan kinerja dan aplikasi M.Tix yang dapat mempengaruhi pengalaman pengguna secara totalitas.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi, aplikasi M.Tix dimana memberikan kemudahan bagi pengguna dalam pembelian tiket secara online masih ditemukan beberapa ulasan masalah, seperti kegagalan login, proses transaksi yang lambat, tampilan kurang sempurna dan masalah lainnya. Namun, belum diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi M.Tix.

1.3. Tujuan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menjawab permasalahan yang telah disampaikan sebelumnya yaitu untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi M.Tix.

1.4. Batasan Masalah

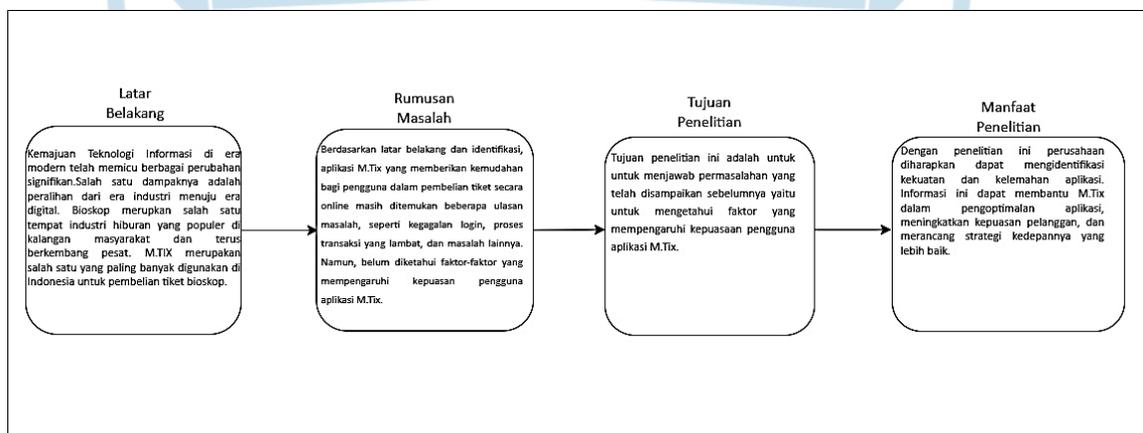
Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur dan memahami secara langsung persepsi pengalaman pengguna terhadap kualitas aplikasi, sehingga digunakan metode Delone & Mclean. Namun, tidak semua variabel digunakan dalam penelitian ini. Ada tiga variabel independen yang digunakan dalam analisis ini: Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), dan variabel terikat: Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

1.5. Manfaat Penelitian

- **Bagi organisasi/perusahaan/dll**

Dengan penelitian ini perusahaan diharapkan mampu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan aplikasi. Informasi ini dapat membantu M.Tix dalam pengoptimalan aplikasi, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan merancang strategi kedepannya yang lebih baik.

1.6. Bagan Keterkaitan



Gambar 1.1. Bagan Keterkaitan