

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

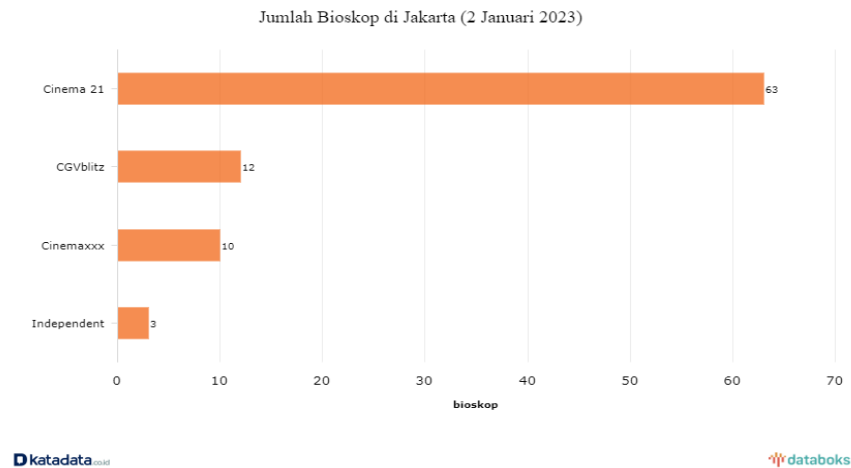
Saat ini perkembangan teknologi, komunikasi dan internet mengalami kemajuan yang pesat. Menurut laporan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) 2023, pengguna internet di Indonesia terus bertambah. Data terbaru menunjukkan pengguna internet sudah mencapai 215,63 juta pada periode 2022-2023 (Sadya, 2023). Jumlah ini meningkat 2,67% dibandingkan pada periode 2021-2022. Selain itu, sekitar 67,88% penduduk Indonesia memiliki ponsel (Ahdiat, 2022).

Besarnya jumlah pengguna internet dan ponsel di Indonesia mendorong perkembangan bisnis. Hal ini berpengaruh terhadap kegiatan transaksi bisnis (Purmaawijaya, 2018) dan perubahan perilaku pelanggan (Jobber & Chadwick, 2023). Salah satu perubahan perilaku pelanggan adalah kegiatan transaksi yang cenderung secara *online* dibandingkan konvensional. Hal ini terjadi karena semua hal dapat diakses secara *online* sehingga secara tidak langsung mengubah perilaku masyarakat (Hermawan dkk., 2021). Saat ini, pelanggan dapat melakukan transaksi secara mandiri melalui layar ponsel. Kemudahan transaksi ini mengakibatkan transaksi elektronik meningkat.

Menurut laporan Bank Indonesia 2022, nilai transaksi elektronik di Indonesia mencapai Rp 476,3 triliun. Jumlah ini meningkat dari tahun sebelumnya yang berada di sekitar Rp 401 triliun (Mustajab, 2023). Transaksi *online* ini terjadi karena adanya perkembangan pesat teknologi dan bisnis. *E-commerce* dan *m-commerce* menjadi sumber terbesar meningkatnya jumlah transaksi *online* masyarakat Indonesia dari tahun ke tahun (Mustajab, 2023).

M-Tix merupakan *m-commerce* yang menyediakan informasi dan pembelian tiket film bioskop secara *online*. M-Tix diluncurkan pertama kali pada 2015 oleh Cinema 21 Group. Cinema 21 Group adalah jaringan bioskop terbesar

dan pelopor di Indonesia. Bioskopnya tersebar di berbagai wilayah di Indonesia termasuk Jakarta.



Gambar 1. 1 Jumlah Bioskop di Jakarta

(Sumber: Databoks 2023)

Berdasarkan gambar 1.1, terdapat 88 bioskop yang tersebar di Jakarta. Jakarta menjadi provinsi dengan jumlah bioskop terbanyak di Indonesia dengan proporsi 17,6% dari total 500 bioskop di seluruh wilayah Indonesia. Mayoritas bioskop di Ibu Kota merupakan Cinema 21 dengan jumlah 63 bioskop atau 71,6% dari total bioskop di Jakarta. Selanjutnya ada 12 bioskop CGVblitz, 10 Cinemaxxx, dan 3 bioskop Independen (Annur, 2023).

Dari data tersebut, M-Tix sebagai aplikasi layanan Cinema 21 dapat berpotensi untuk menjadi *m-commerce* favorit untuk para penonton film bioskop. M-Tix dapat menjadi layanan yang mempermudah pengguna dengan kualitas aplikasi yang baik dalam mencari informasi, membeli tiket, hingga memesan makanan dan minuman.

Namun berdasarkan data ulasan dari Google Play pada tahun 2023 masih terdapat banyak keluhan dan kritik dari pengguna M-Tix. Ulasan ini mengenai kualitas aplikasi yang kurang baik yang menyebabkan kesulitan ataupun ketidaknyamanan pengguna dalam mengakses aplikasi.

Tabel 1. 1
Daftar Ulasan Pengguna M-Tix

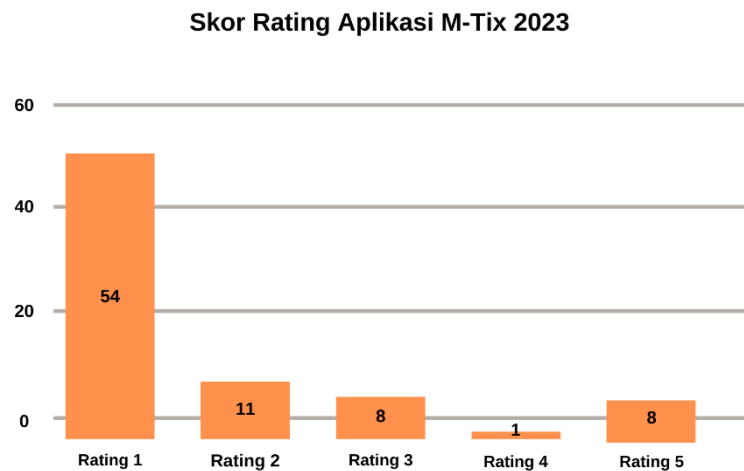
No.	Ulasan Pengguna M-Tix	Aspek M-S-Qual
1.	Untuk OTP daftar ada <i>bug</i> , 2 jam saya coba tak kunjung menerima sms	<i>Efficiency</i> (aplikasi merespon dengan cepat dan mudah digunakan)
2.	Sudah berapa kali ulang, kode OTP nggak masuk-masuk	
3.	<i>Login</i> susah, kode OTP tidak terkirim	
4.	Sangat sulit saat melakukan verifikasi, baik <i>via email</i> maupun telepon. Berjam-jam mau verifikasi aja nggak bisa, gimana solusinya?	
5.	Lemot parah aplikasinya	
6.	Registrasi gagal terus, nggak bisa klik tahun lahir	<i>System Availability</i> (fungsi teknis yang diperlukan sudah tersedia dan aplikasi memproses dengan akurat)
7.	Sudah <i>download</i> tapi nggak bisa registrasi karena kolom tahun lahir nggak bisa diisi	
8.	Kenapa mau beli tiket gagal terus ya?	
9.	Sering gangguan dan nggak bisa dibuka	
10.	Saat mau register, kode nggak masuk ke email	
11.	Aplikasinya <i>bug</i> , nggak bisa pilih kursi dan gagal beli tiket	<i>Fulfillment</i> (aplikasi dapat memenuhi permintaan secara akurat dalam hal pemesanan)
12.	Harga nggak akurat	<i>Billing</i> (persepsi nilai harga dan kenyamanan penagihan)
13.	Informasi pembayaran kurang jelas, tidak memberi tahu ada biaya administrasi Rp10.500, jadi harus <i>top up</i> dua kali. Padahal <i>top up</i> dengan ATM, kena biaya Rp5.000 dan minimal Rp100.000	
14.	Tolong biaya admin jangan berlebihan. Sudah <i>top up</i> Rp200.000 yang masuk Rp195.000. Beli tiket juga ada <i>fee</i> Rp3.000. Minimal ada informasi prosedur <i>top up</i> dan besaran biaya admin, ini nggak ada	
15.	Pembayaran ada admin Rp3.000 hingga Rp5.000, ok nggak apa-apa. Tapi jika isi saldo	

No.	Ulasan Pengguna M-Tix	Aspek M-S-Qual
	aplikasi pakai <i>via</i> BCA minimal Rp100.000, yang masuk cuma Rp95.000 dan nggak ada pemberitahuan biaya, jadinya harus isi lagi dan kena biaya lagi	
16.	Kekurangan di metode pembayarannya masih sedikit. Tolong tambahkan <i>channel</i> lain, misalnya DANA, OVO, VA, atau lainnya	
17.	Setiap transaksi kena Rp5.000, <i>top up</i> kena admin Rp5.000. Tidak ada informasi mengenai ada biaya admin	
18.	Tanpa pemberitahuan tapi ada potongan Rp5.000 untuk admin dan bayar melalui <i>virtual account</i> , kena potongan lagi Rp1.000 tapi minimal transfer Rp100.000. Dengan alasan pajak, tapi tidak tercantum tulisan pajak sebelum transfer	
19.	Pembayaran hanya bisa pakai saldo M-Tix. Ini sangat tidak efisien. Pelanggan harus <i>top up</i> dulu saldo M-Tix baru bisa dipakai untuk beli tiket. Belum lagi, ada potongan pengisian saldo dan potongan pembelian tiket. Setidaknya pembelian tiket <i>via</i> transfer rekening akan lebih memudahkan pelanggan. Apalagi bagi pelanggan yang tidak selalu menggunakan aplikasi ini. Pemesanan tidak bisa dilakukan beberapa hari sebelumnya. Harusnya pelanggan bisa memilih tanggal penayangan juga.	
20.	Ribet bayarnya, nggak bisa pakai <i>mobile banking</i>	

(Sumber: Google Play 2023)

Seperti yang dipaparkan pada tabel 1.1, dapat diketahui bahwa pengguna M-Tix masih banyak mengeluhkan kualitas dari aplikasi dari aspek *efficiency*, *system availability*, *fulfillment*, dan *billing*. Semua permasalahan di atas dapat menurunkan tingkat kepuasan pengguna dan berpotensi beralihnya pengguna ke layanan pesaing. Dalam penelitian yang dilakukan Azzahra (2020), pengguna M-

Tix di Indonesia memiliki tingkat loyalitas pengguna yang rendah. Hal ini mungkin terjadi karena layanan M-Tix belum memenuhi kepuasan pengguna yang diharapkan.



Gambar 1. 2 Skor Rating M-Tix 2023

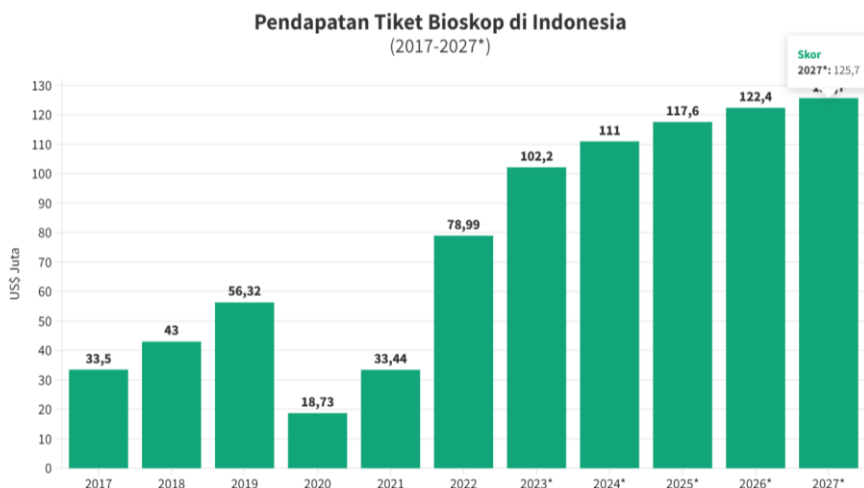
(Sumber: Google Play 2023)

Persentase ulasan ditunjukkan melalui gambar 1.2 bahwa dari 82 sampel pada tahun 2023 menghasilkan ulasan dengan rating bintang 1 sebanyak 54 ulasan, rating bintang 2 sebanyak 11 ulasan, rating bintang 3 sebanyak 8 ulasan, rating bintang 4 sebanyak 1 ulasan, dan rating bintang 5 sebanyak 8 ulasan (Google Play, 2023). Hasil ini menunjukkan bahwa ulasan dengan rating bintang 1 atau terendah mendapatkan ulasan paling banyak. Hal ini juga mengindikasikan bahwa adanya permasalahan yang dirasakan pengguna berdasarkan pengalaman mereka menggunakan aplikasi tersebut.

Data Google Play (2023) juga menunjukkan bahwa M-Tix menjadi aplikasi dengan rating yang paling rendah dibandingkan dengan kompetitornya di Indonesia. Rating M-Tix sebesar 3,7 sedangkan Tix id sebesar 4,7; Cinepolis 4,7; dan CGV sebesar 4,5 (Google Play, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas aplikasi lain yang sejenis lebih unggul dibandingkan M-Tix.

Menurut Statista (2023), pendapatan bioskop di Indonesia pada tahun 2022 meningkat sebesar 78,99 juta US Dollar, meningkat 136,21% dibandingkan tahun

sebelumnya. Statista juga memperkirakan bahwa pendapatan bioskop di Indonesia akan terus meningkat hingga tahun 2027.



Gambar 1. 3 Pendapatan Tiket Bioskop di Indonesia

(Sumber: Statista 2023)

Gambar 1.3 menunjukkan bahwa potensi pertumbuhan bioskop cenderung meningkat. Hal ini merupakan suatu peluang agar perusahaan penyedia bioskop dapat berlomba untuk memberikan layanan yang terbaik kepada para peminat film bioskop. Aplikasi penyedia tiket bioskop *online* sudah sepatutnya memberikan kualitas sistem maupun informasi yang baik demi kenyamanan dan kemudahan pengguna. Berdasarkan data-data yang telah dijelaskan masih terdapat pengalaman negatif mengenai kinerja aplikasi yang dirasakan pengguna M-Tix yang menyebabkan kurang puas dalam penggunaan dan pembelian tiket pada aplikasi tersebut.

Ketidakpuasan adalah suatu keadaan di mana pengharapan pelanggan tidak sama atau tidak lebih tinggi dari pada kinerja yang diterimanya. Kualitas layanan adalah salah satu penentu kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Menurut Jobber & Chadwick (2023), ketidakpuasan dapat memunculkan sikap negatif terhadap merek dan mengurangi kecenderungan untuk menggunakan merek yang sama. Jika pelanggan tidak puas maka mereka akan cenderung berpindah pada layanan lain, mengajukan komplain kepada pihak terkait, dan mempengaruhi orang lain untuk tidak menggunakan layanan tersebut. Hal ini akan berdampak lebih besar bagi

Sinta Fitria, 2023

PENGARUH MOBILE SERVICE QUALITY (M-S-QUAL) TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION PENGGUNA APLIKASI M-TIX (GENERASI Z DI DKI JAKARTA)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

perusahaan karena akan berdampak lebih lanjut kepada loyalitas pelanggan, niat membeli kembali, dan profitabilitas perusahaan (Kotler & Keller, 2016).

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa ada faktor-faktor kualitas aplikasi yang menjadi penyebab pengguna M-Tix belum merasakan kemudahan dan kegunaan saat menikmati layanan. Menurut Huang dkk. (2015), kualitas suatu aplikasi terdiri dari 9 faktor yaitu *efficiency*, *system availability*, *content*, *privacy*, *fulfillment*, *responsiveness*, *compensation*, *contact*, dan *billing*. Pengguna yang merasakan kemudahan dalam menggunakan teknologi akan memiliki sikap positif terhadap sistem yang digunakan sehingga memberikan kepuasan terhadap pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara *Mobile Service Quality* dan *Customer Satisfaction* pada pengguna aplikasi M-Tix generasi Z di DKI Jakarta menggunakan pengukuran M-S-Qual. Pemilihan subjek generasi Z didasari karena generasi ini merupakan salah satu generasi yang paling adaptif dengan teknologi dan internet. Hal ini merujuk pada laporan APJII (2023), mayoritas pengguna internet pada tahun 2023 berusia 19-34 tahun atau 32,09% dan pengguna berusia 13-18 tahun sebesar 12,15%. Terdapat usia yang termasuk Generasi Z di pengelompokkan data tersebut yaitu usia 11-26 tahun.

Sementara itu, pemilihan DKI Jakarta karena jumlah studio bioskop di DKI Jakarta paling banyak dibandingkan daerah maupun provinsi lainnya di Indonesia yaitu sebanyak 88 bioskop. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian sejenis selanjutnya, maka penelitian ini berjudul “Pengaruh *Mobile Service Quality* (M-S-Qual) terhadap *Customer Satisfaction* Pengguna Aplikasi M-Tix (Generasi Z di DKI Jakarta)”.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang terdapat dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Bagaimana pengaruh *Mobile Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* pengguna aplikasi M-Tix generasi Z di DKI Jakarta?

2. Seberapa besar pengaruh dari setiap aspek *Mobile Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* pengguna aplikasi M-Tix Generasi Z di DKI Jakarta?
3. Bagaimana tingkat *Mobile Service Quality* dari perspektif pengguna aplikasi M-Tix Generasi Z di DKI Jakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini untuk memperoleh temuan mengenai:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Mobile Service Quality* (M-S-Qual) terhadap *Customer Satisfaction* pengguna aplikasi M-Tix Generasi Z di DKI Jakarta.
2. Untuk mengetahui besar pengaruh setiap aspek *Mobile Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* pengguna aplikasi M-Tix Generasi Z di DKI Jakarta.
3. Untuk mengetahui tingkat *Mobile Service Quality* dari perspektif pengguna aplikasi M-Tix Generasi Z di DKI Jakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kebermanfaatannya baik secara teoritis maupun praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang nantinya dapat dijadikan sebagai sumber atau referensi untuk kajian dan penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan topik *Mobile Service Quality* (M-S-Qual) dan *Customer Satisfaction*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan, saran, dan referensi untuk dijadikan bahan pertimbangan oleh Cinema 21 maupun penyedia layanan sejenis untuk meningkatkan kualitas layanan *mobile*.

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber belajar dan implementasi dari apa yang telah peneliti pelajari selama masa perkuliahan di Program Studi Bisnis Digital dan dapat memperluas pengetahuan dan wawasan.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi dan pembelajaran lebih lanjut serta menjadi bahan acuan untuk pengembangan penelitian selanjutnya yang relevan.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi, saran, dan bahan pertimbangan untuk Cinema 21, ataupun perusahaan sejenis dalam peningkatan kualitas aplikasi untuk kepuasan pelanggan agar tercipta layanan yang baik dan persaingan bisnis yang sehat.

1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Struktur organisasi penelitian disusun sebagai pedoman penulisan agar penulisan skripsi lebih sistematis dan terarah. Adapun struktur organisasi skripsi ini terdiri dari lima bab sebagai berikut.

1. Bab I berisi pendahuluan terdiri dari latar belakang penelitian, identifikasi masalah penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat/signifikansi penelitian dan struktur organisasi skripsi.
2. Bab II berisi kajian pustaka yang terdiri dari teori-teori yang terkait penelitian, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.
3. Bab III berisi metode penelitian yang terdiri dari metode dan desain penelitian, partisipan penelitian, populasi dan sampel penelitian, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.
4. Bab IV berisi temuan penelitian dan pembahasan yang terdiri dari temuan penelitian berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis data, serta pembahasan temuan penelitian untuk menjawab rumusan masalah.
5. Bab V berisi simpulan, implikasi, dan rekomendasi terdiri dari kesimpulan yang berasal dari temuan dan analisis penelitian, serta implikasi dan rekomendasi dari peneliti untuk para pembaca dan pengguna hasil penelitian.
6. Daftar pustaka yang dijadikan sumber rujukan pada skripsi ini serta lampiran-lampiran sebagai data atau bukti pendukung.