

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang masalah

Perkembangan film di Indonesia bisa dikatakan cukup signifikan. Terlihat dari banyaknya judul film yang muncul di bioskop-bioskop di Indonesia saat ini. Tidak hanya di bioskop yang menghadirkan berbagai film dengan genre yang berbeda – beda, film juga hadir di layar kaca televisi yang menghadirkan cerita – cerita yang berbeda dan membuat dunia perfilman Indonesia semakin berwarna, tidak hanya film Hollywood tapi juga film-film karya anak bangsa. Semakin banyak film yang di produksi, semakin banyak genre dan juga tema film yang ditawarkan seperti horor, komedi, drama romantis, drama keluarga yang bertema edukasi dan lain sebagainya.

Ekonom dan para pemasar mengakui bahwa atribut produk sangat penting sebagai penentu terhadap pilihan konsumen. Selain variabel yang dikenal seperti variabel harga, iklan, promosi, pilihan konsumen juga dalam hal ini atribut film yang pada umumnya diketahui oleh para penonton seperti genre, symbolism, country of origin, pemain, sutradara, sekuel dan rumah produksi juga mempengaruhi minat konsumen dalam menonton sebuah film. Film bukan hanya sebagai sebuah karya seni tetapi juga sebagai salah satu produk yang berpotensi mendatangkan keuntungan ekonomi. Produksi dan distribusi film di Indonesia menyumbang sebesar Rp. 1,9 triliun dari total PDB ekonomi kreatif Indonesia (Oxford Economics, 2011). hal ini dapat dilihat dari meningkatnya penonton film nasional dari tahun ke tahun.

Bioskop adalah salah satu tempat dimana film didistribusikan yang mana menghasilkan pendapatan dalam per satuan waktu dan sumber pendapatan film dalam jangka pendek. Kesuksesan pemutaran film di bioskop merupakan syarat utama untuk mencapai kesuksesan di semua saluran distribusi. Namun, *Product life cycle* film di bioskop relatif pendek tidak mudah bagi sebuah film untuk bersaing dengan film-film lainnya yang diputar secara bersamaan di bioskop.

Selain teknologi, kemajuan dari film global didukung oleh ide – ide kreatif yang juga semakin menambah daya tarik dari sebuah film. Dengan adanya hal tersebut, perfilman Indonesia juga dituntut untuk memproduksi tayangan yang berkualitas agar dapat bersaing dalam dunia perfilman global.

Seiring dengan perkembangan teknologi, masyarakat mempunyai banyak alternatif sebagai pilihan untuk mencari hiburan terutama film. Tidak dapat dipungkiri bahwa bioskop mulai ramai dikunjungi karena adanya film-film baru yang sangat berpotensi untuk menarik para pecinta film, yang juga merupakan salah satu alternatif yang dapat dipilih dari berbagai macam jenis hiburan yang ditawarkan. Keberadaan dari bioskop saat ini juga tidak sepenuhnya tergeser

dengan adanya keberadaan televisi, *Video Compact Disk* (VCD) atau DVD yang dapat dinikmati kapan saja tanpa harus pergi ke bioskop, karena ada hal yang tidak diperoleh dari menonton film di rumah. Tidak hanya itu saja, dengan adanya warung internet yang juga menyediakan berbagai macam film yang dapat disalin oleh pengunjung warung internet, ini juga menjadi salah satu opsi dari masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dalam menonton film.

Perkembangan yang sangat pesat di dunia teknologi dewasa ini, diwarnai dengan berbagai macam persaingan bisnis yang semakin ketat, yang pada akhirnya dapat mengakibatkan pada perubahan perilaku konsumen dalam mengambil keputusan untuk membeli atau mengonsumsi suatu produk. Dengan adanya kondisi yang seperti ini maka para pebisnis dituntut untuk mempunyai strategi yang tepat dalam memenuhi permintaan penjualan.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen dan ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007) apabila pengunjung sudah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh daya tarik bioskop, maka pengunjung lain akan datang kembali dan bahkan memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk berkunjung ke daya tarik bioskop yang sama. Oleh karena itu, setiap daya tarik Bioskop harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan bioskop secara lebih matang, karena kini semakin disadari, bahwa pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry. Terdapat lima SERVQUAL menurut Parasuraman, dkk dan Tjiptono (2002), diantaranya adalah

- a) Bukti Fisik (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi
- b) Keandalan (*reability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan secara akurat dan memuaskan
- c) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
- d) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, sifat dapat dipercaya, bebas dari bahas, resiko dan keragu-ruguan
- e) Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dalam memahami kebutuhan pelanggan.

Beragam bioskop yang tersebar di Kabupaten Jember menjadikan para penikmat film memiliki banyak pilihan dalam menentukan objek tempat menikmati film yang akan dikunjungi. Banyaknya bioskop membawa dampak pada beragamnya permintaan terhadap kualitas pelayanan, fasilitas, produk maupun informasi yang pada akhirnya menentukan motivasi orang dari beragam latar belakang sosial budaya dan ekonomi untuk melakukan kegiatan menonton film, Dampaknya Bioskop khususnya di Jember dihadapkan pada keragaman permintaan terhadap produk dan layanan.

Hasil Penelitian terdahulu yang dilakukan Dedi Iskamto (2015) dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*, Nilai tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan ACR Rentcar sebesar 97,6% tingkat kepuasan total berada diantara 81-100% yang berarti konsumen sangat puas terhadap pelayanan ACR Rentcar. Untuk peningkatan kualitas pelayanan, Manajemen harus segera memperbaiki atribut : (1) Kendaraan ACR Rentcar bersih dari luar, (2) Kendaraan ACR bersih didalam. (7) ketika dipanggil Driver ACR selalu datang cepat. Ini menunjukkan Faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang berada dalam kuadran ini.

Sedangkan hasil penelitian Harijanja,dkk (2015) menunjukkan berdasarkan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan secara menyeluruh dan diperoleh dari nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 0,72 atau 72%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pengunjung merasa puas berdasarkan variabel-variabel indikator pada variabel dimensi layanan Perpustakaan Universitas Diponegoro.

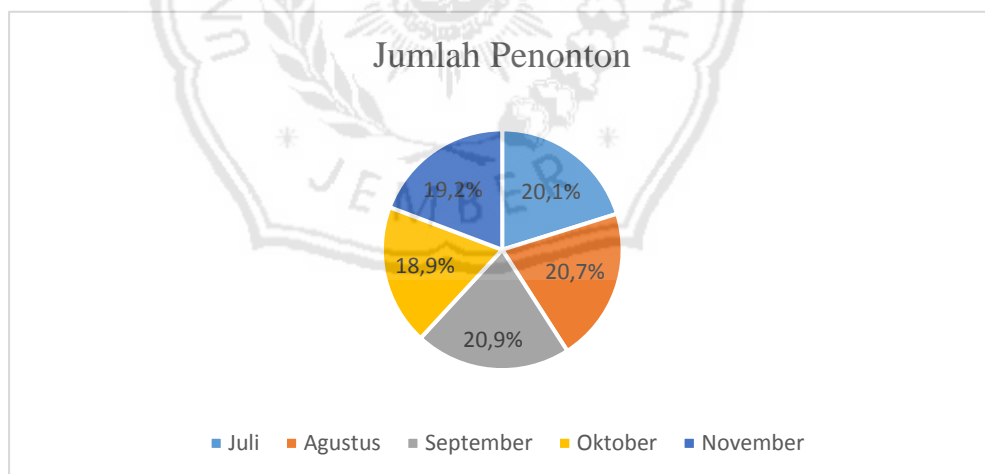
Bioskop NSC Jember sebagai salah satu bioskop yang berada di Kecamatan Kaliwates Kabupaten Jember merupakan Objek Penelitian ini adalah Objek Hiburan menonton keluarga yang menawarkan fasilitas ruangan menonton atau studio yang berkapasitas 250 Orang. Kebebasan memilih tempat duduk sesuai keinginan, Model kursi penonton berbentuk tribun, Kursi tipe sofa , Layar 10 Meter serta dilengkapi 2 AC duduk. Di bioskop NSC Jember juga dilengkapi dengan fasilitas tempat parkir, Musholla, Kantin.

Tabel 1.1 Penonton Bulan Juli-November 2018

Bulan	Jumlah Penonton
Juli	875
Agustus	900
September	910
Oktober	820
November	835
Jumlah	4340

Sumber : Bioskop NSC Jember

Dari Tabel diatas dapat diketahui jumlah Penonton pada Bulan Juli Sebanyak 875 Penonton, Bulan Agustus jumlah penonton meningkat menjadi 900 penonton . Pada Bulan September menjadi 910 Penonton karena film-film yang ditayangkan di bulan September selalu update. Pada Bulan Oktober mengalami penurunan jumlah 820 Penonton karena mulai muncul bioskop baru dan pelayanannya lebih menjamin. Pada Bulan November sedikit mengalami kenaikan berjumlah 835 penonton, bioskop NSC Jember melakukan renovasi.

Tabel 1.2 Presentase Jumlah Penonton Bioskop NSC Jember 2018

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa pada setiap bulanya jumlah penonton Bioskop NSC Jember selalu mengalami fluktuasi. Meskipun tidak dalam jumlah yang besar namun jika terus dibiarkan terus menerus tidak menutup kemungkinan dikemudian hari akan terjadi penurunan yang signifikan jika tidak di analisa faktor yang menyebabkan penurunan penonton . Tentu saja

penurunan dari jumlah penonton nanti akan berdampak pada pendapatan tempat hiburan dan membuat perusahaan menjadi tidak sehat.

Menurut penelitian Pohandary A., dkk., (2013), melakukan penelitian tentang Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan *Metode Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis* serta *Service Quality*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan tetapi belum maksimal. Hal ini dapat terlihat dari hasil pengujian tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat 9 atribut pelayanan yang belum memuaskan pelanggan dan pelayanannya belum maksimal. Sedangkan menggunakan metode *Service Quality* prioritas utama perbaikan adalah atribut *SEO optimized pages* karena memiliki nilai negatif paling besar

kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan. Banyak manfaat yang di terima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tertinggi, yakni selain dapat meningkatkan loyalitas pelanggan tapi juga dapat mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis.

Sedangkan menurut Sunyoto (2013) kepuasan didefinisikan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Jadi, kesimpulannya kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan keberadaan pelanggan tersebut untuk tetap berjalannya bisnis atau usaha.

Penelitian sebelumnya Dedi Iskanto (2015) Melakukan penelitian tentang Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Rental Kendaraan ACR Rent Car Pekanbaru Riau. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan Oleh Bioskop NSC Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas yang telah diuraikan di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada Bioskop NSC Jember?

2. Bagaimana Tingkat Kepuasan Berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA) pada Bioskop NSC Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang diuraikan diatas maka penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris dan menganalisis :

1. Untuk Mengetahui *Costumer Satisfaction Index* (CSI) pada Bioskop NSC Jember
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan Berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA) pada Bioskop NSC Jember

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki manfaat bagi :

1. Peneliti selanjutnya

Peneliti ini di harapkan dapat memberikan pengetahuan dan juga sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya serta dapat berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya tentang menganalisis penerapan metode. *IPA(Importance Performance Analysis),CSI(costumer Statisfication Index)*

2. Bagi perusahaan

Sebagai masukan dan pertimbangan bagi pimpinan dalam menyempurnakan kebijakan manajemen terutama dalam bidang peningkatan kualitas pelayanan,masukan-masukan tersebut merupakan usulan perbaikan pelayanan,dengan adanya perbaikan pelayanan, maka kualitas akan meningkat dan di harapkan dapat memberikan kepuasan tersendiri pada konsumen dan pemilik perusahaan.

3. Bagi Penulis

Untuk menerapkan dan mentranformasikan ilmu yang telah didapat selama kuliah dan berguna untuk memperluas wawasan dalam bidang ilmu pemasaran, khususnya tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.