BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan film pada zaman yang modern ini cukup meningkat pesat, dikarenakan perkembangan dunia perfilman yang sudah berkembang dengan cepat. Hal ini dapat dilihat dengan semakin banyaknya dunia perindustrian perfilman yang menghasilkan film-film berkualitas. Dan sebagai contoh masyarakat kota di segala kalangan dan usia,saat ini lebih banyak menghabiskan waktu senggang untuk bersantai dengan menonton film di bioskop.

Adapun salah satu masalah yang menarik perhatian penulis adalah masalah yang cukup sederhana namun sering terjadi dalam kehidupan sehari-hari yaitu pemesanan tiket bioskop. Di dalam proses pemesanan tiket saat ini, ditemukan beberapa masalah diantaranya pemesanan tiket yang harus dilakukan dengan mengantri di bioskop dan dengan demikian konsumen harus menyediakan waktu untuk menunggu antrian, kurangnya informasi ketersediaan tiket membuat pelanggan yang mengantri tidak mendapat tiket karena banyaknya antrian. Hal ini menimbulkan ketidaknyamanan bagi pelanggan terutama dalam segi waktu.

Oleh karena itu diperlukan suatu penerapan metode untuk mengurangi ketidaknyamanan tersebut. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah *Customer Relationship Management* (CRM). CRM merupakan sebuah filosofi bisnis yang menggambarkan suatu strategi penempatan client sebagai pusat proses, aktivitas dan budaya. Konsep ini telah dikenal dan banyak diterapkan untuk meningkatkan pelayanan di perusahaan.

Konsep CRM diterapkan di dalam pemesanan tiket di *New Star Cineplex* (NSC) dengan menggunakan *QR Code*. *QR Code* di dapat kan jika konsumen sudah melakukan pemesanan *online* melalui aplikasi yang ada di *smartphone*. *QR Code* ini sebagai bukti pembelian tiket dan bisa ditukarkan di NSC secara langsung.

New Star Cineplex (NSC) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang hiburan. Dimana perusahaan ini menyediakan penjualan tiket untuk

menonton bioskop. Untuk menjalin hubungan yang baik antara pihak bioskop dan pelanggan, maka dibutuhkan suatu strategi yang lebih baik dengan cara menerapkan *Customer Relationshop Management* (CRM) dalam system pemesanan tiket.

Dengan adanya aplikasi ini, diharapkan dapat mempermudah pelanggan dalam memesan tiket NSC, jadi pelanggan tidak perlu mengantri lama di bioskop karena pemesanan dapat dilakukan kapanpun dan dimana pun melalui *smartphone*. Selain itu juga dapat meningkatkan pelayanan serta memperbaiki hubungan antara pihak bioskop dan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan diteliti dalam tugas akhir ini adalah :

1. Bagaimana menerapkan *Customer Relationship Management* pada aplikasi *smartphone* pemesanan tiket bioskop menggunakan *QR Code*?
2. Bagaimana menanalisis kinerja aplikasi pemesanan tiket bioskop?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Aplikasi ini dibangun menggunakan perangkat lunak *Android Studio.*
2. Aplikasi ini hanya melayani untuk pemesanan tiket bioskop NSC, dengan memberikan info jadwal film yang sedang tayang dan ketersediaan tiket.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat ditarik tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Menerapkan konsep *Customer Relationship Management* pada aplikasi pemesanan tiket bioskop.
2. Menganalisis kinerja aplikasi pemesanan tiket bioskop.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Pengguna dimudahkan dalam melakukan pemesanan tiket dimanapun dan kapanpun melalui *smartphone*.
2. Dapat mengetahui feedback dari calon pengguna aplikasi.
3. Dapat mengetahui kinerja aplikasi pemesanan tiket bioskop menggunakan *qr code.*