

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pada era digitalisasi saat ini, penggunaan aplikasi telah menjadi hal yang tidak bisa dipisahkan dari kehidupan sehari-hari, Kemajuan teknologi juga turut serta memberi dampak bagi kehidupan manusia di dalam sektor teknologi informasi terutama internet [1]. Pertumbuhan *mobile application* di Indonesia sangat pesat, Sehari-hari masyarakat menggunakan *mobile application* untuk kepentingan bisnis, pendidikan, hiburan, dan industri, Kehadiran internet membuat komunikasi, pertukaran data, pencarian informasi, dan penggunaan produk atau jasa menjadi lebih efisien [2].

Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai daya terima pengguna terhadap sistem, dan keuntungan menyeluruh adalah sejauh mana Sistem Informasi memberikan kontribusi bagi keberhasilan individu, kelompok, ataupun organisasi [3]. Kesuksesan sistem informasi bisa dipandang dari beberapa hal seperti seberapa bagus kualitas sistem, informasi yang diberikan, bagaimana tingkat penggunaan, dan kepuasan penggunaan serta hal lain yang menunjukkan seberapa besar efek yang diperoleh dengan adanya sistem informasi tersebut [4].

Salah satu tren yang cepat berubah adalah di bidang hiburan, seperti menonton film di bioskop. Hal ini memungkinkan perusahaan bioskop untuk dapat mengikuti tren yang ada di masyarakat, salah satunya masyarakat yang dulunya harus mengantri dan membeli tiket langsung di bioskop kini dapat membeli tiket secara *online* melalui aplikasi penjualan tiket film di bioskop [5].

Seiring berjalannya waktu, bioskop-bioskop di Indonesia khususnya XXI atau Cinema 21 mulai menerapkan sistem fitur *multi-online* yang memungkinkan pengguna untuk menggunakan beberapa fitur dalam aplikasi tanpa harus menunggu antrian panjang dan dapat dilakukan kapan saja, dan di mana saja. Sistem tersebut bernama M.Tix yang dapat diunduh pengguna melalui *Playstore* atau *Appstore*. M.Tix adalah aplikasi mobile berbasis *Android* dan *IOS* yang dibuat oleh Cinema 21 Grup pada tahun 2015. M.Tix menawarkan layanan pemesanan tiket film dan makanan secara *online*. M.Tix dapat memenuhi kebutuhan konsumen akan fitur aplikasinya tanpa menunggu antrian panjang dan dapat dijalankan dimana saja dan kapan saja. M.Tix terdiri dari beberapa fitur yang mempunyai keistimewaan tersendiri seperti fitur pembelian tiket, fitur pembelian makanan dan minuman atau yang dikenal dengan *M.Food*, dan fitur *inbox* untuk menerima notifikasi dari XXI, dan fitur *e-voucher* yang dapat ditukarkan dengan memasukkan kode diskon [6].

Dalam dunia pemesanan tiket bioskop di Indonesia, terdapat beberapa aplikasi yang bersaing dalam memberikan layanan terbaik kepada pengguna. Di antara banyaknya aplikasi yang tersedia, M.Tix, TIX ID, dan Cinapolis merupakan tiga aplikasi yang sering digunakan untuk membeli tiket bioskop secara online. Meskipun ketiganya memiliki fungsi utama yang serupa, yaitu pemesanan tiket film, terdapat beberapa perbedaan signifikan dalam hal fitur, jangkauan, dan pengalaman pengguna. M.Tix adalah aplikasi resmi Cinema 21 yang memungkinkan pembelian tiket dan makanan secara online. Keunggulannya adalah cakupan luas karena jaringan bioskop terbesar di Indonesia. Namun, aplikasi ini sering mengalami kendala teknis, seperti lambatnya sistem saat lonjakan pengguna,

gagal transaksi, serta sistem saldo yang harus diisi terlebih dahulu sebelum pembelian. TIX ID adalah aplikasi pihak ketiga yang dapat digunakan di berbagai jaringan bioskop seperti XXI, CGV, dan Cinepolis. Keunggulannya adalah fleksibilitas, promo menarik, serta tampilan yang lebih user-friendly dibanding M.Tix. Namun, TIX ID tidak memiliki fitur pemesanan makanan dan saldo hanya bisa digunakan untuk membeli tiket tanpa opsi pengembalian dana langsung ke rekening. Cinepolis adalah aplikasi resmi jaringan bioskop Cinepolis yang menawarkan proses pemesanan cepat dan antarmuka sederhana. Namun, cakupannya lebih terbatas dibanding M.Tix dan TIX ID, serta kurang populer di kalangan pengguna yang lebih memilih aplikasi dengan pilihan bioskop lebih beragam.

Maka berdasarkan perbandingan aplikasi sejenis diatas pada penelitian ini Penulis memilih untuk meneliti M.Tix karena merupakan aplikasi resmi jaringan bioskop terbesar di Indonesia, Cinema 21, dengan jumlah pengguna yang luas dibandingkan TIX ID dan Cinepolis. Meskipun menawarkan fitur pemesanan tiket dan makanan secara online, M.Tix sering mengalami kendala teknis seperti lambatnya sistem saat lonjakan pengguna, gagal transaksi, serta sistem saldo yang harus diisi terlebih dahulu, yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna. Dibandingkan TIX ID yang lebih fleksibel dalam metode pembayaran atau Cinepolis yang memiliki *UI* lebih sederhana, M.Tix memiliki tantangan dalam aspek kualitas sistem, informasi, dan layanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna

M.Tix menggunakan metode DeLone and McLean serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi ini.

Dipilihnya model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean karena merupakan model yang digunakan untuk mengukur kesuksesan sebuah Sistem Informasi [7]. Model Delone & McLean digunakan untuk melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna Layanan M.Tix dengan menganalisis hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna, kualitas informasi dengan kepuasan pengguna, kualitas layanan terhadap pengguna dan penggunaan terhadap kepuasan pengguna [8]. Metode Delone & McLean memiliki 6 variabel utama yang dapat dijadikan sebagai dasar dalam melakukan evaluasi, Mereka menjelaskan kesuksesan dari sebuah sistem informasi dipresentasikan dari sistem informasi itu sendiri berupa kualitas sistem (*system quality*), kualitas Informasi (*information quality*), dan kualitas pelayanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pemakai (*user satisfaction*), manfaat-manfaat bersih (*net benefit*) [9][10].

Ada beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan metode Delone McLean adalah sebagai berikut: Penelitian yang dilakukan oleh B. Supriadi and S. Susanti [11] menjelaskan bahwa berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Sistem (*Sistem Quality*), Kualitas Layanan (*Service Qaulity*),Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).memiliki nilai korelasi sebesar 0,807 terhadap keberhasilan kinerja sistem, artinya variabel independen dan dependen dalam penelitian ini memiliki hubungan yang kuat, nilai F hitung sebesar 28,619 nilai R Square (R2) sebesar 65,1%, sedangkan sisanya

dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini. Dengan demikian menyatakan bahwa variabel Kualitas Informasi (X1), Kualitas Sistem (X2), dan Kualitas Layanan (X3) secara simultan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y) dapat diterima.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Cornelia Justicia Viana dkk [12] Hasil dalam penelitian ini yaitu nilai signifikansi semua variabel $< 0,05$ dan bernilai positif sehingga hubungan pada setiap variabelnya yaitu searah terhadap pengguna dan kepuasan pengguna. Hubungan paling kuat berada pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna dengan *correlation coefficient* sebesar 0,646 serta *koefisien determinasi* sebesar 41,73%. Hubungan terendah terjadi pada kualitas sistem terhadap intensitas pengguna dengan nilai *correlation coefficient* sebesar 0,429 serta *koefisien determinasi* sebesar 18,40%.

Setelah itu ada juga penelitian yang dilakukan oleh Suwarno Liang dkk [13] Hasil yang didapatkan dari penelitian ini menunjukkan semua variabel *dependen* berpengaruh positif dengan variabel *independen* dengan nilai *koefisien determinasi* bernilai 61,3%, 58,9%, dan 61,9%. Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat membantu *developer* aplikasi M-Paspor dan Kantor Kelas I Imigrasi TPI Batam dalam meningkatkan kualitas dari informasi, sistem, dan layanan dari M-Paspor guna mencapai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan permohonan paspor.

Maka berdasarkan penelitian sejenis sebelumnya pada penelitian ini akan menggunakan Metode Delone and McLean sebagai model untuk mengukur kepuasan pengguna karena telah terbukti dalam penelitian B. Supriadi and S.

Susanti yang menunjukkan bahwa kualitas informasi, sistem, dan layanan berpengaruh kuat terhadap kepuasan pengguna. Begitu pula penelitian Cornelia Justicia Viana dkk, yang menemukan kualitas layanan sebagai faktor dengan hubungan terkuat terhadap kepuasan, sedangkan kualitas sistem lebih memengaruhi intensitas penggunaan. Temuan serupa juga muncul pada penelitian Suwarno Liang dkk, yang menunjukkan bahwa kualitas informasi, sistem, dan layanan aplikasi M-Paspor berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan publik. Ketiga penelitian ini mendukung efektivitas Delone and McLean dalam mengukur kesuksesan sistem informasi dengan fokus pada kepuasan pengguna dan kualitas sistem.

Setelah dilakukan proses analisa permasalahan, ditemukan beberapa kendala yang sering dialami oleh pengguna aplikasi M.Tix melalui ulasan yang ada di *google play store* yaitu kegagalan dalam registrasi, waktu pemuatan yang terlalu lama setelah transaksi, pembatalan pemesanan secara tiba-tiba, tampilan aplikasi yang membingungkan bagi pengguna baru, serta aplikasi yang sering mengalami kelambatan, terutama saat banyak pengguna mengaksesnya secara bersamaan pada waktu perilisian film populer.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, penulis tertarik untuk meneliti bagaimana Tingkat kepuasan pengguna M.Tix agar bisa digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan M.Tix, pada penelitian ini dengan judul **“Analisis Tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi M.Tix di Kota Jambi menggunakan metode DeLone and McLean ”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana cara menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi M.tix di Kota Jambi dengan menggunakan metode Delone And Mclean ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan penggunaan terhadap kepuasan pengguna aplikasi M.tix di Kota Jambi?
3. faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi masalah teknis dan operasional dalam aplikasi yang dapat menurunkan kepuasan pengguna?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sumber dan informasi yang didapatkan berasal dari pengguna layanan aplikasi M.TIX yang ada di Kota Jambi
2. Metode penelitian yang digunakan adalah metode Delone and Mclean.
3. Pengumpulan data menggunakan metode kuisisioner.
4. Kuisisioner dibuat dan disebar melalui *google form* dengan menggunakan *skala likert* dengan nilai jawaban 1-5

5. Hasil data kuisioner yang telah disebar akan dianalisis menggunakan *software* SMARTPLS, dengan analisis data yang digunakan adalah metode *Structural Equation Model* (SEM).

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan pada permasalahan yang telah disampaikan, tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi M.Tix di Kota Jambi dengan menggunakan metode Delone and McLean.
2. Menilai pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan tingkat penggunaan terhadap kepuasan pengguna aplikasi M.Tix di Kota Jambi.
3. Mengidentifikasi faktor-faktor teknis dan operasional yang mempengaruhi aplikasi M.Tix dan dapat menurunkan kepuasan pengguna di Kota Jambi.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat diantaranya sebagai berikut:

1. Memberikan wawasan bagi pengelola aplikasi M.Tix untuk memahami tingkat kepuasan pengguna dan mengetahui aspek-aspek apa saja yang perlu diperbaiki guna meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut.
2. Menyediakan informasi yang berguna untuk mengoptimalkan kualitas

sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan penggunaan aplikasi M.Tix sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan, serta mendukung keputusan pengembangan aplikasi yang lebih efektif.

3. Menjadi referensi bagi pihak terkait dalam mengidentifikasi dan mengatasi masalah teknis serta operasional yang mempengaruhi aplikasi M.Tix, sehingga dapat meminimalkan masalah yang mengganggu kenyamanan pengguna.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan yang akan penulis gunakan dalam penyusunan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan pokok permasalahan yang diangkat oleh peneliti yang diperoleh dari berbagai literatur yang bersumber dari buku, jurnal dan sebagainya.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan tahapan proses yang dilakukan selama menegrjakan penelitian dan metode-metode yang akan digunakan dalam menganalisis kesuksesan aplikasi M.Tix.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian,pengembangan model penelitian, variabel serta indikator-indikator penelitian hipotesis.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

pada bab ini berisi hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti yang nantinya dapat memberikan gambaran tentang kesuksesan pada aplikasi M.Tix.

BAB VI: PENUTUP

Bab ini memuat tentang kesimpulan dari hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti serta saran yang diberikan peneliti berdasarkan proses pengembangan penelitian.