

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Kemajuan teknologi telah mempermudah berbagai aktivitas, seperti berbelanja, memesan tiket dan hotel, memesan makanan, hingga menonton film di bioskop yang kini bisa dilakukan dari mana saja. Kemudahan ini membuat masyarakat semakin tertarik untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka secara online, termasuk dalam hal hiburan. Dunia bisnis juga memanfaatkan teknologi untuk mendukung operasional mereka, memberikan kemudahan baik bagi perusahaan maupun konsumen. Hiburan menjadi kebutuhan bagi orang-orang yang sibuk untuk melepas penat, dan menonton film di bioskop menjadi pilihan sederhana karena bisa dilakukan di sela-sela waktu luang dengan biaya yang relatif terjangkau. Untuk menghadapi persaingan, bioskop XXI menggunakan TIX-ID sebagai platform pemesanan tiket. Ini memudahkan pelanggan untuk memesan tiket kapan saja dan di mana saja hanya melalui ponsel [1] .

Analisis adalah proses berpikir yang bertujuan untuk menguraikan atau memecahkan suatu masalah dengan membaginya menjadi bagian-bagian yang lebih kecil [2] . Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap kinerja produk atau layanan dalam memenuhi harapannya. Pengguna merasa puas ketika harapannya terpenuhi, dan akan merasa sangat puas jika kinerja tersebut melebihi harapannya [3] .

TIX ID adalah aplikasi yang semakin populer dalam beberapa tahun terakhir, menjadi pilihan utama bagi mereka yang ingin membeli tiket secara praktis dan cepat. Tidak hanya terbatas pada pemesanan tiket bioskop, aplikasi ini juga menawarkan tiket untuk berbagai acara lainnya, seperti konser, teater, hingga pameran. TIX ID memberikan pengalaman yang memudahkan penggunaannya melalui fitur-fitur unggulan, termasuk promo menarik, sistem pembayaran yang aman dan terhubung dengan dompet digital, serta rekomendasi film yang disesuaikan dengan selera pengguna. Pengguna juga dapat menjelajahi berbagai acara terbaru dan membaca ulasan film untuk tetap mendapatkan informasi terkini. Selain itu, aplikasi ini mempermudah proses pencarian lokasi bioskop terdekat dan pemesanan kursi favorit melalui tampilan yang ramah pengguna dan mudah diakses.

Berdasarkan data dari *Google Play Store* dan *App Store*, aplikasi TIX ID telah diunduh lebih dari 10 juta kali. Aplikasi ini menjadi salah satu yang paling populer di kategori hiburan sejak tahun 2020. Namun, ada beberapa keluhan dari pengguna yang muncul di ulasan, terutama di *Google Play Store*. Salah satu masalah yang sering dibahas adalah aplikasi yang terkadang tidak responsif, terutama saat banyak orang memesan tiket bersamaan. Selain itu, beberapa pengguna mengeluhkan loading yang lama atau *lag* pada aplikasi, pelanggan tidak mendapatkan *e-ticket* setelah transaksi, *customer service* sulit untuk dihubungi dan kendala saat melakukan pembayaran, informasi yang ditampilkan pada aplikasi tidak secara keseluruhan atau terbatas, dan Beberapa pengguna mungkin merasa bahwa rekomendasi atau informasi yang diberikan oleh aplikasi tidak sesuai dengan minat atau kebutuhan mereka. Karena itu, diperlukan analisis lebih lanjut tentang

kepuasan pengguna untuk mengatasi masalah ini dan meningkatkan pengalaman pengguna dengan TIX ID [4] .

Dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna, terdapat beberapa metode yang dapat digunakan, seperti *E-Servqual*, *Webqual*, *E-Govqual*, *Delone and McLean*, dan *Importance-Performance Analysis* (IPA). Salah satu metode yang terbukti efektif dalam menganalisis kualitas sistem informasi adalah model *Delone and McLean*. Pada akhirnya, peneliti memutuskan untuk menggunakan kombinasi metode *Delone and McLean* dengan *Importance-Performance Analysis* (IPA). Hal ini karena kedua metode tersebut sangat sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Model *Delone and McLean* menyediakan kerangka kerja yang komprehensif untuk mengukur keberhasilan sistem informasi melalui enam dimensi utama: *system quality* (kualitas sistem), *information quality* (kualitas informasi), *service quality* (kualitas layanan), *use* (penggunaan), *user satisfaction* (kepuasan pengguna), dan *net benefits* (manfaat bersih) [5]. Sementara itu, metode IPA membantu mengidentifikasi area mana yang dianggap penting oleh pengguna dan bagaimana kinerja sistem dalam memenuhi harapan pengguna di area tersebut. Kombinasi kedua metode ini memberikan pandangan yang lebih menyeluruh terhadap kualitas sistem dan kepuasan pengguna.

Penelitian serupa yang telah dilakukan sebelumnya digunakan untuk memperluas pemahaman dan dijadikan sebagai referensi dalam menjalankan penelitian ini. Beberapa penelitian terdahulu yang menjadi rujukan antara lain adalah sebagai berikut. Penelitian Lisa Maulita Safitry, Shalsabila Mahgripah, dkk [6] Faktor yang mempengaruhi penggunaan TIX ID menggunakan metode *Delone*

McLean 2003. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan serta menganalisis hubungan antar faktor tersebut dengan menggunakan model *Delone and Mclean* (2003). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, sementara kepuasan pengguna berdampak positif pada penggunaan awal dan manfaat bersih. Penelitian Anugrah Mukti Khamid, Arinda Leliana, dkk [7] Evaluasi ticketing Jakarta *mobile apps* dengan menggunakan model *Delone and Mclean*. Penelitian ini mengevaluasi keberhasilan sistem informasi pada aplikasi MRTJ mobile dengan menggunakan pendekatan model *Delone and McLean*, yang mengkaji korelasi antara 6 variabel, yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna memiliki dampak terhadap manfaat yang diperoleh calon penumpang saat melakukan pemesanan tiket melalui aplikasi MRTJ *Mobile*.

Alasan membandingkan metode *Delone and Mclean* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah metode *Delone and McLean* diterapkan karena mampu menilai keberhasilan aplikasi melalui berbagai aspek kualitas, seperti kualitas sistem, informasi, dan layanan, yang semuanya berkontribusi terhadap kepuasan serta manfaat yang diterima oleh pengguna. Di sisi lain, IPA berfungsi untuk menilai sejauh mana kinerja aplikasi memenuhi harapan pengguna dan mengidentifikasi prioritas perbaikan. Metode ini membantu menentukan area yang perlu ditingkatkan agar aplikasi lebih selaras dengan kebutuhan masyarakat [8] .

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI TIX ID MENGGUNAKAN METODE *DELONE AND MCLEAN & IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi TIX ID berdasarkan analisis menggunakan metode *Delone and Mclean* dan *Importance Perfomance Analysis (IPA)*?
2. Bagaimana rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dari aplikasi TIX ID kepada pengguna?

1.3 BATASAN MASALAH

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

1. Penelitian ini dilakukan pada aplikasi TIX ID.
2. Penelitian ini menggunakan metode *Delone and Mclean* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.
3. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi TIX ID di kota Jambi.

4. Metode perhitungan pada jumlah responden dalam penelitian ini menggunakan rumus Rao Purba.
5. Teknik pengumpulan data yaitu dengan melakukan penyebaran kuesioner dengan bantuan *google form*.
6. Penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS untuk pengolahan data.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah diatas dapat dirumuskan tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi TIX ID serta faktor apa saja yang mempengaruhi permasalahan yang terjadi pada aplikasi tersebut.
2. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi TIX ID.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Penelitian ini diharapkan mampu mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kurangnya atau ketidakpuasan pengguna terhadap aplikasi TIX ID.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesetiaan pengguna, membantu pengembangan strategi perbaikan yang efektif, membangun reputasi positif untuk aplikasi TIX ID, serta meningkatkan kompetitif

aplikasi di pasar dengan memberikan pengalaman yang lebih baik dan memuaskan.

3. Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pengguna, Pengembang aplikasi TIX ID direkomendasikan untuk mendengarkan dengan aktif umpan balik dari pengguna untuk mengidentifikasi masalah dan kebutuhan yang perlu diperbaiki atau dipenuhi.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah-ilmiah dapat dilihat melalui sistematika penelitian meliputi:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menyajikan gambaran awal mengenai masalah yang akan dibahas, mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang teori-teori dasar yang mendukung penelitian yang di kutip dari buku, jurnal, ide ataupun pendapat para pakar yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat, teori-teori yang dipakai adalah mengenai definisi dari *Delone and Mclean, Importance Performance Analysis (IPA)*.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Di bab ini, akan dijelaskan langkah-langkah yang diambil selama proses penelitian serta metode yang akan digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi TIX ID.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMENT PENELITIAN

Bab ini berisi tentang model dan instrumen penelitian mengenai kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi TIX ID.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Bab ini memaparkan hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti serta memberikan rekomendasi untuk pengguna aplikasi TIX.ID sebagai masukan bagi pengelola aplikasi tersebut.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini menyajikan kesimpulan dari hasil analisis serta memberikan saran atau rekomendasi untuk pengembangan aplikasi di masa mendatang.