

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Zaman semakin berkembang, apalagi dengan kemajuan teknologi yang bisa meningkatkan kreatifitas para pebisnis agar dapat mendirikan suatu peluang bisnis guna mendapatkan untung yang besar. Apalagi era saat ini, dapat diketahui dalam kehidupan sehari-hari terutama di kota-kota besar seperti Yogyakarta banyak orang selalu sibuk dengan pekerjaan dan rutinitas sehari-harinya. Hal ini menyebabkan banyak orang pasti membutuhkan suatu sarana untuk melepas jenuh dan penat akibat rutinitas yang mereka lakukan. Karena jika bekerja terlalu lama maka mereka akan jenuh dengan pekerjaannya dan akan menyebabkan stres. setiap individu pasti menginginkan hiburan setelah seharian melakukan kegiatan rutin sehari-hari. Contohnya anak-anak dan remaja setiap harinya mereka bersekolah. Senin-sabtu waktu mereka dilakukan di sekolah, setelah pulang sekolah juga sebagian besar langsung melakukan bimbingan belajar eksternal. sehingga waktu mereka dari pagi hingga menjelang malam mereka gunakan untuk belajar. Tidak hanya anak – anak dan remaja, Orang dewasa pun menghabiskan waktu dengan bekerja seharian. Dimulai dari pukul 08.00 WIB pagi hingga pukul 17.00 WIB sore. Kegiatan yang mereka habiskan sehari-hari menuntut mereka untuk mencari sesuatu hal “hiburan” yang bisa menyegarkan kembali pikiran mereka untuk beraktifitas seperti sediakala. Banyak jenis hiburan dengan contoh jalan - jalan ke kebun binatang, berenang, taman bermain, mall, petualangan, menonton tv dan sebagainya.

Semua jenis hiburan dapat dinikmati bersama teman ataupun keluarga. Untuk masyarakat yang berada di kota hiburan yang menjadi favorit mereka antara lain, jalan-jalan ke mall, makan di restoran, karaoke, menonton film di rumah, menonton film di bioskop atau bermain di taman. Pada zaman sekarang khususnya masyarakat yang tinggal di kota mereka khususnya di Yogyakarta sendiri lebih memilih untuk mencari hiburan di mall. Hal ini dibuktikan dari keramaian di mall yang terjadi di setiap akhir pekan maupun di setiap harinya. Banyak hal yang mereka lakukan di mall. Akan tetapi setiap individu pun pasti memiliki berbagai cara agar dapat menghilangkan kejenuhan yang para individu tersebut alami, terutama individual yang sangat menyukai Film, sehingga Untuk menghindari hal tersebut ketika sudah merasa jenuh dapat diantisipasi dengan melakukan hiburan yakni menonton film.

Menonton film dapat dilakukan di dalam rumah dengan menonton acara di televisi, VCD, DVD. Menonton film pun dapat dilakukan di luar yaitu di bioskop. Bioskop merupakan salah satu bahkan mungkin satu - satunya alternatif yang bisa dipilih dari berbagai macam jenis jasa hiburan yang ditawarkan dimana dari dahulu sampai sekarang masih tetap diminati oleh setiap orang apalagi mahasiswa. Seperti yang diketahui bahwa pada era modern saat ini banyaknya bermunculan ide – ide dari para individu yang akan memulai membuat bisnis sehingga ada beberapa alternative lain tempat untuk melepas ketegangan akibat rutinitas yang sangat padat dan untuk tempat berkumpul bersama keluarga, dan kerabat. Tempat tersebut yakni Moviebox dan Blockbuster.

Moviebox dan Blockbuster ini adalah movieroom jadi mereka

menawarkan jasa. Objek tersebut adalah tempat dimana para orang – orang yang suka menonton film dan belum sempat untuk menonton film tersebut di bioskop jadi mereka bisa menikmati film tersebut di tempat ini, moviebox dan blockbuster. Moviebox dan Blockbuster sendiri sudah dilengkapi dengan menggunakan layar lebar , gambar film dengan menggunakan proyektor untuk diblockbuster dan Tv LCD berukuran besar untuk Moviebox dan juga dilengkapi sound system yang bagus. Dalam hal ini, menonton film di Moviebox dan Blockbuster pun juga memiliki kekurangan yaitu: besarnya biaya yang harus dikeluarkan (biaya ruangan dan biaya konsumsi). Tetapi semua biaya itu akan terbayar dengan adanya rasa puas kita setelah menonton dan menikmati suasana yang berada di Moviebox maupun Blockbuster yang bisa ditimbulkan dari menonton rame-rame bersama teman, tempat yang nyaman, suara yang canggih, layar yang lebar, dan menonton film terbaru lewat media streaming pun dapat di nikmati apabila menikmati jasa di Moviebox maupun Blockbuster.

Kepuasan pelanggan adalah keinginan setiap individual maupun pada tujuan utama perusahaan. Selain menjadi factor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam pesaingan. Pelanggan yang puas akan produk / jasa yang diberikan cenderung untuk kembali menggunakan jasa suatu perusahaan di kemudian hari. Memuaskan kebutuhan pelanggan dapat terealisasi, jika perusahaan menjadikan kepuasan kebutuhan pelanggan sebagai strategi bisnis yang berkelanjutan dan bukan hanya sekedar kebijakan sesaat. Memberikan kepuasan pelanggan yang berkelanjutan tidak hanya kepada pelanggan

eksternal tetapi juga kepada pelanggan internal atau para karyawan. Tidak ada artinya bagi perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada karyawan, jika mereka gagal dalam memuaskan para pelanggan eksternalnya. Demikian pula sebaliknya, tidak ada artinya apabila perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan eksternalnya, sementara pada saat yang sama gagal memberikan kepuasan pada karyawannya atau pelanggan internalnya. Hal ini berarti kepuasan merupakan factor kunci bagi pelanggan dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan. (Zulian Yamit 2001:93-94)

Strategi disini pun merupakan kunci atau factor sukses nya suatu perusahaan dalam menjalankan bisnisnya, sehingga strategi pun menjadi peranan sangat penting pada suatu perusahaan dalam menghadapi persaingan dalam strategi operasional yang berkaitan dengan jasa adalah sebuah konsep multidimensional yang merangkum semua kegiatan kritis organisasi, membeikan arah dan tujuan serta memfasilitasi berbagai perubahan yang di perlukan sebagai adaptasi terhadap perkembangan lingkungan. Sehingga strategi operasional merupakan salah satu cara yang dapat di kembangkan oleh perusahaan dengan memanfaatkan operasi pabrik dan jasa untuk bersaing di pasar global. Operasi seharusnya tidak hanya dianggap sebagai wadah kekuatan bersaing dalam bisnis dan sebagai wadah untuk mencapai keunggulan yang dapat berkesinambungan. sehingga operasi dapat menjadi kekuatan penggerak proses transformasi agar selalu siap dengan kondisi lingkungan baru. (Zulian Yamid:2003)

Menurut Zeithamal, Berry dan Parasuraman (dalam zulian Yamit:2005)

ada lima dimensi yang harus diperhatikan perusahaan agar dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanan pada suatu perusahaan tersebut adalah ditentukan oleh *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* untuk mengukur puas atau tidaknya seseorang konsumen akan mempengaruhi respon atau pola konsumsi pelayanan selanjutnya. Pelayanan yang baik juga harus didukung dengan fasilitas yang baik pula. Maka dari itu layanan yang diberikan mulai dari satpam, kasir sampai porter pun juga berpengaruh terhadap penonton. Dengan adanya fasilitas yang dirasakan dari jasa bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa, meliputi :kenyamanan ruangan, ketersediaan fasilitas penunjang (komputer, ATM, dan lain-lain), ketersediaan tempat parkir, penampilan pegawai serta kebersihan toilet. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas layanan yang dipersepsikan buruk (Tjiptono,2008).

Kualitas dan fasilitas suatu produk baru merupakan salah satu faktor penentu dari kesuksesan produk baru.Fasilitas yang baik dapat memberikan manfaat, diantaranya perusahaan dapat dikenali dan desain interior bisa menjadi ciri khas atau petunjuk mengenai sifat jasa didalamnya. Fasilitas jasa yang tertata rapi, menarik, dan estetis akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu jasa (Tjiptono,2008). Moviebox sendiri sudah memiliki 3 cabang di Yogyakarta yakni di seturan, gejayan dan godean dalam hal psikologis masyarakat pun dalam menikmati movieroom mungkin lebih menghandalkan moviebox, akan tetapi Blockbusterpun ketika mereka di bangun di daerah caturtunggal sendiri mereka sudah dapat menarik simpatik

para masyarakat dengan promosi – promosi dan layanan – layanan yang mereka tawarkan untuk memanjakan para masyarakat terutama untuk memanjakan keluarga yang bingung untuk bersantai bersama sehingga disini kualitas layanan yang ke dua tempat berikan sangatlah bagus dan baik untuk para masyarakat di kota Yogyakarta sendiri khususnya.

Berdasarkan ulasan di atas, maka penelitian ini akan membahas tentang **Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan pada Tempat Hiburan di Caturtunggal Depok, Sleman** (Studi Kasus pada Moviebox Gejayan dan BlockBuster)

1.2 Rumusan Masalah

Untuk lebih mempermudah penelitian ini nantinya, maka peneliti akan fokus pada permasalahan yang akan diteliti. Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan sebelumnya di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* terhadap kepuasan pengunjung di Moviebox Gejayan dan Blockbuster ?
2. Bagaimana tingkat perbandingan pengunjung antara Moviebox Gejayan dengan Blockbuster di Caturtunggal Depok Sleman ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah yang telah disebutkan di atas, tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* terhadap kepuasan pengunjung moviebox dan blockbuster di Caturtunggal Depok, Sleman.
2. Untuk mengetahui tingkat perbandingan kepuasan pengunjung antara Moviebox dengan Blockbuster di Caturtunggal Depok, Sleman.

1.4 Manfaat penelitian

Harapan penelitian disusunnya proposal penelitian ini, yang nanti akan ditindak lanjuti dengan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti :

Penelitian ini bermanfaat untuk mendalami dan menambah ilmu atau pengetahuan dalam memahami perbedaan yang dilakukan pada Moviebox dan Blockbuster caturtunggal depok pada kepuasan konsumen.

2. Bagi Perusahaan :

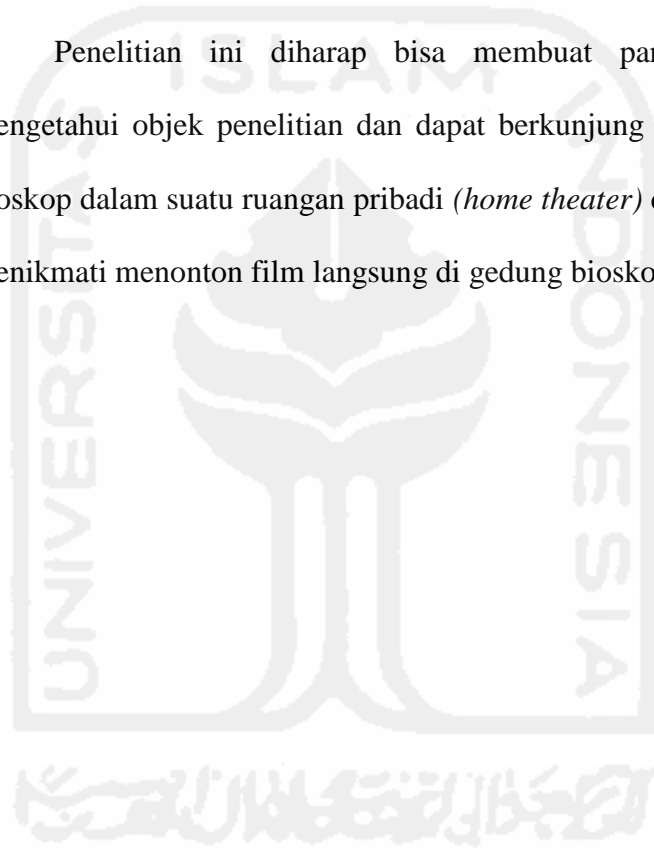
Penelitian ini diharap dapat menjadi sebuah acuan dan masukan yang berharga bagi Moviebox dan Blockbuster caturtunggal depok sebagai bahan pertimbangan didalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan. Sehingga dapat tercipta kepuasan konsumen secara maksimal.

3. Bagi Akademisi :

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan dasar bagi peneliti yang akan melakukan penelitian yang sama atau yang akan meningkatkan informasi lebih detail berkaitan dengan tempat hiburan, seperti Moviebox dan Blockbuster.

4. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharap bisa membuat para masyarakat dapat mengetahui objek penelitian dan dapat berkunjung & menikmati suasana bioskop dalam suatu ruangan pribadi (*home theater*) dengan suasana seperti menikmati menonton film langsung di gedung bioskop.



1.5. Sistematika Pembahasan

Agar mempermudah pembahasan, maka penelitian ini di bagi menjadi lima bagian. Sistematika penulisan penelitian ini adalah :

1. BAB I PENDAHULUAN

Latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

2. BAB II KAJIAN PUSTAKA

Merupakan landasan dari tinjauan pustaka. Bagian ini merupakan bagian dimana peneliti dapat memiliki pandangan sehingga dapat mempermudah pengerjaan penelitian yang diteliti.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini peneliti menjelaskan mengenai populasi dan sampel, jenis data, teknik pengumpulan data, definisi operasional dan metode analisis data.

4. BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Di bagian ini peneliti menguraikan dan melakukan analisis data hingga mengumpulkan hasil penelitian dan juga mengurai deskripsi hasil penelitian berdasarkan data – data yang telah dikumpulkan.

5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Di bagian terakhir peneliti mengemukakan kesimpulan dari penelitian yang peneliti lakukan, hasil – hasil yang diperoleh dari analisis dan pembahasan bab – bab yang sudah di uraikan. Kemudian dari dasar kesimpulan tersebut, peneliti akan mengemukakan saran yang bisa

membantu peneliti baru yang akan melakukan sebuah penelitian yang sesuai dengan penelitian ini. untuk dijadikan sebagai bahan acuan dalam melakukan penelitian.

