

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Tingkat pertumbuhan ekonomi di wilayah tertentu dapat dilihat dari berbagai unsur. Salah satu faktor yang diyakini berpengaruh adalah perkembangan industri ritel di wilayah tersebut. Sebagai negara berkembang, Indonesia memiliki sektor industri ritel yang cukup maju. Perkembangan sektor industri retail di Indonesia dapat dilihat dari semakin banyaknya perusahaan retail dan perluasan wilayah bisnis yang kini mulai merambah kota-kota kecil. Investor dalam dan luar negeri bersedia menanamkan modalnya di Indonesia karena terdapat peluang bisnis yang sangat besar. Investasi ini diharapkan dapat semakin meningkatkan pertumbuhan ekonomi Indonesia.

Bisnis ritel adalah kegiatan usaha yang menyangkut barang dan jasa untuk konsumen tidak dijual eceran untuk dijual kembali dalam jumlah satuan atau untuk konsumsi pribadi. Sistem kerja yang biasa digunakan pada bisnis ritel adalah menghubungkan produsen utama (grosir besar) dengan konsumen yang melakukan pembelian barang dalam jumlah kecil maupun bentuk satuan. Tujuan bisnis ritel adalah memudahkan pelanggan untuk membeli produk dengan menyediakan persediaan yang cukup dan dikemas dalam ukuran lebih kecil. Umumnya, hakikat bisnis ritel adalah membuat kedua pihak pembeli maupun penjual merasa diuntungkan. Hal tersebut dapat dicapai dengan memahami beberapa fungsi bisnis ritel yang sangat krusial (Redaksi OCBC NISP, 2021).

Terdapat banyak usaha yang bergerak pada sektor industry ritel jasa, seperti penyewaan property, rental mobil, wahana bermain, service kendaraan, hiburan, dan lain-lain. Untuk saat ini, industry ritel jasa pada bidang hiburan yang masih menjadi primadona bagi sebagian besar masyarakat Indonesia adalah bioskop.

Bioskop sendiri tergolong kedalam industri ritel yang sangat ditunjang oleh pelayanan/jasa yang diberikan, karena produk (film) dari bioskop sendiri pun bersifat intangible (Jimanto et al., 2014). Bioskop merupakan bentuk pilihan terbaik untuk menghabiskan waktu bersama dengan keluarga, teman maupun pasangan. Tingkat kunjungan bioskop yang ramai hampir setiap hari menjadi bukti bahwa antusias masyarakat Indonesia pada bioskop terbilang cukup tinggi. Terlebih saat pemutaran film-film terkenal, akan menjadikan bioskop sebagai tempat pilihan orang-orang.

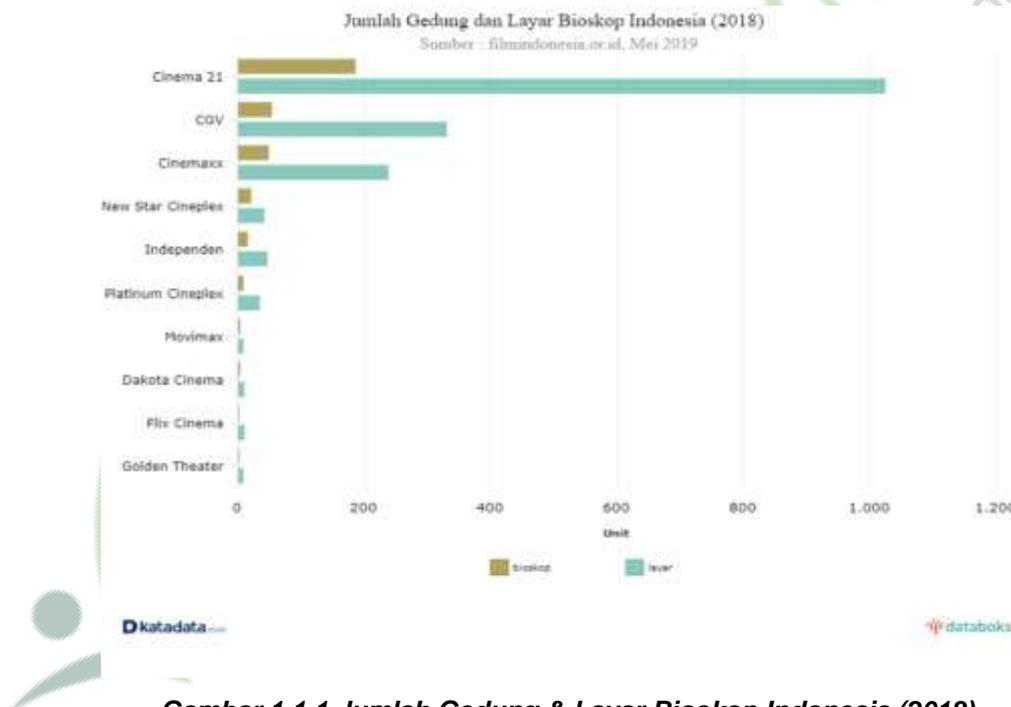
Pada umumnya, setiap perusahaan memiliki tujuan memperoleh laba yang banyak. Pelaku bisnis tentunya wajib mengetahui bagaimana cara untuk memenuhi permintaan konsumen. Pada bidang jasa, perusahaan harus memberikan pelayanan terbaik, harga yang sesuai, fasilitas yang memadai, dan lain-lain. Bioskop usaha yang bergerak di bidang jasa juga perlu memperhatikan serta memberikan kepuasan bagi setiap konsumennya.

Pada saat ini Kualitas layanan sangat penting untuk bagaimana perusahaan menjalankan bisnis, terutama ketika persaingan dalam industri semakin intensif. Dengan daya saing yang semakin tinggi, maka setiap perusahaan saling bersaing dalam hal kualitas yang diberikan kepada konsumen mereka. Kualitas pelayanan merupakan hal utama yang berhubungan erat dengan konsumen dalam menjalankan bisnis bagi perusahaan. Kualitas layanan berfokus pada komitmen kami untuk pemenuhan kebutuhan para pelanggan dan memberikan layanan akurat yang memenuhi harapan mereka (Tjiptono, 2004).

Menurut Supranto Kualitas layanan adalah hal yang harus dilaksanakan dengan tegas oleh penyedia layanan (Apriyani & Aliyyah, 2017). Menurut Wyckof (dalam Lovelock), Kualitas layanan adalah taraf keunggulan yang menjadi tolak ukur untuk pemenuhan layanan pra konsumen (Tjiptono, 2006). Karena kualitas layanan perlu dilakukan dari kebutuhan pelanggan dan harus mendapatkan sisi positif dari konsumen (Tjiptono, 2012). Dan jika apa yang

konsumen rasakan sama dengan apa yang mereka harapkan, maka pelayanan tersebut dikatakan berkualitas tinggi kepada konsumen.

Konsumen biasanya mengacu pada berbagai faktor dan dimensi ketika mengevaluasi kepuasan mereka terhadap produk atau perusahaan jasa tertentu. Para pengusaha jasa bioskop haruslah mencari tahu factor yang dijadikan tolak ukur konsumen dalam menilai kepuasannya. Beberapa factor yang berpengaruh pada keputusan konsumen dalam jasa bioskop, seperti: Product, Price, Promotion, Place, People, process dan Costumer Service. Pengertian jasa kegiatan ekonomi yang melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen atau dengan properti tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan (Kotler, 1987).



Gambar 1.1.1 Jumlah Gedung & Layar Bioskop Indonesia (2018)

(Sumber: databoks.kata.co.id)

Menurut data di atas, ada beberapa perusahaan yang bergerak pada industry bioskop di Indonesia, seperti XXI, CGV, Cinemaxx, New Star Cineplex, Independen, Platinum Cineplex, Movimax, Dakota Cinema, Flix Cinema, dan Golden Theater. Dari sekian banyak perusahaan yang bergerak pada industry bioskop, ada dua perusahaan yang terbilang besar dan memimpin bisnis pada

sektor ini yaitu XXI yang dikelola oleh PT Nusantara Sejahtera Raya (Cineplex 21 Group) dan CGV yang dikelola oleh PT Graha Layar Prima Tbk.

Walaupun bergerak di sektor bisnis yang sama, XXI dan CGV memiliki ciri khas tersendiri yang mereka tawarkan kepada konsumen dari tema aksesibilitas, harga, fasilitas, interior serta pemilihan film. Kualitas pelayanan yang berbeda antara XXI dan CGV membuat konsumen kerap kali membandingkan kedua bioskop tersebut. Berikut perbedaan antara XXI dan CGV :

Tabel 1.1 Perbedaan XXI dan CGV

No	Indikator	XXI	CGV
1	Aksesibilitas	Lebih mudah dijangkau, karena memiliki lebih banyak outlet yaitu 186 titik diseluruh Indonesia pada tahun 2018.	Tidak begitu mudah dijangkau, karena hanya memiliki 54 titik outlet diseluruh Indonesia pada tahun 2018.
2	Harga	30.000 – 45.000 untuk hari biasa (weekday), biasanya outlet yang terletak dikota besar memasang harga yang lebih mahal dibandingkan outlet dikota yang relative kecil	30.000 – 50.000 untuk hari biasa (weekday), biasanya outlet yang terletak dikota besar memasang harga yang lebih mahal dibandingkan outlet dikota yang relative kecil
3	Fasilitas	Terkesan lebih simple, hanya menyediakan 4 jenis studio yaitu Reguler, Dolby Atmos, IMAX, dan The Premiere	Menyediakan banyak pilihan studio seperti Reguler, Sweetbox, ScreenX, 4DX, Gold Class, dan Velvet
4	Interior	Tema interior yang mewah dan elegan, formal namun simple	Tema interior lebih ke arah astetis dengan konsep retro yang membuat kesan cozy
5	Pilihan film	XXI dikenal lebih sering memutar film-film “mainstream” seperti Hollywood dan film	CGV tidak hanya berfokus pada film dari Production House besar, CGV juga memberikan ruang bagi film-

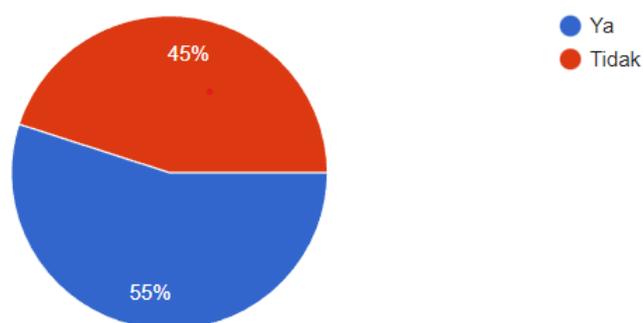
Indonesia

film asia dan film-film kualitas festival.

(Sumber: Olahan Peneliti, 2023)

Untuk mengetahui bagaimana kondisi sebenarnya yang terjadi mengenai analisis perbandingan harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Bioskop XXI dan Bioskop CGV, telah dilakukan pra-survey dengan menyebarkan kuesioner sementara yang terdiri dari 20 orang responden. Menurut Agung, secara empiris statistik rata-rata mempunyai distribusi normal dengan memakai 1000 buah sampel yang dipilih secara random. Akan tetapi, untuk data ataupun variabel multivariat belum terdapat kesepakatan dan masih merupakan ketentuan yang sangat subjektif. Dalam penelitian multivariat, maka ukuran sampel harus beberapa lebih banyak daripada jumlah variabel penelitian yang ditinjau. Eksperimen sederhana dengan kendali ketat keberhasilan penelitian dapat dicapai dengan memakai sampel berukuran 10 sampai dengan 20 (Alwi, 2012). Berikut merupakan hasil pra-survey dari 20 responden:

Harga produk dari Bioskop XXI menjadi pertimbangan untuk melakukan pembelian
20 responses



Gambar 1.1.2 Pra-Survey Harga Produk XXI

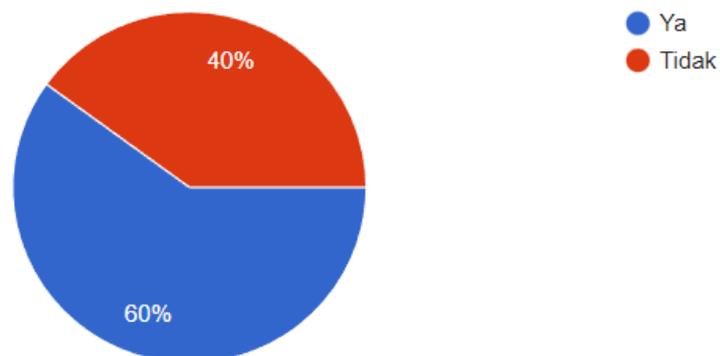
(Sumber: Olahan Peneliti, 2023)

Berdasarkan hasil *pra-survey*, 55% dari total responden menjawab “ya” yang menandakan bahwa responden mempertimbangkan harga produk dari Bioskop XXI sebelum melakukan pembelian dan sebanyak 45% menjawab

“tidak” yang menandakan bahwa responden tidak mempertimbangkan harga produk dari Bioskop XXI sebelum melakukan pembelian.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bioskop XXI sudah baik

20 responses



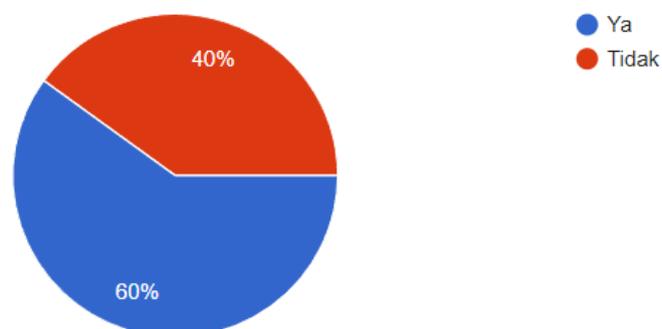
Gambar 1.1.3 Pra-Survey Kualitas Pelayanan XXI

(Sumber: Olahan Peneliti, 2023)

Berdasarkan hasil *pra-survey*, 60% dari total responden menjawab “ya” yang menandakan bahwa responden merasa kualitas pelayanan dari Bioskop XXI sudah baik dan sebanyak 40% menjawab “tidak” yang menandakan bahwa responden merasa kualitas pelayanan dari Bioskop XXI belum begitu baik.

Saya puas menonton film di Bioskop XXI

20 responses



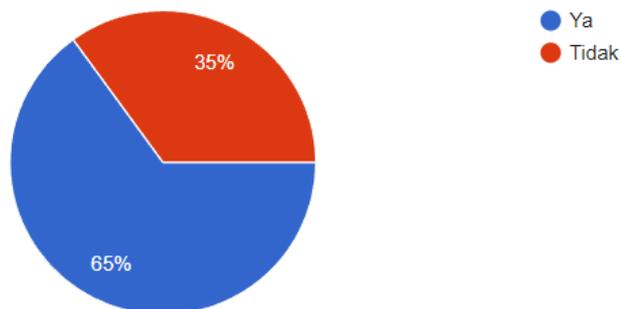
Gambar 1.1.4 Pra-Survey Kepuasan Konsumen XXI

(Sumber: Olahan Peneliti, 2023)

Berdasarkan hasil *pra-survey*, 60% dari total responden menjawab “ya” yang menandakan bahwa responden merasa puas menonton film di Bioskop XXI dan sebanyak 40% menjawab “tidak” yang menandakan bahwa responden merasa kurang puas menonton film di Bioskop XXI.

Harga produk dari Bioskop CGV menjadi pertimbangan untuk melakukan pembelian

20 responses



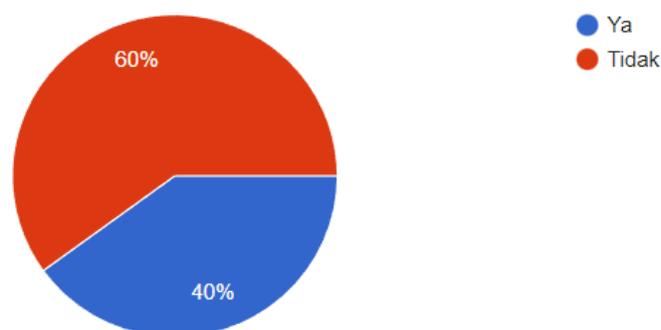
Gambar 1.1.5 Pra-Survey Harga Produk CGV

(Sumber: Olahan Peneliti, 2023)

Berdasarkan hasil *pra-survey*, 65% dari total responden menjawab “ya” yang menandakan bahwa responden mempertimbangkan harga produk dari Bioskop CGV sebelum melakukan pembelian dan sebanyak 35% menjawab “tidak” yang menandakan bahwa responden tidak mempertimbangkan harga produk dari Bioskop CGV sebelum melakukan pembelian.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bioskop CGV sudah baik

20 responses



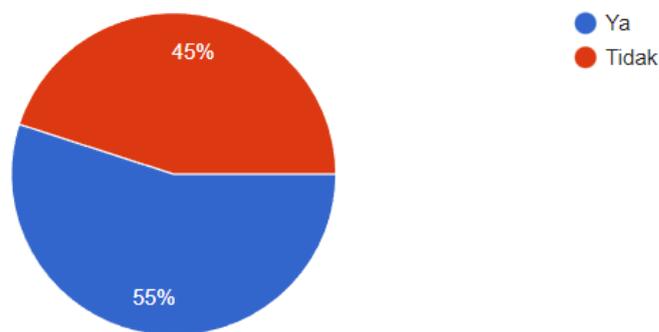
Gambar 1.1.6 Pra-Survey Kualitas Pelayanan CGV

(Sumber: Olahan Peneliti, 2023)

Berdasarkan hasil *pra-survey*, 40% dari total responden menjawab “ya” yang menandakan bahwa responden merasa kualitas pelayanan dari Bioskop CGV sudah baik dan sebanyak 60% menjawab “tidak” yang menandakan bahwa responden merasa kualitas pelayanan dari Bioskop CGV belum begitu baik.

Saya puas menonton film di Bioskop CGV

20 responses



Gambar 1.1.7 Pra-Survey Kepuasan Konsumen CGV

(Sumber: Olahan Peneliti, 2023)

Berdasarkan hasil *pra-survey*, 55% dari total responden menjawab “ya” yang menandakan bahwa responden merasa puas menonton film di Bioskop CGV dan sebanyak 45% menjawab “tidak” yang menandakan bahwa responden merasa kurang puas menonton film di Bioskop CGV. Berdasarkan fenomena diatas dengan terbatasnya waktu dan biaya oleh karena itu peneliti berminat untuk melakukan penelitian berkaitan dengan **“ANALISIS PERBANDINGAN HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT NUSANTARA SEJAHTERA RAYA (XXI) DAN PT GRAHA LAYAR PRIMA TBK (CGV) (STUDI PADA BIOSKOP XXI & CGV DKI JAKARTA)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Perbedaan Harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen XXI dan CGV yang terdapat pada provinsi DKI Jakarta.

2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen XXI dan CGV yang terdapat pada provinsi DKI Jakarta.
3. Apakah Perbedaan Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen XXI dan CGV yang terdapat pada provinsi DKI Jakarta.

1.3 Batasan Masalah

Untuk memudahkan peneliti dalam menyusun penelitian, maka penulis membatasi masalah meliputi:

1. Variabel independen (X) yaitu X1 Perbedaan Harga dan X2 Kualitas Pelayanan. Dan variabel dependen (Y) yaitu Kepuasan Konsumen.
2. Objek penelitian yaitu bioskop milik PT Nusantara Sejahtera Raya (XXI) dan bioskop milik PT Graha Layar Prima Tbk (CGV)
3. Objek penelitian merupakan bioskop XXI dan CGV yang berada dalam provinsi DKI Jakarta
4. Penelitian dilakukan mulai Desember 2022 – Juni 2023

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Perbedaan Harga terhadap kepuasan konsumen XXI dan CGV yang terdapat pada provinsi DKI Jakarta
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen XXI dan CGV yang terdapat pada provinsi DKI Jakarta
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Perbedaan Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen XXI dan CGV yang terdapat pada provinsi DKI Jakarta

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara akademis maupun praktis:

1. Manfaat akademis

Penulisan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai pengaruh Perbedaan Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen, selain itu juga diharapkan dapat menjadi dasar penelitian selanjutnya serta menambah wawasan bagi pembaca.

2. Manfaat praktis

Penulisan ini sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi PT Nusantara Sejahtera Raya selaku pengelola XXI dan PT Graha Layar Prima Tbk selaku pengelola CGV agar senantiasa memperhatikan Perbedaan Harga serta menjaga dan meningkatkan Kualitas Pelayanan demi meningkatkan kepuasan konsumen yang akan berdampak pada kenaikan pendapatan perusahaan.



KALBIS

Transforming Hearts and Minds