

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Bertambah maju dan berkembang zaman banyak terjadi berbagai perkembangan sebagai contoh yaitu perkembangan di bidang teknologi, hampir semua pekerjaan dilakukan dengan menggunakan teknologi dikarenakan dengan munculnya teknologi yang sangat canggih dapat meningkatkan efektisitas serta efisiensi seseorang dalam melakukan pekerjaan. Indonesia merupakan suatu negara yang sudah termasuk mengalami perkembangan terhadap teknologi dan masyarakat Indonesia pun sudah sangat mampu dalam menerima perkembangan pada teknologi seperti teknologi yang pada smartphone, pada saat ini hampir tiap orang dari usia muda hingga tua sudah memiliki smartphone dan memahami bagaimana penggunaan teknologi tersebut. Salah satu contoh dari perkembangan teknologi smartphone yang ada yaitu muncul lah aplikasi pemesanan tiket bioskop. Dahulu ketika seseorang ingin menonton bioskop maka diharuskan untuk mendatangi tempat pembelian tiket secara langsungtapi kini di jaman yang serba canggih dan cepat maka terjadi pengembangan dalam layanan pemesanan tiket bioskop yaitu layanan pemesanan tiket bioskop secara online layanan tersebut bertujuan agar para pelanggan yang ingin mendapatkan tiket pertunjukkan film memperoleh kenyamanan serta efisiensi. Di kota Medan aplikasi pemesanan tiket bioskop online ini sudah masuk dalam dunia Cinemax, beberapa bioskop di kota Medan sudah mengadakan pemesanan tiket bioskop melalui online dan untuk melakukan pembelian tiket bioskop ini pun sangat praktis hanya dengan cara memesan dan transaksi lewat smartphone lalu tinggal cetak tiket anda pada cinemax pilihan anda hal ini lah yang membuat beberapa masyarakat di kota Medan memutuskan untuk melakukan pembelian tiket bioskop secara online. Akan tetapi beberapa diantaranya masih suka melakukan pembelian tiket bioskop tersebut secara face to face dikarenakan mereka masih menganggap lebih praktis jika melakukan pembelian secara langsung.

Keputusan dimaksudkan dengan pemilihan antara dua tindakan ataupun lebih dari pilihan yang tersedia. Dengan arti lain, ketika pengambilan keputusan orang tersebut harus dipilih satu diantara semua pilihan. Dengan tujuan mencukupi kebutuhan hidupnya, para konsumen wajib memastikan produk maupun jasa yang akan digunakannya. Kebanyakan opsi dan keadaan yang ditemui dalam mempertimbangkan sesuatu menjadikan perbedaankeputusan yang diperoleh antara satu individu dengan lainnya berbeda. Sebagai contohnya yaitu penjualan e-ticketing pada saat ini menjadi pilihan masyarakat untuk melakukan

keputusan pembelian tiket bioskop dikarenakan melakukan pembelian secara online dapat meningkatkan efisiensi waktu serta praktis digunakan dimana pembeli dapat membeli tiket dimanapun dan kapanpun. Tetapi untuk membuat sebuah keputusan pembelian tiket bioskop online ini terdapat berbagai faktor yaitu salah satunya : persaingan, harga diskon dan inovasi layanan.

Persaingan dimaksudkan sebagai hal yang akan dilakukan para usaha yaitu bersaing untuk mendapatkan keuntungan, jumlah penjualan serta pangsa pasar seperti pada aplikasi pemesanan tiket bioskop online ini yang semakin diminati dari tahun ke tahun, akibatnya muncul lah berbagai aplikasi pemesanan tiket bioskop secara online beberapa diantaranya yaitu TIX ID, CGV Cinemas, Cinepolis Indonesia, MTIX, Book My Show, Go Tix dan Traveloka. Sebab dari itu muncul lah persaingan yang terjadi antar para aplikasi ini mereka saling berlombalomba untuk memikat konsumen serta menjadi unggul diantara yang lainnya. Setiap aplikasi pemesanan tiket bioskop online ini harus merancang strategi masing – masing agar menjadi pilihan konsumen dikarenakan persaingan merupakan menjadi salah satu penyebab para konsumen untuk membandingkan aplikasi mana yang cocok dalam memutuskan pembelian.

Harga diskon menjadi sangat berperan penting dalam menarik masyarakat untuk melaksanakan keputusan terhadap pembeliannya. Sebagai contoh harga diskon yang sering disajikan dari salah satu aplikasi pemesanan tiket bioskop online TIX ID yaitu buy one get one dengan maksud anda akan mendapatkan satu tiket gratis hanya dengan membeli satu tiket saja tetapi dalam pemberian diskon tersebut tidak diberikan secara percuma, melainkan berdasarkan syarat dan ketentuan seperti setiap pembelian pada hari – hari tertentu. Begitu juga dengan diskon harga potongan 50% diberikan jika Anda membeli tiket pertama dalam pertunjukkan film terbaru dan tentunya masih banyak harga diskon lainnya yang diberikan oleh pihak aplikasi TIX ID

Alasan lain yang dapat mempengaruhi seseorang untuk membuat keputusan terhadap pembelian yaitu inovasi layanan. Dengan sifat masyarakat yang ingin praktis dan tidak ingin ketinggalan kemajuan teknologi hal ini lah yang membuat pelayanan aplikasi ini diharuskan melakukan variasi serta pengembangan layanan agar mempermudah serta menarik konsumen. Seperti contoh inovasi layanan yang disajikan aplikasi TIX ID yaitu melakukan pengembangan dalam hal pembayaran sebagai contoh melakukan kerjasama dengan para aplikasi dalam pembayaran seperti melalui aplikasi DANA dll sehingga para konsumen dapat lebih mudah untuk melakukan pembayaran tiket bioskop online tersebut. Untuk penelitian kali ini

jenis jasa aplikasi pemesanan tiket bioskop online yang akan dipilih adalah TIX ID dikarenakan aplikasi ini sangat menonjol serta banyak peminatnya dibandingkan aplikasi pemesanan tiket bioskop online lainnya. Aplikasi ini diterbitkan oleh PT. Nusantara Raya Sejahtera perusahaan ini berdiri pada tahun 1985 dan baru dikeluarkan pada 21 Maret 2018. Dilansirkan data dari Appstore 2021 aplikasi TIX ID merupakan aplikasi pemesanan tiket online yang paling banyak diminati dengan jumlah rate 4,8/5 dari 49,1ribu penilaian sedangkan dari data Playstore 2021 TIX ID mendapatkan 5juta lebih pengguna dengan jumlah rate 4,7/5 dari 408 ribu ulasan.

I.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan temuan masalah, diperoleh rumusan masalah dalam penelitian ini ialah : Bagaimana dampak persaingan aplikasi online, harga diskon dan inovasi layanan cinemax terhadap keputusan pembelian tiket bioskop online di kota Medan.

I.3 Tujuan Penelitian

1. Menguji serta menganalisis dampak persaingan aplikasi online terhadap keputusan pembelian tiket bioskop online di kota Medan.
2. Menguji serta menganalisis dampak harga diskon terhadap keputusan pembelian tiket bioskop online di kota Medan.
3. Menguji serta menganalisis dampak inovasi layanan terhadap keputusan pembelian tiket bioskop online di kota Medan.
4. Menguji serta menganalisis dampak persaingan aplikasi online, harga diskon dan inovasi layanan cinemax terhadap keputusan pembelian tiket bioskop online di kota Medan.

I.4 Tinjauan Pustaka

a. Persaingan

Dituturkan oleh Fauzi (2015:17) Kompetisi pemasaran merupakan keadaan di mana perusahaan mengiklankan item atau layanan tertentu dengan atau tanpa undang-undang tertentu untuk mencapai keunggulan kliennya. Makna pesaing dipaparkan Basrowi (2011) Pesaing adalah orang-orang yang mengejar target pasar secara akurat. Bandingkan produk, harga, distributor, promosi dengan pesaing harus melanjutkan. Indikator dari persaingan aplikasi ini adalah : (1) kecepatan akses (2) kualitas layanan (3) jumlah ukuran pesaing.

b. Harga Diskon

Aryani dan Rosinta (2010) mengemukakan Harga adalah sejumlah nilai yang diperdagangkan pelanggan dengan memiliki atau memanfaatkan produk atau layanan untuk berbagai keuntungan. Diskon dapat berkontribusi pada persepsi kualitas produk yang buruk dan karenanya membuat pembeli tidak mau membeli. Harga diskon optimal untuk mengoptimalkan

penjualan produk sangat penting. (Puligadda 2012). Adapun indikator diskon harga yang dikemukakan Wahyudi (2017) : (1) frekuensi diskon (2) besarnya diskon serta menurut Belch & Belch (2009:342) indikator harga diskon (1) Memicu pembelian massal oleh pelanggan. (2) meramalkan promosi bantuan kompetitif (3) untuk meningkatkan volume bantuan untuk.

c. Inovasi Layanan

Hartini (2012) mengemukakan keinovasian merupakan keterbukaan gagasan baru akan pikiran. Delafrooz et.al (2013) menyatakan bahwa Inovasi ini berencana menerapkan langkah-langkah kreatif yang mengarah pada pengembangan produk atau layanan baru. Inovasi adalah gabungan kegiatan yang berdampak satu sama lain melalui produksi barang baru yang menyebabkan lebih banyak minat pelanggan dalam keputusan pengadaan. dikemukakan oleh Myers dan Marquis dalam Kotler (2014:36). Dalam penelitian Siyamtinah (2011) terdapat faktor untuk menganalisis proses membangun kapabilitas inovasi, antara lain : (1) pengembangan produk baru (2) interaksi dan komunikasi (3) strategi teknologi (4) kapabilitas pemasaran (5) kapabilitas produksi dan operasi

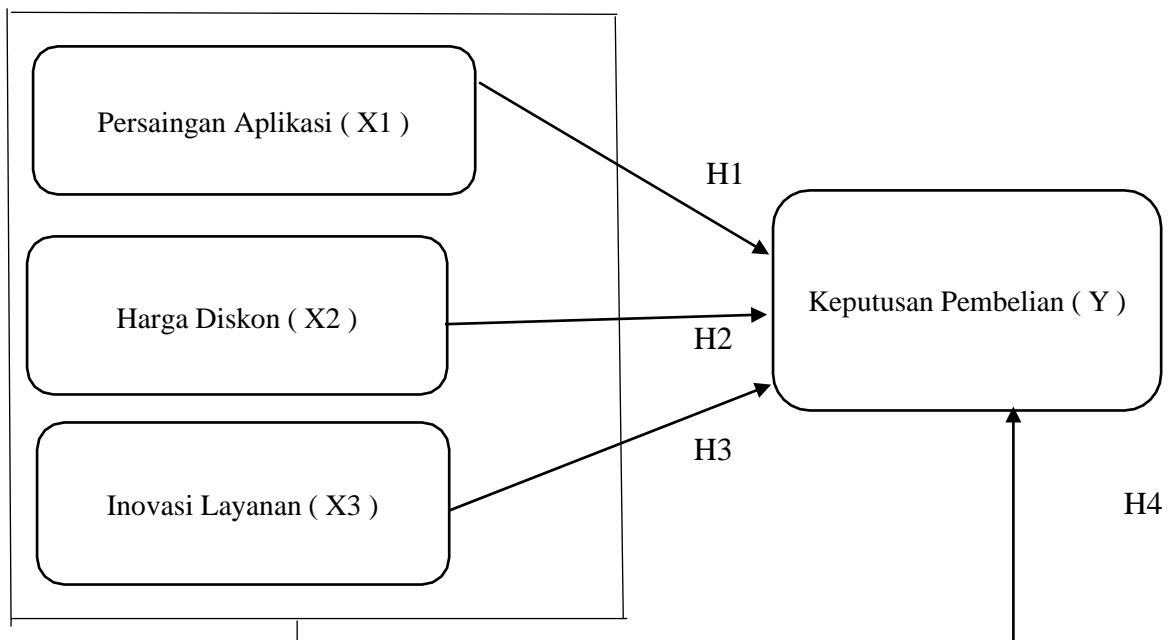
d. Keputusan Pembelian

Sangadji dkk (2013) mengemukakan Keputusan untuk memilih tindakan dari dua pilihan atau lebih. Dalam Sinambow (2015), Pilihan konsumen adalah alasan atau dorongan untuk sesuatu di mana pelanggan membeli untuk persyaratan dan keinginan. Kotler dan Keller (2012:154) mengemukakan ada tiga indikator keputusan pembelian yaitu : (1) stabilitas suatu produk (2) memberikan rekomendasi kepada orang lain (3) pembelian kembali.

I.5 Kerangka Konseptual

Berlandaskan uraian teori diatas, disusunlah suatu kerangka konseptual dalam penelitian melalui gambar dibawah ini:

Gambar I.1 Kerangka Konseptual



Hipotesis Penelitian :

- H1 : Persaingan aplikasi berdampak terhadap keputusan pembelian tiket bioskop online di kota Medan
- H2 : Harga diskon berdampak terhadap keputusan pembelian tiket bioskop online di kota Medan
- H3 : Inovasi layanan berdampak terhadap keputusan pembelian tiket bioskop online di kota Medan
- H4 : Persaingan aplikasi, Harga diskon, Inovasi layanan berdampak terhadap keputusan pembelian tiket bioskop online di kota Medan