

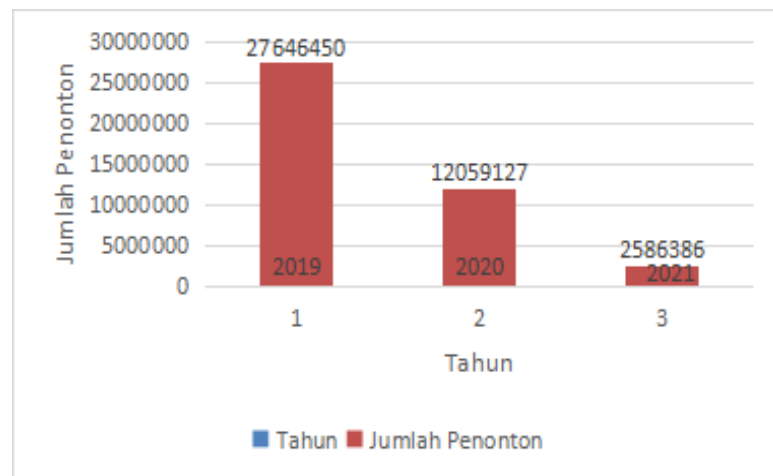
BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Bioskop merupakan salah satu industri hiburan bagi masyarakat di Indonesia. Terhitung setiap wilayah di Indonesia terdapat banyak sekali bioskop yang dibangun dengan tujuan untuk menjadikan sarana hiburan bagi para pecinta film ataupun hanya sekedar untuk menghibur melalui menonton bioskop. Menonton bioskop merupakan salah satu hiburan alternatif masyarakat yang gemar atau suka menonton film di layar lebar. Aktivitas menonton sangat disukai dari berbagai kalangan baik dari muda, dewasa bahkan hingga orang tua, karena memiliki nuansa dan suasana yang berbeda dibandingkan dengan menonton televisi, laptop ataupun di komputer. Perbedaan yang dapat dilihat seperti layar yang lebih besar, kemudian terdapat *sound system*, kursi serta suasana lampu yang diredupkan dan dapat makan ataupun minum selama menonton film. Sehingga para pelaku bisnis berlomba-lomba untuk mendirikan bioskop dengan pelayanan yang dapat menarik pelanggan atau dengan tujuan pelanggan tersebut puas akan pelayanan yang diberikan (Herokholiqi & Sidhi, 2018).

Bioskop XYZ merupakan salah satu bioskop kebanggaan bagi masyarakat di kota Purwokerto yang bernuansa mewah, serta menarik perhatian para pengunjung dengan selalu menayangkan film-film unggulan yang sangat dinanti-nanti oleh para penonton (Wulandari, 2020). Selama pandemi *COVID-19* pada tahun 2020, bioskop XYZ mulai beroperasi kembali pada bulan April 2021. Hal ini menjadi tantangan utama bagi pengelola bioskop XYZ untuk meningkatkan pelayanan, dengan berbagai persiapan fasilitas yang menunjang untuk mencegah terjadinya kasus positif baru serta untuk melindungi dan menjaga para pengunjung agar terhindar dari paparan *COVID-19* (Haryeni, 2017). Gambar 1.1 merupakan jumlah pengunjung bioskop di Indonesia dengan periode 2019-2021. Berikut dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Jumlah Penonton Bioskop di Indonesia

Terdapat perbedaan yang signifikan jumlah pengunjung antara tahun 2019 sampai dengan tahun 2021. Perubahan ini selaras dengan kasus *COVID-19* yang ada di Indonesia. Pada tahun 2020 kasus *COVID-19* masuk sehingga banyak perubahan dan sampai bioskop dipaksa tutup dikarenakan lonjakan kasus yang begitu tinggi. Pada tahun 2021 dapat dilihat jumlah penonton sangat turun drastis, maka dari data Gambar 1.1 perlunya ada evaluasi pada tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan selama pandemi, demi menjaga kepercayaan para penonton agar dapat menonton dengan aman dan nyaman. Pengambilan data tersebut dilakukan sejak awal pandemi sampai dengan diterbitkan PPKM darurat serta PPKM berlevel dua. (Riani, 2022). Pandemi *COVID-19* yang mengakibatkan seluruh kegiatan atau aktivitas baik dari kegiatan bekerja, sekolah bahkan tempat-tempat hiburan seperti bioskop terpaksa untuk ditutup sementara. Mengingat lonjakan dari kasus *COVID-19* yang selalu naik, maka pemerintah melarang semua kegiatan yang dilakukan diluar rumah.

Usaha pemerintah untuk menghentikan kasus tersebut yaitu dengan cara memperketat aturan mengenai protokol kesehatan serta dilakukannya vaksinasi bagi seluruh masyarakat Indonesia. Setelah sekian lama tutup dari pertengahan tahun 2020 sampai akhir tahun 2020. Tepat pada bulan April 2021 bioskop kembali dibuka setelah mendapatkan izin untuk beroperasi kembali. Sebenarnya pihak bioskop sudah mengajukan untuk beroperasi pada akhir tahun 2020 tepatnya pada bulan Desember, dikarenakan adanya berbagai kendala kebijakan PPKM (Penerapan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) pembukaan bioskop sempat ditunda.

Saat bioskop beroperasi selama pandemi pihak bioskop harus mengutamakan penerapan protokol kesehatan bagi para pengunjung bioskop. Seperti mengecek suhu badan, menjaga jarak saat mengantri dan terus menaati protokol kesehatan yang ketat. Awal pembukaan saat pandemi kursi penonton dibuat berjarak sehingga tidak disarankan untuk berdekatan seperti sebelumnya, serta pemutaran film dibatasi untuk perharinya maksimal memutar 14 film dan jam penayangan terakhir pada pukul 19.00 WIB. Kemudian pada jam menonton dibatasi tidak terlalu larut dikarenakan kebijakan dari pemerintah semua toko ataupun fasilitas umum lainnya dianjurkan tutup pada pukul 21.00 WIB. Dikarenakan kasus *COVID-19* yang masih berangsur naik, terpaksa pemerintah melarang bioskop untuk beroperasi. Sekitar pada bulan Juni 2021 bioskop kembali tutup dikarenakan adanya PPKM Darurat berlevel 4 dan 3 (Dian, 2021).

Penerapan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Darurat (PPKM Darurat). Mulai dari PPKM level 4 pada bulan Juli-Agustus 2021 di seluruh Pulau Jawa dan Bali. Selanjutnya PPKM turun menjadi level 3 dari bulan Agustus sampai dengan September 2021. Hingga saat ini PPKM masih berlanjut namun sudah turun menjadi level 2, sehingga para masyarakat dapat menjalankan aktivitas seperti biasa namun dengan syarat sudah menerima vaksin dan selalu menjaga protokol yang sudah ditentukan. Selama PPKM level 2 berlangsung, pemerintah sudah memberikan izin untuk membuka kembali fasilitas-fasilitas publik namun dengan kapasitas 50% saja yang sebelumnya pada ppk level 3 dan 4 dilarang untuk beroperasi. Seperti Supermarket, Mall, kemudian ada lokawisata yang sudah mulai buka dan fasilitas yang lainnya (Sibuea, 2021). Terutama pada tempat hiburan seperti bioskop. Bioskop XYZ Purwokerto Kembali beroperasi di bulan September 2021. Dengan wajah yang lama namun dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas yang baru demi memutus rantai *COVID-19*. Banyak peraturan baru yang diterapkan pada bioskop XYZ. Adapun syarat menonton di bioskop XYZ di masa PPKM level 2. Persyaratan tersebut meliputi antara lain: mendapatkan kategori kuning atau hijau di aplikasi Peduli Lindungi (jadi para pengunjung wajib sudah vaksin minimal satu kali), selalu menerapkan protokol kesehatan di seluruh area bioskop, aturan makan dan minum mengikuti kebijakan dari pemerintah. Bioskop yang sudah beroperasi

dapat membantu para masyarakat yang sudah jenuh akan adanya isolasi dengan mengisi waktu luangnya untuk menonton bersama keluarga ataupun teman-temannya (Subagja, 2019).

Pada bulan Desember 2021 Banyumas masuk dalam PPKM level 1, yang sebelumnya masih berada pada PPKM level 2. Penurunan level 1 dari level 2 dapat dicapai jika total vaksinasi dosis 1 di daerah tersebut sebanyak 70 % dan vaksinasi dosis 1 lanjut usia diatas 60 tahun minimal 60 %. Penurunan ini terdapat kelonggaran yang diberikan oleh pemerintah, antara lain: bioskop dapat beroperasi dengan kapasitas maksimal 70 % dan hanya pengunjung berkategori hijau dan kuning dalam aplikasi Peduli Lindungi yang diperbolehkan masuk. Anak usia 12 tahun diizinkan masuk dengan syarat pendampingan orang tua serta aplikasi Peduli Lindungi. Restoran atau rumah makan, diperbolehkan menerima makan di tempat dengan kapasitas maksimal 75 % dan waktu makan 60 menit atau 1 jam. Pada awal pembukaan bioskop di masa pandemi, kursi penonton dibuat berjarak, sehingga tidak disarankan untuk berdekatan seperti sebelumnya. Serta pemutaran film dibatasi untuk perharinya maksimal memutar 14 film dan jam penayangan terakhir pada pukul 19.00 WIB. Kemudian pada jam menonton dibatasi tidak terlalu larut dikarenakan kebijakan dari pemerintah semua toko ataupun fasilitas umum lainnya dianjurkan tutup pada pukul 21.00 WIB. Selanjutnya, penonton juga memiliki beberapa persyaratan sebelum menonton, yaitu mendapatkan kategori kuning atau hijau di aplikasi Peduli Lindungi (jadi para pengunjung wajib sudah vaksin minimal satu kali), selalu menerapkan protokol kesehatan di seluruh area bioskop XYZ, aturan makan dan minum mengikuti kebijakan dari pemerintah. Semakin banyaknya batasan dan kondisi yang harus dipenuhi oleh penyedia dan pengguna layanan bioskop, maka kualitas pelayanan pun harus ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan saat ini.

Kualitas pelayanan merupakan hal utama yang berhubungan erat dengan pengunjung dalam menjalankan suatu bisnis, baik dalam menciptakan suatu produk ataupun jasa (Fikri dkk., 2018). Kualitas pelayanan yang baik juga dapat meningkatkan kepuasan dan tentu saja berdampak pada loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pengunjung dan berakhir pada

persepsi positif terhadap kualitas pelayanan. Serta suatu pelayanan dikatakan berkualitas bagi pengunjung jika apa yang pengunjung rasakan sama dengan apa yang mereka harapkan. Oleh karena itu, pengukuran dan peningkatan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bioskop XYZ di masa pandemi menjadi hal penting untuk menentukan kebijakan selanjutnya (Nor Afandi dkk., 2021). Penelitian ini dilakukan pada saat PPKM level 1 dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung bioskop XYZ terhadap pelayanan di masa PPKM level 1. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pengunjung saat ini, akan menjadi acuan manajemen bioskop XYZ untuk meningkatkan layanan agar memenuhi keinginan dari pengunjung atau pengunjung, sehingga mereka puas akan tingkat kinerja dari pihak bioskop.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan Masalah pada penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan bioskop di masa PPKM level 1?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung bioskop pada saat PPKM level 1?
3. Bagaimana usulan perbaikan terhadap layanan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung bioskop?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan bioskop di masa PPKM level 1.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung bioskop di Purwokerto mengenai pelayanan di masa PPKM level 1.
3. Untuk mengetahui pelayanan yang akan ditingkatkan atau yang dipertahankan.

1.4. Batasan Masalah

Batasan pada penelitian ini antara lain:

1. Objek penelitian dilakukan di salah satu bioskop Purwokerto.
2. Tingkat kepuasan pengunjung yang diukur dikhususkan pada saat PPKM level 1.

3. Variabel yang digunakan yaitu *Service Quality*.
4. Pengambilan data dari Mei – Juli 2022 PPKM level 1.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Bagi Peneliti

Manfaat yang akan didapatkan bagi peneliti yaitu menambah pengetahuan mengenai tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan, dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan menjadi bekal pembelajaran sebelum turun ke dunia kerja yang nyata.

2. Bagi Perusahaan

Manfaat yang akan didapatkan bagi perusahaan atau pihak bioskop yaitu dapat mengetahui pentingnya pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengunjung. Hasil dari penelitian dapat dijadikan acuan untuk mempertahankan atau memperbaiki kualitas pelayanan dan dapat menambah informasi mengenai tingkat kepuasan pengunjung bioskop selama PPKM level 1.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Manfaat yang akan didapatkan bagi peneliti selanjutnya yaitu dapat dijadikan bahan penelitian selanjutnya khususnya pada penelitian tentang kepuasan pengunjung terhadap pelayanan, sebagai sumbangan atau referensi pustaka dan dapat mengembangkan penelitian dengan menggunakan hasil tersebut.