

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Industri game global berkembang pesat sejak awal pandemi Covid-19, dimana orang-orang lebih banyak menghabiskan waktunya bermain game selama karantina berlangsung. Seluruh sektor industri game mengalami peningkatan *engagement* dan pendapatan Covid-19 yang mengharuskan masyarakat tetap berada dirumah[1]. Game dapat berupa konsol, handheld, bahkan game juga ada di telepon genggam, game berguna untuk refreshing atau menghilangkan rasa jenuh pemain baik itu dari kegiatan sehari-hari (kerja, belajar, dan faktor lainnya) maupun sekedar mengisi waktu luang.

Game Action RPG (Action Role-Playing Game) atau yang biasa disebut game permainan peran dimana para pemainnya memainkan peran tokoh ataupun character dan mempunyai jalan cerita. Para pemain dapat memilih karakteristik tokoh tersebut dan mengembangkannya dari awal sampai menjadi tokoh yang kuat untuk menyelesaikan game. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Newzoo, pasar industri game akan terus berkembang di tahun-tahun berikutnya dan diprediksikan akan melebihi 200 miliar dolar AS dengan peningkatan 8,3% pada Compound Annual Growth Rate (CAGR) di akhir tahun 2023. Salah satu permainan yang berhasil dipasarkan adalah Honkai Impact 3.[2]

Honkai Impact 3<sup>rd</sup> merupakan permainan free-to-play (gratis) dengan genre action role-playing game (RPG). Permainan ini dikembangkan oleh perusahaan asal Tiongkok bernama MiHoyo dan telah dirilis di berbagai negara lainnya seperti Jepang, Korea, Indonesia, dan Amerika. Honkai Impact 3 dirilis untuk Platform Windows (PC) dan Smartphone (OS Android & iOS) dan sudah di download lebih dari 10 juta pengguna sejak awal dirilis pada tahun 2017, game ini dipilih karena pada game honkai sebelumnya belum pernah dilakukan penelitian tentang kepuasan pengguna, selain itu juga ditemukan beberapa permasalahan yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sehingga perlu dilakukan analisis.

Dari awal dirilis hingga kini Honkai Impact telah mengalami banyak perubahan dari segi tampilan game, fitur-fitur yang di update, sampai ke setiap character dan game-playnya membuat pengguna membutuhkan waktu untuk terbiasa, menurut ulasan para pemain dari Google Play Game Honkai Impact sendiri juga mengalami beberapa kendala seperti lag atau lambat saat menjalankan game nya yang berpengaruh pada saat game di mainkan dan juga size game yang terlalu besar hal tersebut juga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, hal tersebut membuat pengguna merasa kurang nyaman pada saat bermain game honkai impact ini, sehingga perlu dilakukan analisis untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna hal ini berarti kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor kunci bagi perusahaan, karena kepuasan pengguna itu sendiri merupakan

faktor terpenting yang harus di perhatikan agar apa yang diinginkan pengguna dapat terpenuhi.

Metode *Servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan yang akan diterima[3]. Metode *servqual* ini digunakan karena memiliki beberapa variabel yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empath, dimana variabel tersebut sesuai dengan permasalahan yang ditemukan, sehingga menggunakan *servqual* sebagai metode dalam penelitian ini, penulis memilih metode ini karena metode *servqual* itu sendiri menganalisis tentang kualitas layanan sebuah sistem informasi, dan permasalahan yang ditemui pada game honkai sesuai dengan variabel yang ada pada metode *servqual*. Pengukurannya metode ini dengan mengukur kepuasan pengguna dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima. Namun, secara umum memang belum ada keseragaman batasan tentang konsep *Servive Quality (Servqual)*.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang penulis tuangkan dalam tugas akhir yang berjudul :

**“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI GAME HONKAI  
IMPACT DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian diatas, maka terdapat rumusan masalah yaitu :  
Bagaimana menganalisis kepuasan pengguna Aplikasi Game Honkai Impact dengan menggunakan Metode SERVQUAL?

## **1.3 BATASAN MASALAH**

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

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan pengguna Aplikasi Game Honkai Impact.
2. Responden dalam penelitian ini adalah para pemain Honkai Impact
3. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty.
4. Aplikasi perhitungan yang digunakan adalah SmartPLS
5. Objek penelitian ini menggunakan variabel dependen untuk menganalisis gap5 pada SERVQUAL GAP.

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada beberapa permasalahan yang telah disampaikan sebelumnya, analisa ini bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui variabel apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi game Honkai Impact.
2. Untuk mengetahui seberapa besar variabel independen yang mempengaruhi variabel dependen yang mempengaruhi kepuasan pengguna .

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi pihak Honkai Impact, hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Honkai Impact.
2. Bagi pembaca penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran ataupun referensi khususnya untuk penelitian yang sejenis.

#### **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk membahas lebih jelas dan terperinci dalam penulisan dan memberikan gambaran terhadap pembaca, maka dengan ini penulis membagi atas beberapa bab yang saling berhubungan, antar lain sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini membahas latar belakang masalah yang mendasari penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian yang ingin dicapai dan sistematika penulisan.

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini, yang diangkat dari berbagai literatur bersumber pada buku, internet, jurnal, dan lain-lain.

## **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang bahan, alat dan kerangka kerja penelitian yang dilakukan, metode-metode pengumpulan data, teknik analisis data.

## **BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Bab ini berisi gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, pengembangan kuesioner yang digunakan.

## **BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang objek penelitian, pengembangan model penelitian, profil responden, analisis data atau pengolahan data hasil kuesioner dan hasil penelitian.

## **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan dan hasil rekomendasi yang dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian kedepannya.