

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 industry *game* mengalami peningkatan *engagement* dan pendapatan, Covid-19 yang mengharuskan masyarakat tetap berada dirumah [1]. *Game* dapat berupa konsol, *handled*, 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 dan dapat di jadikan hobi yang menghasilkan dengan melakukan *streaming* di *platform game*.

Genshin Impact adalah permainan *free-to-play* (gratis) dengan genre *action role-playing game* (RPG). Permainan ini dirilis pada tanggal 26 September 2020 dikembangkan oleh perusahaan asal Tiongkok bernama MiHoyo dan telah menarik perhatian dunia, menjadikan peluncuran internasional *Genshin Impact* sebagai yang terbesar dalam sejarah pasar *game* Tiongkok. *Genshin Impact* dirilis untuk *platform Windows* (PC), *PlayStation 4*, dan *Smartphone* (dengan OS Android & iOS). Selain itu, permainan ini dikabarkan akan segera tersedia di *platform game* terbaru, *Nintendo Switch*, dan *PlayStation 5* [2]

Game yang dirilis pada September 2020 ini mampu menghasilkan keuntungan sebesar USD 1 miliar setiap enam bulan. Jika berdasarkan negara, Tiongkok merupakan negara yang paling banyak menghasilkan keuntungan, diikuti dengan Jepang dan Amerika Serikat. Dengan ini, *Genshin Impact* menduduki peringkat ketiga untuk *game mobile* terlaris sepanjang masa, di bawah *Honor of Kings* dan *PUBG Mobile* [3].

Berdasarkan data yang di ambil pada tanggal 07-Oktober-2022 di *Google Play Store* , aplikasi *Genshin Impact* telah diunduh sebanyak lebih dari 50 juta dengan rating 4,4 . Hal ini menunjukkan bahwa besarnya antusiasme pengguna terhadap aplikasi *game Genshin Impact* [4].

Dari awal dirilis hingga kini *Genshin Impact* telah mengalami banyak perubahan dari segi tampilan *game*, fitur-fitur yang di *update*, sampai ke setiap *character* dan *game-play* yang membuat pengguna membutuhkan waktu untuk terbiasa, dan menurut ulasan yang di ambil pada kolom komentar di ketahui bahwa banyak pengguna mengalami kendala seperti *bug*, *delay*, *loading* yang lama, jaringan yang tidak stabil saat menjalankan *game* dan spesifikasi *Smartphone* dengan batas minimum *RAM 4 GB* ke atasnya sudah bisa memainkan *game Genshin Impact* dengan cukup lancar tetapi banyak bagi para pengguna yang memainkan *game Genshin Impact* dengan *RAM* di bawah minimum yang akan berpengaruh pada saat *game* di mainkan, hal tersebut membuat pengguna merasa tidak nyaman pada saat bermain *game Genshin Impact* ini, sehingga perlu dilakukan analisis untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna hal ini berarti

kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor kunci bagi perusahaan dalam meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna *game Genshin Impact*.

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 [5]. Metode *Servqual* menggunakan lima dimensi pengukuran yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat persepsi penggunaan terhadap kualitas layanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. Kelima dimensi tersebut meliputi *Tangibles, Reliability, Responsiveness Assurance* dan *Empaty*.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang penulis tuangkan dalam tugas akhir yang berjudul : **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI GAME GENSHIN IMPACT DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka terdapat rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana menganalisis kepuasan pengguna aplikasi *game Genshin 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 Genshin Impact* di wilayah Kota Jambi.
2. Metode yang digunakan yaitu metode *SERVQUAL*.
3. Responden dalam penelitian ini adalah para pemain *game Genshin Impact*.
4. Variabel *independent* (bebas) yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan Variabel *Dependent* (terikat) yaitu kepuasan pengguna terhadap aplikasi *game Genshin Impact*.
5. Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang disebar melalui sosial media seperti *Instagram, Whatsapp dan Facebook*.
6. *Software* yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS V25.

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 menganalisa kepuasan pengguna aplikasi *game Genshin Impact* menggunakan metode *Servqual*.

2. Untuk mengetahui variabel yang berpengaruh dan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna terhadap *game Genshin Impact*.

1.4.2 Manfaat Penelitian

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

1. Bagi pihak *Genshin Impact*, hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi *Genshin Impact*.
2. Penulis dapat mengetahui seberapa besar kepuasan pengguna aplikasi *game Genshin Impact* dengan menggunakan metode *SERVQUAL*.
3. 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