

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi mengalami kemajuan yang sangat pesat, tak terkecuali di bidang industri Game, game berkembang sangat pesat dikarenakan banyak orang yang memainkan game mulai dari orang dewasa sampai anak-anak hal tersebut tentu membuat perusahaan yang bergerak di bidang game saat ini sedang gencar-gencarnya mengembangkan dan membuat suatu game yang dapat menarik hati para gamer di seluruh dunia jika game tersebut berhasil di rilis dan menarik untuk dimainkan tentu perusahaan tersebut mendapatkan keuntungan yang sangat besar sebut saja perusahaan Tencent pada Mei 2019 lalu dengan game PUBG MOBILE dan game FOR PEACE gabungan kedua game tersebut meraup keuntungan sebesar 146 juta dolar AS atau sekitar Rp 2 triliun angka ini terhitung luar biasa [1].

Selain itu game dapat diakses dengan mudah dengan adanya teknologi saat ini seperti smartphone canggih, pc game, konsol, handle dan lain sebagainya banyak orang memainkan game hanya sebagai hiburan, hobi ataupun pekerjaan yang dapat menghasilkan uang, game juga memiliki beberapa genre seperti action game, fighting game, sport game, strategy, simulasi dan role playing game (RPG).

Salah satu game yang cukup banyak dimainkan yaitu Top Eleven, game ini bergenre sport game dan simulasi game, Top Eleven merupakan sebuah game simulasi manajer sepakbola yang di publish serta di develop oleh Nordeus, dan

telah dirilis pada 9 Mei 2010. Pada awalnya, Top Eleven hanya bisa dimainkan di platform media sosial, yaitu Facebook.

Baru beberapa tahun setelahnya, game ini akhirnya dirilis di beberapa platform seperti Android dan IOS untuk mendapatkan market yang lebih besar.

Top Eleven telah menjadi game yang sangat ikonik. Walaupun game ini sudah berusia 10 tahun lebih sejak waktu perilisan awalnya, namun berbagai perkembangan terus diupayakan oleh Nordeus, yang membuat Top Eleven masih dapat dimainkan oleh para player-nya, terlebih bagi para player lama yang pasti menyimpan banyak kenangan manis dalam game ini

Top Eleven memang bukan satu - satunya game simulasi manajer sepakbola yang ada di platform android, namun game ini bisa dikategorikan sebagai game simulasi manajer sepakbola terbaik berkat berbagai konten barunya yang terus dihadirkan, membuat evolusinya begitu terlihat, mengingat game ini dulunya yang hanya memiliki grafis dan gameplay yang sangat minimalis, namun sekarang hampir semua kontennya sudah dipoles halus dengan grafis 3D hingga saat ini game TOP Eleven telah diunduh sebanyak 100 jt+ pendownload dan mendapatkan rating 3+ di play store hal ini menunjukkan besarnya antusiasme pengguna aplikasi game TOP Eleven dari awal rilis hingga saat ini yang banyak mengalami perubahan dari segi tampilan, fitur-fitur yang banyak mengalami perubahan. tapi di balik besarnya antusiasme dari pengguna terdapat juga keluhan para pemain TOP Eleven di grup komunitas TOP Eleven yaitu stamina pemain cepat habis saat betanding dan pemulihan stamina saat selesai pertandingan

sangat la lama padahal jadwal pertandingan begitu padat,sehari bisa sampai 3 petandingan pada game ini setiap akhir musim diturunkan bintang/mutu pemain sehingga menurun kualitas pemain kita ,selain itu sering terjadinya koneksi terputus saat sedang memainkan game ini,tidak bisa login ke server, banyaknya player lain masih menggunakan cheat atau mode mood dan terdapat juga bug dimana tiba-tiba kualitas tim musuh jauh di atas rata dari tim kita sehingga hal tersebut membuat game ini tidak sportifitas padahal game ini bergendre olahraga sedangkan olahraga menjunjung tinggi sportifitas.

E-Servqual merupakan versi baru dari Service Quality (ServQual). E-Servqual dikembangkan untuk mengevaluasi suatu pelayanan yang diberikan pada jaringan Internet. E-Service Quality didefinisikan sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien (Chase, Jacobs, & Aquilano, 2006). Berdasarkan Ho dan Lee, terdapat 5 dimensi pengukuran e-service quality, yaitu: Information Quality, Security, Efficiency, dan Responsiveness dan Fulfillmen [2].

Kualitas layanan adalah layanan yang difasilitasi dari pengembang untuk pengguna. Pelayanan yang didapat misalnya adalah pembaharuan aplikasi, dan ulasan dari pengembang terkait jika ada masalah di dalam aplikasi tersebut. Kualitas layanan yaitu keseluruhan pendukung yang disampaikan oleh pengembang sistem kepada pengguna dengan pemberian jaminan keamanan, kenyamanan, empati, dan ketanggapan dalam memenuhi harapan konsumen [3].

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan sebagai bentuk evaluasi dari konsumen kepada apa yang telah diterima atas kinerja produk jasa yang dapat

memaksa konsumen dalam melakukan pembelian ulang maupun tidak. Kepuasan yaitu senang atau pun kesal yang timbul dalam membedakan produk sebenarnya terhadap ekspektasi konsumen, kepuasan pengguna memiliki dampak begitu signifikan terhadap beberapa aspek seperti minat beli ulang, loyalitas pelanggan, perilaku komplain, dan perilaku positif [4].

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

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka terdapat rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *game TOP Eleven* dengan menggunakan Metode *E-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 TOP Eleven* di grup telegram komunitas Top Eleven.
2. Metode yang digunakan yaitu metode *E-SERVQUAL*.

3. Responden dalam penelitian ini adalah para pemain *TOP Eleven*.
4. Variabel *independen* (bebas) yang digunakan dalam penelitian ini adalah Information Quality, Security, Efficiency, Responsiveness dan Fulfillmen sedangkan Variabel *Dependent* (terikat) yaitu kepuasan pengguna terhadap aplikasi *game TOP Eleven*.
5. Metode pengumpulan data dengan mengguna kuesioner disebar melalui grup komunitas TOP Eleven di sosial media *Telegram*.
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 mengukur kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *game TOP Eleven*.
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent (kepuasan pengguna)

1.4.2 Manfaat Penelitian

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

1. Agar objek dapat mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh layanan terhadap pengguna aplikasi top eleven menggunakan Metode E-Servqual.

2. Agar dapat memberikan kemudahan bagi pengguna (dalam segi layanan atau fitur-fitur yang diberikan) aplikasi tersebut.
3. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak top eleven untuk meningkatkan kualitas layanan

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 analisi 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, analisi 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.