BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Internet merupakan salah satu hal yang umum digunakan oleh masyarakat dunia dijaman modern saat ini. Internet tidak hanya berkembang di negara maju saja, tetapi juga di negara berkembang, salah satunya adalah Indonesia. Perkembangan pengguna internet meningkat setiap tahunnya di Indonesia. Hal ini karena internet miliki kemampuan untuk menghasilkan interaksi tanpa batas ruang dan waktu. Penggunaan internet yang awalnya hanya digunakan sebagai media komunikasi, sekarang dapat digunakan untuk media bisnis, hiburan, dan pendidikan. Salah satu pemanfaatan pengguna internet yang paling banyak digunakan adalah sebagai media hiburan [1].

Perkembangan dunia *online game* yang signifikan menjadikan industri *online game* merupakan salah satu media hiburan. Perkembangan dunia *gaming* dari tahun ke tahun semakin meningkat seiring dengan teknologi yang juga berkembang. Di mana, *game-game* saat ini menawarkan sebuah permainan yang didukung grafik dan mekanisme cukup kompleks. Ditambah dengan jalan cerita yang membuat para pemainnya betah berlama-lama memainkannya. Peningkatan ini didasari oleh semakin meningkatnya jumlah pengguna internet dan perangkat *mobile*. Selain itu *game* juga dapat diakses dengan mudah karena dengan adanya teknologi saat ini yang sudah canggih seperti *smartphone*, PC, konsol, laptop, dll.

Salah satu perangkat yang paling banyak digunakan adalah *smartphone* karena harga yang terjangkau dan mudah dibawa kemana-mana [2].

Salah satu *game* yang masih populer saat ini adalah *Clash of Clans (COC).* *Game* ini dapat dimainkan secara gratis baik di Play Store maupun App Store. *Game* ini bergenre startegi yang dimana pemain diharuskan menyerang *base* musuh menggunakan strategi pemain dengan pasukan yang dibuat. *Clash of Clans* dikembangkan oleh *Supercell* dan telah dirilis pada 2 Agustus 2012 untuk *IOS* dan 7 Oktober 2013 untuk *android*. *Game* ini sempat viral pada tahun 2014 dan menghasilkan pendapatan harian $654.000 untuk *Supercell*. *Clash of Clans* juga pernah berada di 50 aplikasi terlaris di Play Store dan App Store pada tahun 2020.

Clash of Clans bisa dikategorikan sebagai *game* strategi terbaik berkat berbagai fitur dan konten barunya yang terus di hadirkan, membuat *game* ini berbeda jauh seperti dulunya, mulai dari grafis yang sangat minimalis namun sekarang sudah menjadi grafis 3D dan HD yang dimana dapat bersaing dengan *game* baru zaman sekarang. Hingga saat ini *game Clash of Clans* telah di unduh sebanyak 500 jt+ dan mendapatkan *rating* 7+ di Play Store. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi game *Clash of Clans* dari awal rilis hingga sekarang memiliki antusiasme yang begitu besar.

Berdasarkan keadaan yang terjadi, kadangkala di kalangan *gamers* menemui banyak keluhan seperti lambatnya respon terhadap keluhan pengguna. Untuk mengatasi permasalahan tersebut pengembang *game* yaitu *Supercell* sudah berupaya untuk menggunakan berinteraksi otomatis dengan *Bot,* Namun untuk keluhan yang berat tidak dapat terselesaikan masalah tersebut. Permasalahan juga

terjadi pada *game* seperti beberapa *bug* pada visual *game.* Sebagai pengembangan game terus berupaya melakukan update tetapi sebagi pengguna *smartphone* keluaran lama membuat pengguna menjadi kesulitan untuk bermain dikarenakan banyak memakan memori karena adanya *update*, sehingga seringnya terjadi *force close* pada aplikasi *game* tersebut.

Melakukan analisis kualitas yang dilakukan berdasarkan sudut pandang kepuasan pengguna dilakukan agar dapat memanfaatkan aplikasi *game* tersebut secara optimal. Dibutuhkan cara-cara atau alat-alat yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan aplikasi *game* pada pengguna. Harapannya, didapatkan sebuah rekomendasi yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan kebijakan untuk meningkat kepuasan pengguna. Mengetahui prioritas utama dari atribut yang dianggap penting oleh pengguna juga menjadi suatu yang penting dan bagaimana seharusnya perusahaan menyikapi atribut penting tersebut. Beberapa model dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna, salah satunya adalah *E-Servqual*. *E-Servqual* atau yang juga dikenal sebagai *E-Service Quality* merupakan bagian dari *service quality (Servqual)* atau kualitas pelayanan. Penggunaan model ini sangat populer dan dikembangkan dengan penerapan teknologi yang akan menghasilkan sebuah solusi bermanfaat. Berdasarkan Ho dan Lee, terdapat 5 dimensi pengukuran *E-Service Quality* yaitu : *Information Quality, Security, Efficiency, dan Responsive and Fulfillmen* [3].

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **"ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI GAME CLASH OF CLANS DENGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat di rumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu bagaimana menganalisis analisis kepuasan pengguna aplikasi *game Clash Of Clans* dengan metode *E-Servqual*.

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penelitian dapat lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis menetapkan batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian hanya dilakukan pada aplikasi *game Clash of Clans* menganalisis tentang kepuasan pengguna aplikasi menggunakan metode *E-Servqual*.
2. Pengumpulan data menggunakan metode Kuesioner.
3. Responden penelitian ini adalah pengguna yang menggunakan aplikasi *game Clash Of Clans.*
4. Perhitungan hasil tanggapan responden menggunakan aplikasi SPSS V.25.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu :

1. Menganalisis analisis kepuasan pengguna aplikasi *game Clash Of Clans* dengan metode *E-Servqual.*
2. Mengetahui besarnya kepuasan pengguna aplikasi *game Clash Of Clans.*
3. Menentukan rekomendasi kedepannya dalam pengembangan aplikasi *game Clash Of Clans.*

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini yaitu :

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi pengguna aplikasi *game Clash Of Clans*
2. Penulis dapat mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna aplikasi *game Clash Of Clans.*
3. Sebagai referensi bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian di bidang yang sama.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan ini dilakukan untuk memberikan gambaran secara rinci mengenai keseluruhan bab yang saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai susunan penulisan penelitian ini, penulis akan menguraikan secara singkat hal-hal yang akan di bahas dalam laporan penelitian ini sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini penulis membahas beberapa definisi dari teori-teori yang digunakan untuk menjadi acuan dalam melakukan analisis dan juga berisikan teori penunjang dalam memecahkan masalah.

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 tentang gambaran umum aplikasi *game Clash Of Clans* dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang objek penelitian, profil responden dan perhitungan hasil dari analisis dan rekomendasi yang diusulkan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diambil dari hasil analisis serta saran yang mencakup keseluruhan dari hasil penelitian.