

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Dunia dilanda kemajuan pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi di era modern ini. Perkembangan yang cepat di bidang ini telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang hiburan seperti *game online* [1]. *Game online* satu diantaranya perkembangan internet yang sangat populer di kalangan remaja. *Game online* kini tidak hanya bisa dimainkan di komputer, tetapi juga dapat diakses melalui perangkat lain seperti *smartphone*, konsol, laptop, dan tablet [2] .

Mobile Legends adalah salah satu jenis *game online* yang memiliki banyak peminat. *Game ini* adalah jenis *multiplayer online battle arena* (MOBA) yang diterbitkan oleh Moonton, dan dirilis pada tahun 2016 di Android maupun iOS. Permainan ini melibatkan dua tim yang masing-masing terdiri dari lima pemain, dan mereka dapat memainkan game ini kapan saja dan di mana saja sesuai dengan keinginan mereka. Saat ini, *Mobile Legends* bukan hanya sekadar permainan untuk mengisi waktu luang saja, namun sudah menjadi sebuah kompetisi [3].

Berdasarkan data yang diperoleh pada tanggal 29 April 2024 di *Google Play Store*, aplikasi *Mobile Legends* telah diunduh lebih dari 500 juta kali dan memiliki penilaian sebesar 3,8. Hal ini menunjukkan bahwa besarnya antusiasme pengguna

terhadap aplikasi *Mobile Legends*. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memperhatikan kualitas layanannya. Salah satu metode untuk mengukur kualitas layanan sistem informasi adalah dengan menggunakan metode *E-Servqual*. Kualitas layanan elektronik atau sering disebut *e-servqual* merupakan aspek penting yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan berbasis online. Kualitas pelayanan menilai sejauh mana apa yang diterima oleh pengguna sesuai dengan harapan mereka atau tidak. Sehingga mendorong perusahaan untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi yang dapat membedakan mereka dari pesaing dan memperkuat posisi mereka di pasar [4]. Metode ini menghubungkan perspektif pelanggan dan penyedia layanan mengenai kualitas pelayanan elektronik, serta menyediakan dasar yang baik dalam memahami, mengukur dan meningkatkan kualitas layanan tersebut [5]. *E-Servqual* terdiri dari tujuh dimensi yaitu *Efficiency*, *Fulfillment*, *System Availability*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation* dan *Contact* [6].

Namun, meskipun popularitasnya tinggi, game *Mobile Legends* tidak luput dari berbagai permasalahan. Setelah dilakukan penyebaran kuesioner kepada mahasiswa/I UNAMA yang menggunakan aplikasi *Mobile Legends* terdapat kekurangan yaitu *lag* yang sering kali diakibatkan oleh koneksi internet yang tidak stabil, beban server yang tinggi atau spesifikasi perangkat yang kurang memadai. Selain *lag*, ada juga permasalahan lain yang sering dihadapi oleh pemain, yaitu *dark system*. *Dark system* mengacu pada situasi ketidaksesuaian saat pemilihan tim/lawan, penentuan hasil akhir atau hadiah/poin yang diterima. Untuk itu peneliti bermaksud melakukan penelitian yang berjudul: “ **ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN APLIKASI**

MOBILE LEGENDS TERHADAP MAHASISWA UNAMA MENGGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL* ”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Dengan berpegang pada latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan permasalahan berikut:

1. Bagaimana cara menganalisis kualitas layanan aplikasi *Mobile Legends* dengan metode *E-Servqual*.
2. Mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas layanan aplikasi *Mobile Legends*.

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari pembahasan yang diluar permasalahan dan topik penulisan ini, penulis menetapkan batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian hanya dilakukan pada aplikasi *Mobile Legends*
https://play.google.com/store/apps/details?id=com.mobile.legends&pcampaignid=web_share
2. Penelitian ini menggunakan metode *E-Servqual* dengan variabel yang terlibat yaitu *Efficiency, Fulfillment, Responsiveness, System Availability, Privacy, Compansation, Contact* dan Kepuasan Pengguna
3. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan menggunakan *Google Form*

4. Hasil kuesioner dianalisis dengan menggunakan perangkat lunak *SPSS*.
5. Responden penelitian ini adalah mahasiswa/I UNAMA Jambi
6. Teknik Pengambilan sampel menggunakan rumus *Slovin*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas layanan dari aplikasi *Mobile Legends* dengan menggunakan metode *E-Servqual*.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Efficiency*, *Fulfillment*, *Responsiveness*, *System Availability*, *Privacy*, *Compensation*, dan *Contact* terhadap kepuasan pengguna.

1.4.2. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan Moonton

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran mengenai kualitas layanan pada aplikasi *Mobile Legends*, sehingga bisa menjadi bahan referensi dalam meningkatkan kualitas.

2. Bagi penulis

Manfaat dari penelitian ini adalah untuk memahami tingkat kualitas aplikasi *Mobile Legends* serta diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan pengetahuan penulis mengenai kualitas layanan aplikasi tersebut.

3. Bagi pengguna Aplikasi *Mobile Legends*

Dengan adanya peningkatan kualitas layanan berdasarkan hasil penelitian ini, pengguna aplikasi *Mobile Legends*, khususnya mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa, dapat merasakan kepuasan yang lebih tinggi dalam bermain game.

4. Bagi Universitas Dinamika Bangsa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dokumen akademik yang bermanfaat sebagai dasar untuk penelitian selanjutnya yang tertarik dalam meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan suatu gambaran yang jelas mengenai keseluruhan penulisan karya ilmiah yang akan disusun, maka dibuatlah sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bagian ini berisi pendahuluan yang membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bagian ini membahas teori-teori yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti dan pokok permasalahan yang diangkat oleh peneliti yang berasal dari berbagai sumber literatur, termasuk buku, jurnal, dan artikel.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini menjelaskan tentang kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data, pengumpulan sampel, skala likert dan alat bantu penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bagian ini memberikan penjelasan tentang objek penelitian secara keseluruhan, pengembangan model dan hipotesis penelitian, serta analisis dan pengukuran kesuksesan menggunakan metode *E-Servqual*.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini mencakup gambaran umum objek penelitian, pengembangan model penelitian, hipotesis penelitian, profil responden, analisis data atau pengolahan data hasil kuesioner menggunakan SPSS, dan hasil penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari pembahasan yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya. Di sini, penulis juga memberikan saran-saran untuk kemajuan ke depan yang lebih baik.