

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi beberapa tahun terakhir telah mempengaruhi banyak orang, hal ini disebabkan teknologi komunikasi dan informasi sudah menjadi bagian dari aktifitas sehari-hari. Penggunaan internet menjadi salah satu dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Internet memberikan akses untuk menikmati berbagai macam *entertainment online*, salah satunya adalah *game online*. Jutaan orang berinteraksi satu dengan yang lainnya melalui *game online* untuk hiburan atau sekedar menjaga hubungan. Berbagai *game online* diperlukan untuk memenuhi berbagai macam jenis permainan yang membuat pasar *game online* saat ini sangat beragam dan kompetitif[1].

*Game* dapat dijadikan aplikasi yang edukatif dan dapat dijadikan media pembelajaran dengan konsep belajar sambil bermain. Definisi dari aplikasi yang edukatif sendiri adalah semua bentuk permainan yang dirancang untuk memberikan pengalaman pendidikan atau pengalaman belajar kepada para pemainnya, termasuk permainan tradisional dan modern yang diberi muatan pendidikan dan pengajaran[2].

*Role-playing game* atau disingkat (*RPG*) adalah sebuah permainan di mana pemainnya memainkan peran karakter dalam latar fiksi. Pemain bertanggung jawab untuk memerankan peran ini dalam sebuah narasi, baik dengan melakukan

peranan, melalui proses pengambilan keputusan yang terstruktur, atau pengembangan karakter. Tindakan yang diambil saat memerankan peran dapat dikatakan benar atau salah tergantung pada sistem aturan dan pedoman yang formal. *RPG* terdiri atas beberapa bentuk. Bentuk aslinya sering disebut sebagai permainan bermain peran di atas meja, yang dilakukan dengan diskusi, sedangkan pada permainan peran laga langsung, pemain bertindak secara fisik untuk memerankan karakter yang dimainkannya. Dalam kedua bentuk ini terdapat pengatur permainan yang disebut *Game Master (GM)* yang biasanya memutuskan aturan dan pengaturan yang akan digunakan. *Game Master* juga bertindak sebagai wasit, sementara pemain lainnya memainkan perannya masing-masing.

*Garena* adalah pengembang *game online* Singapura dan penerbit *game* gratis, *garena* didirikan di Singapura pada tahun 2009, Pada tahun 2012, ia meluncurkan produk pertamanya, *Garena+*, sebuah *game online* dan platform sosial bagi orang-orang untuk menemukan, mengunduh, dan memainkan *game online*. *Garena* akhirnya resmi meluncurkan game terbarunya yaitu *Undawn*, *game* bertema *zombie* yang hadir di *multi-platform* yaitu *mobile (Android/iOS)* dan *PC*. *Game* menawarkan elemen *survival* yang nyata dengan konsep *RPG* dan *MMO* dalam pertempuran melawan *zombie*. Sejak pra-registrasi *Undawn* dibuka pada Mei 2023, telah ada lebih dari 10 juta user yang mendaftar. Hal ini diklaim sebagai bukti *game* ini telah dinantikan para penggemar di berbagai wilayah, termasuk di Indonesia. *Undawn* sendiri kini telah tersedia serempak di wilayah Indonesia, Singapura, Malaysia, Filipina, dan Thailand. *Survival* di *game* ini tidak hanya bertahan hidup di alam dan dari serangan *zombie* tapi juga pemain lain.

Makanya game *Undawn* diklaim mampu menyajikan pengalaman realistis bertahan hidup di dunia yang porak poranda dari serangan *zombie*. *Undawn* menyajikan banyak fitur yang akan membuat setiap karakter dan pemain memiliki keahlian unik. *Game Undawn* digarap menggunakan *game engine* berbasis *Unreal Engine* sehingga bisa menyajikan arena permainan *open-world* yang luas biasa sekaligus kualitas grafis sangat nyata. Tidak hanya bebas mengeksplorasi dunia game *Undawn*, pemain tetap akan disajikan misi utama dengan plot cerita yang kuat untuk mengungkap penyebab terjadinya wabah *zombie*.

Dari awal dirilis hingga kini *Undawn* mengalami banyak perubahan dari segi tampilan *game* dan fitur-fitur yang di *update*, namun masih banyak pemain yang mengeluhkan masih adanya kendala seperti *bug*, *grafis* yang menurun untuk minim *device*, *frame drop* dan *fps* tidak stabil, dan pelayanan *customer service* yang lambat, hal tersebut membuat pengguna merasa kurang nyaman pada saat bermain *game Garena Undawn* ini, sehingga perlu dilakukan analisis untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna. Dalam hal ini berarti kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor kunci bagi perusahaan.

Menurut Kotler [3], “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan- harapannya. Salah satu tindakan untuk memuaskan pengguna adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada pengguna dengan sebaik-baiknya”.

Terdapat beberapa metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna di antaranya yaitu *Service Quality (SERVQUAL)*, *Website Quality*

(WEBQUAL), *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, *Delon and McLean*, *Importance-Performance Analysis (IPA)*. Menurut Zeithaml et al. [4] “Metode *Servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai *gap* (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima”. Menurut Stuart Barnes dan Richard Vidgen [5], “*Webqual* berdasar pada konsep *Quality Function Deployment (QFD)* yaitu suatu proses yang berdasar pada “*voice of customer*” dalam pengembangan dan implementasi suatu produk atau jasa. Dari konsep QFD tersebut, *Webqual* disusun berdasar pada persepsi pengguna akhir (*end user*) terhadap suatu *website*”. Menurut Indah Purwandani [6], “*End User Computing Satisfaction (EUCS)* adalah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi”. Menurut Ernawati et al. [7], “*DeLone and McLean Model* adalah model yang dimanfaatkan untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi menurut pandangan pengguna”. Menurut Wirdha Purnomo [8], “*Importance-Performance Analysis (IPA)* merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya”.

Berdasarkan dari salah satu penelitian sejenis yang dilakukan oleh Margaret Angela [9] yang memperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa semua variabel *Servqual* memiliki pengaruh yang searah atau positif terhadap

kepuasan pengguna. Selain itu juga dilakukan Doni Tamara [4] diperoleh hasil yaitu terdapat enam atribut pernyataan yang bernilai *gap* positif (sudah memenuhi harapan konsumen) dan enam atribut pernyataan yang bernilai *gap* negatif (perlu adanya evaluasi dan perbaikan). Dan selanjutnya dilakukan oleh Chintya Angela et al. [10], diperoleh hasil yaitu uji t menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara kualitas produk secara parsial terhadap loyalitas pelanggan sementara nilai pelanggan berpengaruh secara signifikan dan parsial terhadap loyalitas pelanggan. Kemudian, hasil uji f menyatakan bahwa kualitas produk dan nilai pelanggan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan.

Alasan pemilihan metode *Servqual* dibandingkan dengan metode yang lain adalah Metode *Servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan/ jasa yang paling populer dan dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa yang dikenal dengan istilah *Gap Analysis Model* yang berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan. Metode ini menegaskan bila kinerja pada suatu atribut (*attribute Performance*) meningkatkan lebih besar dari pada harapan (*expectations*) atas atribut bersangkutan, maka persepsi terhadap kualitas jasa akan menjadi positif dan sebaliknya. Kelebihan menggunakan metode *servqual* yaitu lebih mudah untuk menangkap persepsi atau pandangan dari hasil pengumpulan data dengan kuisioner. Dan juga unggul untuk menentukan variabel-variabel mana yang harus lebih diperhatikan untuk meningkatkan pelayanan [11].

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang penulis tuangkan dalam

tugas akhir yang berjudul : “**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI GAME GARENA UNDAWN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL***”

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian diatas, maka terdapat rumusan masalah yaitu :  
Bagaimana menganalisis kepuasan pengguna Aplikasi *Game Garena Undawn* 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 Garena Undawn*.
2. Responden dalam penelitian ini adalah para pemain *Garena Undawn* yang ada di Indonesia.
3. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty*.
4. Aplikasi perhitungan yang digunakan adalah *SmartPLS*.

## **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 pengaruh kepuasan pengguna aplikasi *game Garena Undawn*.
2. Mengetahui tingkat kepuasan para pengguna dari dimensi variabel yang berpengaruh terhadap variabel dependen .

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

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

1. Bagi pihak *Garena Undawn*, hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi *Garena Undawn*.
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.