

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Industri *game* global telah berkembang pesat sejak dimulainya pandemi Covid-19 dimana orang-orang menghabiskan lebih banyak waktu untuk bermain *game* selama masa karantina. Seluruh sektor industri *game* mengalami peningkatan *engagement* dan pendapatan selama Covid-19 yang mengharuskan masyarakat tetap berada dirumah[1]. *Game* dapat berupa konsol, handled, bahkan *game* juga tersedia di telepon genggam, *game* juga berguna untuk menghilangkan rasa jenuh (kerja, belajar, dan faktor lainnya) maupun sekedar mengisi waktu luang.

Game Action RPG (*Action Role-Playing Game*) atau yang biasa disebut *game* permainan peran dimana para pemainnya memainkan peran tokoh ataupun karakter dan mempunyai jalan cerita. Para pemain dapat memilih karakteristik tokoh tersebut dan mengembangkan nya dari awal sampai menjadi tokoh yang kuat untuk menyelesaikan *game*. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Newzoo, pasar industri *game* akan terus berkembang di tahun-tahun berikutnya dan diprediksikan akan melebihi 200 miliar dolar AS dengan peningkatan 8,3% pada *Compound Annual Growth Rate* (CAGR) di akhir tahun 2023. Salah satu permainan yang berhasil dipasarkan adalah Honkai Impact 3.[2]

Honkai Impact 3rd merupakan permainan free-to-play (gratis) dengan genre action role-playing *game* (RPG). Tujuan dari dibuatnya game ini adalah untuk menaikkan level para pemain maupun level karakter yang dimiliki sampai ke level tertinggi yaitu level 80, dan juga untuk menaikkan level senjata yang dimiliki karakter sampai ke level 75 yang digunakan agar dapat mengalahkan bos yang ada pada setiap bagian ceritanya. Permainan ini dikembangkan oleh perusahaan asal Tiongkok bernama MiHoyo dan telah dirilis di berbagai negara lainnya seperti Jepang, Korea, Indonesia, dan Amerika. Honkai Impact 3 dirilis untuk Platform Windows (PC) dan Smartphone (OS Android & iOS) dan sudah di download lebih dari 10 juta pengguna sejak awal dirilis pada tahun 2017.

Dari awal dirilis hingga saat ini Honkai Impact telah mengalami banyak perubahan dari segi tampilan *game*, fitur-fitur yang di *update*, sampai ke setiap karakter dan *game-play* nya membuat pengguna membutuhkan waktu untuk terbiasa, dan juga mengalami beberapa kendala seperti lemot saat sedang menjalankan *game*, adanya *bug*, dan adanya *error* saat *login* hal ini yang berpengaruh pada saat *game* dijalankan, hal tersebut membuat pengguna merasa kurang nyaman pada saat bermain *game* honkai impact ini.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan, maka dalam penelitian ini dilakukan analisis guna mengukur kepuasan pengguna dan mengetahui faktor faktor apa saja yang berpengaruh didalamnya. Ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam penelitian ini salah satunya metode *Servqual* (service quality). Pada metode

servqual 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 dengan lima dimensi variabel yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati) karena *Servqual* menggunakan pendekatan perbandingan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan jasa, sedangkan metode *Delon and Mclean* digunakan untuk mengukur keberhasilan dari sistem informasi dengan mempertimbangkan kualitas sistem, kepuasan pengguna, dan dampak organisasional. Dari model ini dijelaskan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Pada penelitian ini penulis menggunakan metode Delon and McLean karena latar belakang masalah dalam penelitian ini terdapat beberapa review pada kolom komentar yang merupakan rasa ketidakpuasan para pengguna aplikasi *Game Honkai Impact 3* terhadap kualitas sistem yang diberikan sehingga penulis melakukan analisis menggunakan metode *Delone and McLean* guna mengukur keberhasilan dari sistem sehingga semakin puas pengguna akan sistem maka semakin merasakan kontribusi sistem oleh pengguna. Dengan demikian penulis mengangkat masalah tersebut ke dalam tugas akhir dengan judul penelitian **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA**

APLIKASI *GAME* HONKAI IMPACT 3 DENGAN MENGGUNAKAN METODE DELON AND MCLEAN”

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka terdapat rumusan masalah yaitu : Bagaimana menganalisis kepuasan pengguna Aplikasi *Game* Honkai Impact 3 dengan menggunakan Metode Delon and McLean

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. Objek penelitiannya ?????
2. Responden dalam penelitian ini adalah para pemain Honkai Impact 3 yang ada di telegram.
3. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Delon and Mclean dengan variabel yang digunakan yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
4. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner yang dibuat melalui google form.
5. Penelitian ini menggunakan rumus perhitungan slovin dengan pengukuran Skala Likert dengan pengukuran dari 1 sampai 5.

6. Aplikasi perhitungan yang digunakan untuk mengelola data kuesioner pada penelitian ini menggunakan SPSS 26.

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* Honkai Impact 3.

2. Untuk mengetahui rekomendasi yang tepat yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi *game* Honkai Impact 3 di Telegram berdasarkan tiga variabel *Delon and McLean*, yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*).

1.4.2 Manfaat Penelitian

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

1. Bagi pihak Honkai Impact 3.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak Honkai Impact 3 berupa email dalam mengetahui dan menetapkan langkah – langkah untuk kepuasan pengguna aplikasi *game* Honkai Impact 3 tentang tindakan

apa yang harus dilakukan untuk pengembangan aplikasi sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna.

2. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti serta dapat menjadi referensi, media pembelajaran, dan pedoman bagi penelitian selanjutnya.

3. Bagi pengguna

Pada penelitian ini pengguna dapat merasakan perubahan pada aplikasi *Game* Honkai Impact 3 suatu saat nanti jika aplikasi ini telah dikembangkan dan diperbaiki lagi berdasarkan hasil rekomendasi.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai susunan penulisan penelitian ini, penulis akan menguraikan secara singkat hal-hal yang akan dibahas dalam penelitian ini.

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta 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 lainnya

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang kerangka kerja penelitian yang dilakukan, metode-metode pengumpulan data, serta alat dan bahan penelitian

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi gambaran umum objek penelitian, model konseptual yang digunakan, hipotesis, dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang profil responden, analisis data atau pengolahan data hasil kuesioner menggunakan SPSS 26 dan hasil penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian kedepannya.