

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi saat ini berkembang semakin pesat dan menghasilkan produk-produk teknologi yang memberikan manfaat dan kemudahan bagi manusia, mulai dari manfaat ilmu pengetahuan, pendidikan, dan hiburan. Salah satu produk teknologi yang memberikan manfaat hiburan yaitu *game*. Berbeda dengan jaman dahulu yang hiburan permainannya masih sangat sederhana. Seiring berkembangnya jaman dan teknologi di era ini, kreativitas manusia semakin berkembangnya sehingga memperoleh temuan-temuan baru dalam dunia hiburan seperti menciptakan *game* yang semakin banyak, asyik dan unik yang seiring dimainkan oleh masyarakat atau yang dikenal sebagai *game online* [1].

Perkembangan *game* yang sangat cepat dapat terlihat dari kebiasaan dan perilaku yang didominasi oleh kaum muda yang melewati fase dari model bermain lama dan model bermain yang lebih modern. Lewat teknologi virtual tersebut seperti komunikasi, informasi, bahkan sampai dengan berbagai sarana hiburan juga dapat diakses lewat *smartphone* dengan mudah secara *online* lewat perkembangan internet. Mobilitas menjadi hal penting saat ini sehingga banyak *player* menginginkan permainan yang mampu dimainkan kapan saja dan dimana saja dan kebutuhan itu sangat terpenuhi oleh teknologi gawai atau *smartphone* [2].

Salah satu *platform game online* yang populer adalah Roblox. Saat ini, Roblox yang dikembangkan oleh Roblox Corporation masuk ke dalam jajaran

platform game online paling populer di dunia. *Platform* ini memiliki misi untuk menyatukan dunia melalui sebuah *game*. Sejak dirilis pada 2006, *platform game online* asal Amerika Serikat ini telah menjadi tempat berkumpul anak-anak di dunia maya[3].

Roblox didirikan oleh CEO roblox bernama David Baszucki, game ini masuk ke jajaran *game online metaverse* alasannya karena banyak di sukai oleh anak-anak dan bahkan orang dewasa sekali pun memainkannya, *game* ini berbasis *online* dan gratis yang memungkinkan penggunanya mendesain permainan mereka sendiri dan memainkan kreasi dari pemain lainnya. Penggunanya lebih dari 150 juta aktif pada lebih 200 negara di dunia yang di mana pencapaian Minecraft yang mempunyai 90 juta pengguna aktif setiap bulannya. Adapun alasan kenapa *game* ini sangat dingemari selain gratis yaitu mudah dimainkan melalui aplikasi desktop, mobile hingga konsol *games*, selain itu *games* ini bisa di mainkan di beberapa banyak *platform* seperti windows, IOS, MacOS, Xbox one dan android dan banyak lagi dukungannya, banyaknya pilihan *games* yang menarik, dan yang lebih uniknya berbasis komunitas dan menghasilkan uang dari roblox ini[4].

Meskipun aplikasi Roblox memiliki popularitas tinggi dan memperoleh rating rata-rata 4,5 di Google Play Store, berbagai ulasan pengguna menunjukkan bahwa aplikasi ini masih memiliki sejumlah kekurangan yang berdampak pada tingkat kepuasan pengguna. Beberapa pengguna mengeluhkan performa aplikasi yang sering *lag*, waktu *loading* yang lama, hingga *crash* secara tiba-tiba, terutama saat dimainkan di perangkat dengan spesifikasi rendah. Selain itu, masalah keamanan dan moderasi konten juga menjadi perhatian, karena masih ditemukan

interaksi yang tidak pantas dan konten yang kurang sesuai bagi anak-anak meskipun sudah tersedia fitur kontrol orang tua. Gangguan server dan keterlambatan respons terhadap keluhan pengguna juga kerap disebutkan dalam ulasan, menunjukkan masih adanya kekurangan dalam aspek layanan dan sistem. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa, walaupun Roblox banyak diminati, tingkat kepuasan pengguna belum sepenuhnya optimal, sehingga perlu dilakukan analisis kepuasan pengguna menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya di Kota Jambi.

Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mampu menggambarkan tingkat kepuasan pengguna Roblox di Kota Jambi secara lebih mendalam, serta mengidentifikasi aspek-aspek yang menjadi kekuatan maupun kelemahan dari aplikasi ini. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna bagi pengembang dalam meningkatkan kualitas aplikasi serta pengalaman bermain pengguna di masa mendatang.

Dalam mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu sistem, terdapat beberapa metode yang dapat digunakan seperti *Technology Acceptance Model* (TAM), *System Usability Scale* (SUS), dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). TAM digunakan untuk menganalisis penerimaan teknologi, sedangkan SUS berfokus pada pengukuran tingkat kegunaan (*usability*) sistem. Sementara itu, EUCS digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Oleh karena itu, metode EUCS dipilih dalam penelitian ini untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Roblox.

Dalam penelitian ini, menggunakan metode *EUCS (End User Computing Satisfaction)* sebagai metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan isi aspek teknologi berdasarkan dimensi isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) kemudahan penggunaan sistem yang lebih menekankan kepada kepuasan (*satisfaction*) [5]. Dengan metode ini, dapat diketahui aspek mana yang sudah sesuai dengan harapan pengguna dan aspek mana yang masih perlu ditingkatkan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI ROBLOX DENGAN MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) DI KOTA JAMBI”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Roblox terkait kualitas layanan yang diberikan dengan menggunakan metode *EUCS (End User Computing Satisfaction)*?
2. Variabel manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Roblox dari *EUCS (End User Computing Satisfaction)*?

1.3 BATASAN MASALAH

Dari perumusan masalah di atas penulis menentukan batasan masalah penelitian yaitu:

1. Penelitian ini dilakukan hanya pada aplikasi Roblox.
2. Responden dari penelitian ini yaitu pengguna aplikasi Roblox di wilayah Kota Jambi dengan jumlah 385 responden menggunakan rumus Rao Purba.
3. Penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).
4. Teknik pengumpulan data menggunakan penyebaran kuesioner dengan bantuan *Google Form*.
5. Menggunakan alat pengukuran statistik SmartPLS.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan pada penelitian ini yaitu :

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Roblox di Kota Jambi dengan menggunakan metode *EUCS (End User Computing Satisfaction)*.
2. Untuk mengetahui aspek-aspek apa saja (konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu) yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
3. Untuk memberikan gambaran tentang pengalaman pengguna Roblox di Kota Jambi dalam menggunakan aplikasi tersebut.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat pada penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui gambaran tentang kepuasan pengguna aplikasi Roblox di wilayah Kota Jambi menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS).
2. Dapat dijadikan masukan dan bahan koreksi untuk pengembang aplikasi Roblox.
3. Dapat digunakan untuk pembelajaran ataupun referensi khususnya untuk penelitian yang serupa.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan penelitian ini dimaksudkan untuk mempermudah pemahaman terhadap hasil penelitian. Adapun garis besar, penulisan laporan penelitian ini dibagi menjadi 6 (enam) bab, yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab berikut terdiri atas latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini merupakan bab yang berisikan tentang uraian konsep-konsep teori penunjang yang penulis gunakan dikutip dari buku, jurnal, dan lain-lain dalam penelitian sebagai pembahasan pokok

permasalahan dengan cara mengutip dan menggunakan ide atau pendapat para pakar sehingga penulis dapat kesimpulan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini tentang metode atau pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian. Uraian dapat meliputi teknik-teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta *tools* (alat bantu) yang digunakan.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini merumuskan mengenai gambaran umum objek penelitian aplikasi Roblox menggunakan metode *end user computing satisfaction* (EUCS).

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai hasil dari analisis berdasarkan penelitian yang nantinya dapat memberikan gambaran terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Roblox di Kota Jambi.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan-kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian berikutnya.