

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi semakin pesat terbukti dengan munculnya internet. Dalam era digital saat ini, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan dampak signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam industri hiburan. Salah satu bentuk hiburan yang mengalami pertumbuhan pesat adalah industri game online. Kemudahan akses melalui perangkat smartphone dan komputer membuat game online semakin digemari oleh berbagai kalangan. Selain itu, fitur interaktif yang memungkinkan pemain berkomunikasi, berkolaborasi, dan bersaing secara real-time menjadikan game online bukan hanya sekadar hiburan, tetapi juga media sosial dan ruang kreativitas baru. Bahkan, industri ini terus berkembang dengan hadirnya platform dan aplikasi yang menawarkan pengalaman bermain lebih imersif serta sistem layanan yang semakin canggih.

Game online adalah jenis permainan komputer yang memanfaatkan jaringan komputer. Jaringan yang biasanya digunakan adalah jaringan internet dan sejenisnya seperti modem dan koneksi kabel. Biasanya games online disediakan sebagai tambahan layanan dari perusahaan penyedia jasa online atau dapat diakses langsung melalui sistem yang disediakan dari perusahaan yang menyediakan permainan tersebut. Game online tidak hanya menjadi sarana hiburan, tetapi juga

menjadi platform interaksi sosial dan ekonomi bagi penggunanya. Salah satu aplikasi game online yang populer di kalangan pengguna adalah Roblox. [1]

Roblox didirikan oleh CEO Roblox bernama David Baszucki, game ini berbasis online dan gratis yang memungkinkan penggunanya mendesain permainan mereka sendiri dan memainkan kreasi dari pemain lainnya. Penggunaannya lebih dari 150 juta aktif pada lebih 200 negara di dunia yang di mana pencapaian Minecraft yang mempunyai 90 juta pengguna aktif setiap bulannya. Pengguna di suguhkan berbagai macam games gratis.[2]

Namun, seiring dengan pertumbuhan pengguna, tantangan baru pun muncul, terutama terkait dengan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna adalah elemen kunci dalam mempertahankan dan meningkatkan basis pengguna suatu aplikasi. Menurut Kotler dan Keller, kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dari suatu produk dengan harapan mereka. Dalam konteks aplikasi game seperti Roblox, kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas layanan elektronik (*e-service quality*).

Salah satu metode yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan elektronik adalah E-SERVQUAL (*Electronic Service Quality*). Metode ini mengukur kesenjangan antara harapan pengguna dan persepsi terhadap layanan yang diterima melalui beberapa dimensi seperti efisiensi, keandalan, keamanan, privasi, responsivitas, dan kenyamanan. Dengan menggunakan E-SERVQUAL, peneliti dapat mengetahui aspek mana yang telah memenuhi ekspektasi dan aspek mana yang masih memerlukan perbaikan.

Aplikasi ini sangat populer di berbagai kalangan Masyarakat. Dalam sebuah aplikasi, salah satu hal yang sangat berpengaruh untuk kenyamanan pengguna adalah dengan mengetahui **Kepuasan pengguna** untuk itu melihat permasalahan yang terjadi maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi *Game* Roblox Dengan Menggunakan Metode E-Servqual ”**.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Pada uraian latar belakang masalah, maka dapat dilakukan perumusan masalah yaitu “Bagaimana Menganalisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Game Roblox Dengan Menggunakan Metode E-Servqual?”

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada dan menghindari perluasan masalah dalam penelitian ini, maka penulis memberikan batasan pembahasan materi pada penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *E-Service Quality* (E-Servqual).
2. Penelitian yang dilakukan hanya pada tingkat kepuasan apakah aplikasi game Roblox tersebut nyaman digunakan.
3. Penelitian ini hanya sebatas pada Kepuasan pengguna di sebuah komunitas atau Kepuasan konsumen dalam menggunakan aplikasi game Roblox tersebut.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan ini memiliki tujuan yang sejalan dengan rumusan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Menganalisa Kepuasan pengguna aplikasi game Roblox.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi game Roblox berdasarkan metode E-Servqual (*E-Service Quality*).

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Dari tujuan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis akan menyimpulkan manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya Analisis Kepuasan pengguna Aplikasi pada *Game* Roblox, adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi game online, sehingga dapat memberikan dampak positif terhadap interaksi sosial dan hiburan digital
2. Dapat mengetahui tingkat Kepuasan pengguna aplikasi game Roblox sekaligus memberikan rekomendasi kepada pengembang dan penyedia layanan aplikasi game Roblox untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna.
3. Penelitian ini memberikan wawasan tentang bagaimana Kepuasan pengguna di aplikasi *Game* tersebut. Dengan menggunakan metode *E-Service Quality*, kita bisa mengetahui tingkat Kepuasan pengguna terhadap

fitur-fitur yang ada di aplikasi *Game* Roblox, serta aspek-aspek seperti kemudahan penggunaan, kenyamanan antarmuka dan lain-lain.

1.6 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

Bab ini berisi pendahuluan yang membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini memuat teori-teori dasar yang menunjang penelitian yang dikutip dari buku, jurnal dan lain-lain sebagai landasan konseptual dalam menganalisis permasalahan penelitian. Selain itu, bab ini juga menyajikan penelitian terdahulu yang relevan serta kerangka pemikiran yang menjadi acuan dalam penyusunan penelitian ini.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai bahan dan alat penelitian, dan kerangka kerja penelitian yang dilakukan, metode pengumpulan data serta teknik analisis data.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini memberikan gambaran umum tentang model yang digunakan, hipotesis dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil pengolahan data dan analisis atas pengolahan data tersebut serta menguraikan temuan-temuan penelitian yang diperoleh berdasarkan metode yang digunakan. Pembahasan dalam bab ini disusun untuk menjawab rumusan masalah dan menghubungkan hasil penelitian dengan landasan teori yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang diambil dari penelitian yang telah dilakukan serta saran terkait hasil penelitian ini untuk pengembangan penelitian selanjutnya.