

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi dunia digital sekarang telah mentransformasi berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk cara individu berinteraksi dan bersosialisasi[1]. Platform digital, khususnya permainan daring (online games) dan dunia virtual, telah berevolusi menjadi ruang sosial yang signifikan, terutama bagi kalangan remaja[2]. Fenomena ini menandai pergeseran dari interaksi tatap muka konvensional ke interaksi yang termediasi oleh teknologi digital[3]. Salah satu platform yang menonjol dalam memfasilitasi fenomena ini adalah Roblox, sebuah platform permainan global yang memungkinkan pengguna untuk tidak hanya bermain, tetapi juga menciptakan dan berbagi pengalaman interaktif[4].

Bagi remaja, Aplikasi Roblox berfungsi lebih dari sekadar platform hiburan ini merupakan ekosistem sosial tempat mereka dapat membangun identitas, menjalin pertemanan, dan berkolaborasi dalam lingkungan virtual yang dinamis[5]. Kepuasan dalam berinteraksi sosial di dalam platform semacam ini menjadi faktor krusial yang memengaruhi loyalitas dan keterlibatan pengguna[6]. Namun, kepuasan tersebut sangat bergantung pada kualitas layanan yang dipersepsikan oleh pengguna, mulai dari aspek teknis hingga elemen-elemen yang mendukung pengalaman sosial[7]. Kualitas layanan yang buruk, seperti masalah konektivitas,

antarmuka yang tidak intuitif, atau moderasi konten yang tidak efektif, dapat menghambat terjalannya interaksi sosial yang positif dan memuaskan[8][9].

Untuk mengevaluasi kualitas layanan secara komprehensif, metode SERVQUAL (*Service Quality*) menawarkan kerangka kerja yang telah teruji. Metode ini mengukur kesenjangan (gap) antara harapan pengguna dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima melalui lima dimensi utama: *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati)[10]. Meskipun awalnya dirancang untuk sektor jasa konvensional, pendekatan SERVQUAL telah terbukti relevan dan efektif untuk diaplikasikan pada layanan berbasis digital dan aplikasi[11].

Beberapa studi terdahulu telah mengaplikasikan SERVQUAL untuk menilai kepuasan pengguna pada berbagai aplikasi digital, mulai dari *e-commerce* hingga layanan kependudukan[12]. Namun, penelitian yang secara spesifik menganalisis kualitas layanan platform permainan daring terhadap kepuasan interaksi sosial penggunanya, terutama di kalangan remaja dalam konteks lokal seperti Kota Jambi, masih terbatas[13]. Mengingat kurangnya penelitian tentang topik ini dan kebutuhan untuk menjembatani kesenjangan pengetahuan ini, penelitian ini akan menjelaskan aspek-aspek kualitas layanan yang memiliki dampak terbesar pada kebahagiaan remaja ketika menggunakan Roblox untuk bersosialisasi. [4]

Para peneliti menemukan bahwa ekspektasi konsumen dan pengalaman aktual mereka dengan layanan digital, terutama di industri game, berbeda secara signifikan dalam hal kualitas layanan[14]. Shi et al. (2024) menemukan bahwa pengalaman

bermain dan interaksi komunitas secara signifikan memengaruhi nilai yang dirasakan pengguna, baik dari aspek hiburan maupun sosial, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi game daring[9].

Permasalahan umum yang sering dirasakan pemain dalam berinteraksi di aplikasi roblox ialah masalah teknis pada mikrofon, seperti mikrofon yang tidak mendeteksi suara, output suara yang bergema ketika ada pemain yang saling berinteraksi, terutama pada pemain yang menggunakan ponsel[15]. Hal ini cukup mengganggu dan menimbulkan ketidaknyamanan dalam berinteraksi sesama pemain[16].

Dari permasalahan yang telah dijelaskan, dibutuhkan suatu penelitian yang mampu menganalisis kualitas layanan aplikasi digital yang berperan sebagai media interaksi sosial, khususnya di kalangan remaja[17]. Roblox dan aplikasi serupa memungkinkan pengguna tidak hanya bersenang-senang, tetapi juga terhubung satu sama lain dan menjalin hubungan. Ekspektasi dan opini pengguna tentang kualitas layanan yang ditawarkan masih berbeda, terutama dalam hal detail teknis. Jadi, untuk proyek tugas akhirnya, penulis berencana melakukan penelitian tentang topik tersebut **“Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Roblox Terhadap Kepuasan Interaksi Sosial Remaja di Kota Jambi Melalui Pendekatan Metode SERVQUAL”**, dengan tujuan untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas layanan yang diberikan aplikasi tersebut dapat memengaruhi kepuasan pengguna dalam berinteraksi sosial di lingkungan digital.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Dari uraian latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yakni: Bagaimana pengaruh kualitas layanan aplikasi Roblox, yang diukur melalui lima dimensi SERVQUAL (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*), terhadap kepuasan interaksi sosial remaja di Kota Jambi?

1.3 BATASAN MASALAH

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

1. Objek penelitian adalah aplikasi Roblox sebagai platform yang menyediakan layanan interaksi sosial.
2. Metode analisis kualitas layanan yang digunakan adalah metode SERVQUAL dengan lima dimensinya.
3. Responden penelitian adalah remaja (usia 17-21 tahun) di Kota Jambi yang merupakan pengguna aktif aplikasi Roblox[18].
4. Pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara daring (online) menggunakan Google Form, dengan instrumen pengukuran berbasis skala Likert.
5. Perangkat lunak yang digunakan untuk analisis data kuantitatif adalah SmartPLS 4.0.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Sejalan dengan rumusan masalah, tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh dari setiap dimensi kualitas layanan (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) pada aplikasi Roblox terhadap kepuasan interaksi sosial remaja di Kota Jambi.
2. Untuk mengidentifikasi dimensi kualitas layanan yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan interaksi sosial remaja pengguna Roblox di Kota Jambi.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Dari tujuan yang telah dijabarkan sebelumnya, maka penulis akan menyimpulkan manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya interaksi sosial pada aplikasi roblox, adalah sebagai berikut:

- 1 Memberikan pemahaman yang lebih baik bagi orang tua, pendidik, dan masyarakat umum mengenai faktor-faktor yang membentuk pengalaman sosial remaja di lingkungan digital, sehingga dapat mendukung terciptanya ekosistem digital yang lebih sehat dan positif.
- 2 Menambah khazanah literatur ilmiah mengenai aplikasi metode SERVQUAL dalam konteks platform permainan daring dan interaksi sosial digital. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi studi-studi selanjutnya di bidang sistem informasi, psikologi sosial, dan studi media digital.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Bagian sistematika penulisan yaitu Untuk memperjelas tahapan dalam pembuatan laporan penelitian ini, adapun sistematika penulisan yang terdiri dari:

BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan merupakan bab awal yang dibuat dalam laporan ini, yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat deskripsi model SERVQUAL, yang digunakan untuk menilai kualitas layanan, serta pembahasan ide dan konsep yang relevan dengan penelitian ini. Tujuan pembahasan ini adalah untuk memberikan landasan teoritis bagi penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang alur penelitian, bahan penelitian dan alat penelitian yang akan digunakan dalam tahap dan proses penelitian. Sehingga di bab ini akan menunjang dan mendukung pada tahap analisis hasil penelitian dan pembahasan.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab 4 merupakan tahap untuk menjelaskan atau mendeskripsikan tentang gambaran umum objek penelitian, menganalisis kebutuhan sistem yang akan dibuat, serta hasil analisis data akan dipaparkan, termasuk perhitungan dan pembahasan mengenai skor SERVQUAL yang didapat dari kuisioner. Pembahasan akan mengarah pada

faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan pengguna aplikasi.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan penutup dari penulisan, dimana penulis akan membuat suatu kesimpulan atas hasil analisis dan perancangan serta mengajukan saran-saran yang berguna bagi pihak-pihak yang bersangkutan dalam perancangan ini.