

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Revolution industri generasi keempat ialah periode di mana teknologi berkembang sangat cepat di berbagai aspek kehidupan. (Miftahul Huda, 2017). Saat ini, era teknologi informasi sudah merambah di dunia pekerjaan yang ada di Indonesia, khususnya di dunia olahraga. berbagai produk atau alat teknologi sudah berkembang di Indonesia seperti smartphone, PC, Laptop dan masih banyak yang lainnya. Satu dari alat yang berkembang ialah Smartphone. Banyak fitur yang bisa dimanfaatkan dalam smartphone yang bisa dipakai dalam interaksi dan bisa memberikan kemudahan untuk usernya. Satu dari fitur yang menarik di smartphone ialah Game.

Di samping perkembangan teknologi yang begitu pesat, begitu pula dengan perkembangan dari game itu sendiri. Saat ini, game terdiri dari beberapa genre dan selalu berusaha menyesuaikan dengan design, fitur, dan gameplay yang mendukung game tersebut. Game memberikan pengalaman kompetitif kepada usernya yang dikenal dengan istilah E-sport. E-Sport dapat dideskripsikan sebagai dunia kompetisi yang diikuti oleh atlet yang menekuni bidang gaming (Agung Wijaya, 2022). Satu dari game yang dilombakan di E-sport ialah PUBG Mobile. PUBG Mobile ialah permainan bertipe battle royale di mana termuat 100 pemain yang harus bertahan hidup untuk meraih kemenangan dalam permainan tersebut. PUBG Mobile ini bisa dimainkan sendiri ataupun bisa dengan berkelompok dengan minimal 2 orang sampai 4 orang. Game PUBG Mobile ini sudah banyak diminati oleh masyarakat dunia dengan terbuktinya sudah banyak di unduh dengan total unduhan mencapai 500 juta unduhan.



Gambar 1.1 data pengguna PUBG Mobile dari tahun 2018-2023

Dari data di atas dapat disimpulkan dalam kurun waktu tahun 2018 hingga tahun 2023 PUBG mobile mengalami penurunan penggunanya yang dimana tahun 2018 mencapai 3 juta pengguna hingga sekarang tahun 2023 hanya mencapai 300 ribu pengguna. Dari sekian banyaknya user ke PUBG Mobile ini, diperlukan adanya analisis kepuasan user dikarenakan dalam ratusan juta unduhan tersebut ada pengguna yang mengalami beberapa keluhan tentang spesifikasi, gameplay, dan fitur-fitur yang ada di game PUBG Mobile. Yang kemudian berdampak pada ketidakpuasan pengguna terhadap PUBG Mobile yakni banyak pengguna yang enggan bermain lagi atau pengguna baru yang sudah install kemudian mengalami kendala pada deviceny karena beberapa hal yang ada di PUBG Mobile.



Gambar 1.2 Ulasan pengguna PUBG Mobile di Playstore

Analisis kepuasan pengguna yang dipakai ialah dengan memakai metode *Game Design Factor Questionnaire*. *Game-design factors* ialah satu dari metode untuk menilai kualitas dalam game digital (Miftahul Huda, 2022). Metode ini melibatkan penggunaan kuesioner yang dirancang untuk mengetahui fitur, gameplay, dan berbagai faktor desain game yang lainnya. Metode ini dinilai dapat mencakup semua aspek yang ada di Game PUBG Mobile dan cukup komplit dipakai dalam proses penelitian.

1.2 Rumusan Masalah

Dari konteks masalah yang sudah diuraikan sebelumnya, teridentifikasi permasalahan yang akan dijabarkan yakni:

1. Bagaimana tingkat kepuasan user terhadap layanan dalam game PUBG Mobile?
2. Faktor apa yang mempunyai pengaruh yang baik dalam tingkat kepuasan user terhadap game PUBG Mobile?

1.3 Tujuan Penelitian

Berlandaskan dengan rumusan masalah, maka bisa dijelaskan beberapatujuan dari suatu permasalahan penelitian tersebut yakni :

1. Mengetahui bagaimana tingkat kepuasan user PUBG Mobile terhadap fitur yang ada di dalam game PUBG Mobile.
2. Mengetahui faktor apa saja yang baik dan buruk yang bisa mempengaruhi kepuasan pengguna PUBG Mobile.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari riset ini untuk beberapa pihak terkait diantaranya:

1) Bagi Penulis

Meningkatkan keterampilan dalam melakukan analisis data memakai game design factor questionnaire serta memberikan wawasan baru bagi PUBG Mobile sebagai game yang baik sehingga dapat memberikan informasi bagi shopee tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

2) Bagi Universitas

Dapat menjadi satu dari indikator kinerja universitas dalam menghasilkan penelitian yang berkualitas dan bermanfaat bagi masyarakat serta membantu universitas dalam meningkatkan kualitas publikasi ilmiah yang dihasilkan oleh mahasiswa dan dosen.

3) Bagi pihak PUBG Mobile

Lebih berbenah diri dan lebih sering menambahkan fitur ataupun gameplay yang bagus guna memberikan kepuasan user yang lebih baik lagi.

1.5 Batasan Masalah

Dari masalah yang sudah diidentifikasi sebelumnya, ruang lingkup masalah akan difokuskan pada :

- a. Penelitian dilakukan pada game PUBG Mobile melewati Android / OS
- b. Riset ini menetapkan kriteria responden yakni Pengguna game PUBG Mobile di Indonesia yang berusia 17 tahun hingga kalangan dewasa yang masih aktif bermain minimal 6 bulan terakhir.
- c. Riset ini mengadopsi model Game Design Factor Questionnaire khususnya pada 12 faktor dalam metode tersebut.
- d. Riset ini berfokus pada metode SEM-PLS dengan memakai software SmartPLS versi 3.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan laporan penelitian, pembahasan terbagi dalam lima bab yang secara singkat akan diuraikan yakni :

Bab I Pendahuluan

Bagian ini memberikan ringkasan tentang konteks masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian, serta struktur penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini, termuat eksposisi mengenai landasan teoritis yang menjadi dasar bagi penulis dalam riset ini. Selain itu, tinjauan pustaka juga bermaksud untuk mengidentifikasi kesenjangan pengetahuan dan hubungan dengan penelitian sebelumnya, yang nantinya akan diperbaiki dalam output riset ini.

BAB III Metodologi

Bab ini membahas tentang metode-metode yang dipakai selama penelitian.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Bagian ini menguraikan langkah penggunaan game PUBG Mobile, smartpls dan membahas hasil-hasil yang diperoleh dari pengaruh kepuasan pelanggan memakai model Game Design Factor Questionnaire yang sudah dikembangkan.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Bagian ini berisi rangkuman dan rekomendasi yang disusun oleh penulis berlandaskan hasil riset ini. Penulis berharap bahwasanya temuan dari riset ini dapat menjadi dasar untuk pengembangan lebih lanjut oleh peneliti di masa mendatang.

