

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Di era digital saat ini kehadiran *website* memiliki peranan penting dalam memudahkan pengguna mengakses berbagai layanan salah satunya *top up game*. Layanan ini memiliki peluang pasar yang besar mengingat jumlah pengguna *video game* yang terus meningkat. Berdasarkan data pada [statista.com](https://www.statista.com), jumlah pengguna pasar *video game* di Indonesia pada tahun 2023 diperkirakan mencapai 55,9 juta dengan proyeksi pendapatan mencapai US\$1.117,00 juta. Sehingga tidak dapat dipungkiri bahwa bisnis pada industri ini dinilai sebagai bisnis yang sangat menjanjikan.

UPOINT.ID adalah salah satu *website* penyedia layanan *top up game* dan *entertainment* milik anak perusahaan Telkom Indonesia yaitu Melon Indonesia yang kini telah berganti nama menjadi Nuon Digital Indonesia. *Website* yang diluncurkan di tahun 2019 ini menyediakan berbagai macam produk seperti *top up game*, *voucher game*, hingga *voucher streaming* untuk musik dan video. Terjangkaunya harga produk yang ditawarkan ditambah berbagai promo menarik serta proses pembelian yang mudah dan cepat membuat UPOINT.ID berhasil memiliki pengguna aktif sebanyak 27 juta dan terdapat lebih dari 260 juta transaksi yang bernilai 6 milyar pada tahun 2023.



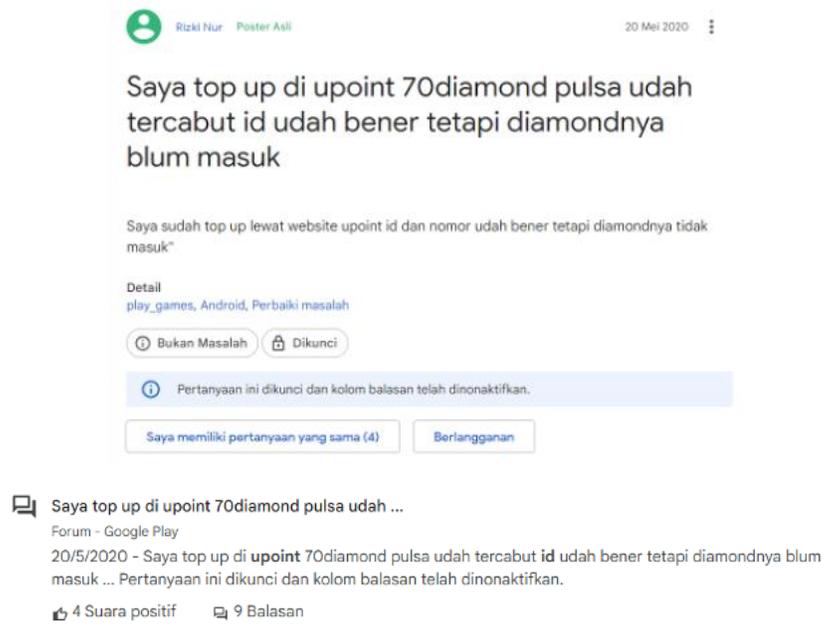
Gambar 1. 1 UPOINT.ID 2023 Performance

(Sumber: Nuon Digital Indonesia)

Untuk meningkatkan kualitas layanan yang berkaitan dengan pengalaman serta kepuasan pengguna UPOINT.ID berupaya dengan menyediakan fitur Upoint Club. Fitur

ini memungkinkan para penggunanya menerima UPoint Credits setiap kali melakukan transaksi pada akun UPoint Club. Nantinya point yang telah dikumpulkan dapat ditukarkan kembali menjadi berbagai hadiah menarik yang ditawarkan oleh UPOINT.ID.

Peneliti menemukan adanya keluhan yang disampaikan oleh beberapa pengguna UPOINT.ID melalui forum Google Play terkait pembelian salah satu produk yang ditawarkan oleh UPOINT.ID, yang dimana pengguna tersebut telah melakukan pembayaran namun produk yang dibeli tidak masuk pada akun pengguna tersebut. Terkait hal ini, pengguna merasa tidak adanya kejelasan dan jawaban dari pihak UPoint.ID atas keluhan yang telah disampaikan.



Gambar 1. 2 Keluhan Pengguna UPOINT.ID

(Sumber : Google Play)

Kepuasan pengguna merupakan tolak ukur keberhasilan suatu *website*. Pada konteks ini, kepuasan pengguna merujuk pada rasa puas terhadap layanan dalam suatu *website*. Survei kepuasan pengguna bertujuan untuk menilai tingkatan kepuasan pengguna serta *feedback* dari pengguna terkait suatu layanan, hasil dari survei nantinya dapat dijadikan bahan evaluasi untuk menjaga kualitas *website* seiring berjalannya waktu [1].`

Stuart Barnes dan Richard Vigen pertama kali mengembangkan metode Web Quality (WebQual) sebagai model untuk menilai tingkat kepuasan pengguna *website* berdasarkan pemahaman pengguna. Webqual 4.0 mencakup tiga dimensi yaitu kualitas kegunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) dengan total tolak ukur di dalamnya sebanyak 22 [2].

Adanya permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk mempelajari secara lebih detail terkait *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality website* UPoint.ID saat ini sudah lebih baik dibandingkan dengan sebelumnya atau masih ada kekurangan yang perlu ditingkatkan kembali sehingga menjadikan hal tersebut sebagai topik penelitian berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas *Website* UPOINT.ID Menggunakan Metode WebQual 4.0.”

### 1.2 Rumusan Masalah

Peneliti merumuskan permasalahan penelitian yaitu bagaimana tingkat kepuasan pengguna *website* UPOINT.ID dengan metode WebQual 4.0?

### 1.3 Batasan Masalah

Peneliti membatasi permasalahan pada tingkat kepuasan pengguna *website* UPOINT.ID berdasarkan WebQual 4.0 dengan karakteristik responden pelajar dan mahasiswa.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian bertujuan untuk mengkaji tingkatan kepuasan pengguna *website* UPOINT.ID berdasarkan WebQual 4.0.

### 1.5 Rencana Kegiatan

Tabel 1. 1 Rencana Kegiatan

Kegiatan	Bulan								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9

Penentuan Topik, Judul, dan Objek									
Studi Literatur									
Analisis Masalah									
Penyusunan Proposal									
Membuat dan Menyebarkan Kuesioner									
Mengolah Data									
Penulisan Laporan Tugas Akhir									