# BAB I
# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi saat ini, kemajuan teknologi tidak dapat dihindari. Beriringan dengan kemajuan teknologi yang selalu berevolusi maka terciptanya dampak positif dan negatif bagi kehidupan manusia. Salah satu aspek yang menjadi sorotan adalah penggunaan teknologi sebagai sarana informasi, komunikasi, hingga pemasaran [1]. Dengan majunya teknologi akan berdampak pada berbagai macam industri. Salah satunya industri hiburan atau game yang mengalami pertumbuhan yang pesat berkat dengan adopsi teknologi informasi yang semakin meluas dan daya beli masyarakat yang besar.

Industri game di Indonesia berkembang pesat saat pandemi COVID-19 melanda. Di Indonesia hingga 2020 tercatat lebih dari 196,7 juta atau 73,7% dari populasi warga negara Indonesia. Jumlah ini bertambah sekitar 25 juta dibanding tahun lalu [2]. Dengan meningkatnya durasi waktu bermain dengan rata-rata 11,6 jam perhari membuat masyarakat terdorong untuk membeli fitur *in-game*. Beberapa gamer bahkan menghabiskan jutaan rupiah untuk membeli item dalam game dengan harga 110 ribu - 225 ribu rupiah, bahkan mencapai 989,6 juta rupiah [3]. Fenomena ini menjadikan industri game bukan hanya sebagai hiburan tetapi juga sebagai bisnis yang sangat menarik.

Salah satu aspek penting dari industri ini adalah layanan *top up game* melalui *website*, yang memungkinkan pengguna untuk membeli mata uang virtual atau item khusus dalam game menggunakan berbagai metode pembayaran seperti kartu kredit, dompet digital, atau voucher [4]. Dengan berubahnya kebiasaan masyarakan developer game juga mengubah model bisnis yang awalnya *pay to play* menjadi model *freemium* yang dapat diunduh dan dimainkan secara gratis, namun membutuhkan pembelian dalam game untuk mendapatkan keuntungan tertentu menjadikan layanan top up game semakin krusial [5]. Platform-platform seperti Codashop, Unipin, Kevinstore, dan Kedaitopup.id merupakan contoh utama dari situs web top up game yang menjadi sorotan penelitian ini.

Kedaitopup.id sebagai platform yang menawarkan top up game dengan fokus pada kemudahan dan harga terjangkau. Dalam waktu yang relatif singkat, Menurut

data dari Similarweb Kedaitopup telah berhasil menarik perhatian pengguna dengan jumlah pengunjung mencapai 32.946 dalam enam bulan terakhir. Keberhasilan ini dapat diatributkan pada kombinasi layanan top up yang cepat dan harga yang kompetitif, serta fokus pada prinsip "Top up cepat Harga rakyat", yang menunjukkan bahwa kenyamanan dan kebutuhan pengguna menjadi prioritas utama.

Dalam konteks persaingan yang semakin ketat antara platform-platform top up game, kualitas layanan menjadi kunci utama untuk memenangkan kepercayaan dan kepuasan pengguna. Keamanan transaksi menjadi hal yang sangat diutamakan, memastikan bahwa setiap pembelian dilakukan dengan aman dan tanpa risiko kebocoran informasi pribadi pengguna. Kedaitopup.id, secara aktif berkompetisi untuk meningkatkan kualitas layanan mereka guna mempertahankan dan menarik lebih banyak pengguna.

Untuk melakukan analisis kualitas layanan Kedaitopup.id, penelitian ini menggunakan dua metode utama, yaitu Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA). *Webqual* 4.0 digunakan untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan tiga variabel utama: kualitas usabilitas, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan [6]. Hasil dari metode ini akan menghasilkan nilai Indeks Webqual (WQI) untuk masing-masing situs, yang memberikan gambaran tentang kualitas relatif mereka [7].

Sementara itu, metode IPA akan digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana atribut-atribut yang dinilai penting oleh pengguna diterjemahkan dalam kinerja aktual situs web [8]. Analisis ini tidak hanya akan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan masing-masing platform, tetapi juga memberikan rekomendasi konkret untuk perbaikan dan pengembangan ke depannya.

Dengan menggunakan pendekatan ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan yang mendalam mengenai bagaimana Kedaitopup.id dapat mempertahankan atau meningkatkan posisi mereka dalam pasar yang kompetitif ini, serta memberikan pengguna pengalaman yang lebih baik dan lebih memuaskan dalam proses top up game mereka.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan mendalam tentang kualitas dan kinerja relatif dari Kedaitopup.id. Dengan mengetahui kekuatan dan kelemahan masing-masing, hal ini mendorong penulis untuk membuat penelitian

**"Analisis Kualitas Layanan Website Kedaitopup.Id Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan *Importance And Performance Analysis* (IPA)"**. Penelitan ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang spesifik mengenai area-area perbaikan situs.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat di rumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kualitas layanan *website* KedaiTopUp.id berdasarkan perspe WebQual 4.0 (*Usability, Information Quality* dan *Service Interaction Quality*) menurut persepsi pengguna?
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan kualitas layanan kinerja KedaiTopUp.id?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Dengan mengidentifikasi dan menjawab masalah-masalah ini, penelitian ini bertujuan untuk sebagai berikut :

1. Mengevaluasi kualitas layanan *website* KedaiTopUp.id berdasarkan tiga dimensi utama WebQual 4.0, yaitu *usability, information quality* dan *service interaction quality*
2. Merekomendasikan perbaikan kualitas layanan *website* KedaiTopUp.id.

## 1.4 Batasan Masalah

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya akan menganalisis kualitas layanan pada *website* KedaiTopUp.id berdasarkan persepsi pengguna yang menggunakan layanan tersebut dalam kurun waktu tertentu. Penelitian ini tidak mencakup layanan *offline* atau aplikasi *mobile* jika tersedia.
2. Penilaian kualitas layanan dibatasi pada tiga dimensi WebQual 4.0, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*.

3. Analisis dalam penelitian ini hanya menggunakan dua metode, yaitu WebQual 4.0 untuk mengukur kualitas layanan dan metode IPA untuk menentukan prioritas perbaikan.
4. Responden dalam penelitian ini dibatasi pada pengguna aktif KedaiTopUp.id yang bersedia mengisi kuesioner. Pengguna pasif atau mereka yang hanya sekali mengunjungi *website* tidak termasuk dalam populasi penelitian.
5. Data yang dikumpulkan dibatasi pada periode tertentu yang ditentukan selama penelitian berlangsung.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG