

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Steam merupakan salah satu *platform e-commerce* produk digital yang diciptakan oleh Valve Corporation. Valve pertama kali meluncurkan *platform* Steam pada tahun 2003 yang akhirnya berkembang pesat hingga kini. *Platform* ini menawarkan layanan *Digital Right Management* (DRM), permainan video multi-pemain, jejaring sosial, dan *streaming* video. Steam menjual *game* berbasis komputer. Ditinjau dari data yang ada di SteamDB yang ditulis oleh Djundik (2021), Pengguna aktif Steam mencapai 22 juta orang pada tahun 2020 dan di tahun 2021 jumlahnya meningkat hingga mencapai 26 juta orang. Ditinjau dari statistika yang diunggah oleh Clement (2021), Steam telah diakses sebanyak 120 juta kali tiap bulannya. Dikutip dari laman pcmag.com (2020), Steam merupakan *platform* yang paling diminati daripada *platform* sejenis seperti Ubisoft dan Epic Games Store. Hal ini diakibatkan karena kemudahan dalam mengakses layanan *platform*. Pembayaran dari Steam sendiri menggunakan uang virtual khusus yang disebut Steam Wallet dan Paypal. Uang virtual ini biasanya dijual oleh perusahaan pihak ketiga yang merupakan distributor uang virtual di Indonesia.

Sebagai *platform* yang berkualitas, Steam telah mengupayakan memberikan pelayanan yang terbaik namun nyatanya masih terdapat kendala yang belum teratasi sepenuhnya. Permasalahan yang sedang dihadapi oleh Steam kategori *game* PC adalah banyaknya tanggapan negatif memasuki tahun 2021 bersamaan dengan bertambahnya jumlah pengguna. Dari *sampling* mandiri di Steam Community pada

18 November 2021, dari 80 orang pengguna, 30 diantaranya memiliki tanggapan yang negatif yang berarti 37,5% tidak puas akan pelayanan yang diberikan. Sedangkan pada tahun 2020, tanggapan negatif hanya mencapai 15% dari 80 orang pengguna. Tanggapan negatif yang diterima berkaitan dengan kualitas pelayanan dan sistem pembayaran. Hal ini ditinjau dari jumlah opini yang menyatakan bahwa pelayanan dari pihak Steam yang lama, bantuan pelayanan yang tidak menyelesaikan permasalahan, banyaknya penipuan ketika membeli uang virtual di pihak ketiga, dan tidak tersedia ganti rugi atas kehilangan yang bukan dikarenakan pengguna. Bertambahnya pengguna *platform* ini seharusnya menjadi acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu analisa untuk meninjau tingkat kepuasan pelanggan atas layanan yang diberikan oleh Steam dan atribut yang harus diperbaiki untuk pengembangan kualitas layanan.

Lusianti (2017) menjelaskan mengenai *Importance-Performance Analysis* (IPA) yang merupakan suatu metode untuk meneliti tingkat kepuasan pada tiap elemen dalam kualitas layanan lalu merencanakan tindakan yang diperlukan untuk memperbaiki, mengembangkan, dan mengoptimalkan layanan yang ada. Metode IPA ini nantinya mengukur tingkat kualitas tiap atribut dan tingkat ekspektasi atau persepsi konsumen atas layanan tertentu dan hasilnya yaitu berupa tabel rata-rata kualitas dan kepentingan tiap atribut yang nantinya akan dimasukkan ke diagram kartesius untuk mengetahui skala prioritas. Kelebihan metode IPA adalah pihak manajemen dapat dengan cepat dan tepat mengambil tindakan untuk mengatasi ketidakpuasan pelanggan. Dengan adanya permasalahan yang terjadi di Steam, maka akan dilakukan penelitian untuk menganalisa kepuasan pelanggan agar dapat meningkatkan kinerja perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan

sistem pembayaran agar lebih efektif dan efisien. Penelitian dilakukan di *platform game* Steam dan tidak di *platform* lain karena *platform* Steam memiliki potensi yang besar dan pengguna yang unggul. Namun dengan persaingan yang ketat, keadaan ini dapat berubah sewaktu-waktu. Strategi ini diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dan mampu memenuhi keinginan pelanggan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

“Bagaimana menganalisa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Steam?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam perancangan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- Untuk menganalisa tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Steam dan memberikan usulan dalam perbaikan kualitas pelayanan

1.4 Batasan Masalah

Terdapat beberapa batasan masalah dalam studi kasus perbaikan kualitas pelayanan menggunakan metode IPA di *platform game* Steam agar dalam memecahkan masalah kepuasan pelanggan, tidak menyimpang dari fokus bahasan yang telah ditentukan, sebagai berikut:

1. Penelitian hanya sampai pada tahap usulan perbaikan atribut pada *platform game* Steam
2. Kuesioner hanya dibagikan kepada responden berusia 18 tahun atau lebih di wilayah Indonesia
3. Penelitian ini hanya berlaku untuk layanan Steam kategori *game* Windows PC dengan sub-kategori *multiplayer*
4. Penelitian ini menggunakan dimensi kualitas *E-servqual*

1.5 Asumsi

Adapun asumsi-asumsi yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Responden memahami dan menjawab dengan benar pertanyaan yang diberikan secara sukarela
2. Selama penelitian berlangsung kondisi perusahaan dalam keadaan normal

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang bisa didapatkan dari pelaksanaan penelitian tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Dapat mengetahui dan mampu mengaplikasikan metode IPA dalam melakukan analisa kepuasan pelanggan
 - b. Dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai sumber literatur yang bermanfaat untuk menjadi acuan terutama bagi mahasiswa yang mendalami studi yang sejenis

2. Manfaat Praktis

- a. Perusahaan dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai pertimbangan untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan
- b. Perusahaan dapat menghasilkan alternatif untuk peningkatan kualitas secara cepat dan tepat.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, asumsi, serta sistematika penulisan laporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi dasar-dasar teori yang mendukung dan berkaitan dengan permasalahan penelitian sebagai landasan utama dan pembahasan penelitian terdahulu

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai tempat dan waktu penelitian, variabel, populasi dan sampel, teknik pengumpulan dan analisis data, serta *flowchat* yang memetakan alur penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab yang berisi mengenai proses pengumpulan dan penyajian data yang telah dikumpulkan, pengolahan data, dan pembahasan dari hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang uraian kesimpulan dari hasil olahan dan analisis data serta saran yang ditujukan ke perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN