

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini semakin pesat dan memberikan pengaruh besar terhadap berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam bidang hiburan digital. Salah satu bentuk hiburan digital yang banyak digunakan adalah game online berbasis mobile. Game *online* tidak hanya berfungsi sebagai sarana hiburan, tetapi juga menjadi media interaksi digital yang melibatkan sistem, informasi, dan layanan secara langsung antara pengguna dengan aplikasi. Oleh karena itu, kualitas suatu game online tidak hanya dilihat dari tampilan grafis atau alur permainan, tetapi juga dari kemampuan sistem dalam memberikan pengalaman bermain yang stabil, informasi yang jelas, serta layanan yang mampu mendukung kebutuhan pengguna (Muharsyah & Ekawati, 2022).

Salah satu game mobile yang banyak dimainkan oleh pengguna adalah *Honor of kings*. Game ini merupakan permainan bergenre Multiplayer Online Battle Arena atau MOBA yang mengharuskan pengguna bermain secara real-time bersama pemain lain. Dalam permainan seperti ini, pengguna sangat bergantung pada kualitas sistem, seperti kelancaran akses, kestabilan server, kecepatan respons aplikasi, keamanan akun, dan kemudahan dalam menggunakan fitur-fitur yang tersedia. Apabila sistem mengalami gangguan, seperti lag, error, bug, atau koneksi yang tidak stabil, maka kenyamanan pengguna dalam bermain dapat menurun (Setiawan et al., 2021).

Kualitas layanan juga memiliki peran penting dalam mendukung kepuasan pengguna game online. Layanan dalam konteks game dapat berupa pusat bantuan, respons terhadap keluhan pengguna, penyelesaian masalah akun, laporan bug, serta pelayanan terhadap kendala transaksi atau pembelian item dalam game. Pengguna akan merasa lebih puas apabila layanan yang diberikan cepat, tanggap, dan mampu menyelesaikan permasalahan yang mereka alami. Sebaliknya, layanan yang lambat atau kurang responsif dapat menurunkan kepercayaan dan kenyamanan pengguna (Manajemen et al., 2025).

Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu sistem informasi. Pengguna yang merasa puas cenderung akan terus menggunakan sistem, memberikan penilaian positif, serta merekomendasikan game kepada pengguna lain. Namun, apabila pengguna merasa tidak puas, mereka dapat mengurangi intensitas bermain, memberikan ulasan negatif, atau berpindah ke game lain yang dianggap lebih baik. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna perlu dianalisis secara sistematis agar pengembang dapat mengetahui faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap pengalaman pengguna (Anggraini & Asril, 2023).

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk menganalisis keberhasilan sistem informasi adalah metode DeLone dan McLean. Model ini menjelaskan bahwa keberhasilan suatu sistem informasi dapat diukur melalui beberapa dimensi, antara lain kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Dalam penelitian ini, model DeLone dan McLean digunakan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem,

kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna game *Honor of kings*. Oleh karena itu, **Analisis Kualitas Sistem, Informasi, Dan Layanan Terhadap Game *Honor of kings* Menggunakan Metode Delone Mclean** merupakan langkah strategis dalam mewujudkan analisis kualitas sistem, mempercepat penyampaian informasi.

1.2 Batasan Masalah

Supaya cakupan penelitian ini tidak melebar maka peneliti memberikan ruang Batasan masalah, Batasan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya berfokus pada pengguna game *Honor of kings*.
2. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna.
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean.
4. Penelitian ini hanya menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan maka didapat perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna game *Honor of kings*?
2. Bagaimana pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna game *Honor of kings*?

3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna game *Honor of kings*?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menjadi acuan dalam pelaksanaan penelitian sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna game *Honor of kings*.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna game *Honor of kings*.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna game *Honor of kings*.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi, baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut :

1. Memberikan pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna game *Honor of kings* berdasarkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan.
2. Menjadi bahan masukan bagi pengembang game dalam meningkatkan kualitas sistem agar lebih stabil, mudah digunakan, dan nyaman bagi pengguna.

3. Memberikan masukan dalam peningkatan kualitas layanan kepada pengguna, khususnya dalam menangani keluhan, kendala akun, bug, maupun permasalahan lain yang dialami pemain.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam skripsi ini disusun berdasarkan pedoman penulisan program studi, yang terdiri dari :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian tentang latar belakang masalah yang menjadi dasar penelitian, perumusan masalah yang ingin dipecahkan, batasan masalah yang ditetapkan agar penelitian lebih terarah, serta tujuan dan manfaat penelitian yang diharapkan. Selain itu, pada bab ini juga dijelaskan sistematika penulisan keseluruhan skripsi.

BAB II : TINJUAN PUSTAKA

Bab ini membahas teori-teori dasar dan konsep-konsep yang mendukung penelitian, seperti pengertian sistem informasi, game *online*, *Honor of kings*, kepuasan pengguna, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, serta metode DeLone dan McLean. Selain itu, bab ini juga menguraikan penelitian-penelitian terdahulu yang relevan sebagai dasar perbandingan dan penguat teori yang digunakan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan secara rinci metode penelitian yang digunakan, termasuk jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, instrumen penelitian, serta teknik

analisis data. Pembahasan pada bab ini bertujuan untuk menjelaskan langkah-langkah penelitian dalam menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna game *Honor of kings*.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil pengolahan data yang diperoleh dari responden. Uraian dalam bab ini mencakup karakteristik responden, hasil uji instrumen penelitian, hasil analisis data, serta pembahasan mengenai pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna game *Honor of kings* berdasarkan metode DeLone dan McLean.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, yang merangkum sejauh mana tujuan penelitian telah tercapai. Selain itu, disampaikan pula saran-saran yang dapat dijadikan acuan bagi pengembang game, pengguna, maupun peneliti selanjutnya dalam pengembangan penelitian yang berkaitan dengan kualitas sistem informasi dan kepuasan pengguna.