

# BAB 1 PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Perkembangan *esport* didunia semakin pesat seiring berjalannya kemajuan teknologi, banyaknya turnamen *esport* yang bermunculan karena antusias dari *public* yang semakin meningkat [1]. Game market report, melakukan pencatatan pada tahun 2021 Indonesia menempati pasar game terbesar ke – 17 berdasarkan data global menunjukkan pertumbuhan yang sangat pesat, salah satu orang pertama yang memperkenalkan *esport* yaitu Eddie Lim selaku direktur *Indonesian esport Association (IeSPA)* yang didirikan sejak tahun 1999 yang dikenal sebagai olahraga elektronik yang diselenggarakan dalam bentuk kompetisi yang bersaing untuk hadiah yang kecil hingga besar [2]. Karena itu, *esport* menjadi salah satu industri yang sangat menjanjikan karena dilihat dari antusiasme publik atau penonton yang memberikan nilai positif tidak hanya bagi pemain *esport* tetapi juga bagi manajemen perusahaan atau tim *esport*. Dengan masuknya sponsor membuktikan bahwa *esport* sudah bisa menjadi industri yang menjanjikan, dan keberadaan *esport* saat ini tidak hanya sebatas bermain game tetapi juga dapat membedakan kehidupan lebih dari sekedar bermain game. [1].

Cara yang paling tepat untuk menilai tingkat kenyamanan suatu layanan melalui kepuasan pelanggan. Kualitas layanan tersebut diberikan oleh perusahaan kepada individu lain dalam mencapai suatu kepuasan, dapat dijalankan dalam proses sederhana dengan dua opsi, proses sederhana atau dapat dijalankan dalam proses yang lebih kompleks [3]. Kepuasan tercapai dengan cara pelanggan dapat menikmati kenyamanan terhadap layanan yang diharapkan pelanggan. Salah satu pelayanan diberikan perusahaan ke individu yaitu perlombaan yang bergerak dibidang *esport*.

Dilansir oleh kalender acara e-sports GGWP.id, penyelenggaraan acara di Indonesia di tahun 2021 mencapai 250 acara yang diadakan secara online dan offline, dan jumlah peserta terus meningkat. Menurut Prasetya selaku ketua penyelenggara Piala Presiden E-sports 2021, jumlah peserta telah meningkat signifikan dari tahun ke tahun sebelumnya hanya mencapai 120.000 peserta, dan menjadi salah satu acara E-sports terbesar di Indonesia dengan jumlah pemain E-

sports di Indonesia pada tahun 2019 mencapai 55 juta peserta, tetapi pada tahun 2020 turun menjadi 44,2 juta dan pada tahun 2021 meningkat sebesar 66,1 juta peserta [2].

Terbentuknya *Indonesian Esport Association (IeSPA)* menunjukkan kemajuan dalam *esport* di Indonesia. Organisasi ini didirikan oleh pemerintah dengan tujuan meregulasi dan mewakili komunitas *esport* di Indonesia. [1]. IeSPA juga menjadi salah satu yang bergerak dibidang event organizer yang bergerak di *esport*. IeSPA adalah asosiasi resmi *esport* di Indonesia yang berfungsi sebagai penghubung antara pemerintah dan komunitas game di negara ini. Selain membina kemitraan dengan komunitas game, IeSPA juga bertanggung jawab untuk mengedukasi masyarakat Indonesia yang mungkin belum mengenal *esport* tentang apa itu *esport* dan bagaimana cara kerjanya. IeSPA juga bertanggung jawab untuk mengatur keberadaan *esport* di Indonesia [1].

*Esport* di Indonesia seperti yang ditunjukkan oleh peningkatan jumlah turnamen cabang olahraga di tingkat regional dan nasional, *esport* di Indonesia telah berkembang pesat setiap tahunnya. Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang *esport* yaitu PT. Lintas Portal Indonesia, sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang *esport*, memiliki kanal YouTube yang berisi konten tentang informasi tentang dunia *esport* [4]. Pada tahun 2019 ligagame bekerja sama dengan *Indonesian Esport Association (IeSPA)* membuat ajang kompetisi nasional yaitu *University Esport Tournament* diadakan satu tahun sekali yang mempertandingkan 34 kampus ditingkat nasional.

Jalannya sebuah event tersebut tidak lepas dengan ketidak puasan oleh setiap peserta. Berdasarkan informasi dari PIC (Penanggung Jawab) peserta dari berbagai kampus yang ikut serta dalam *event Indonesian Esport League* melontarkan beberapa keluhan seperti peraturan yang dibuat oleh event organizer yang menguntungkan sebelah pihak, dan kurang maksimalnya peraturan yang mengakibatkan timbul seperti akun sharing yang sudah terjadi selama dua tahun terakhir. Oleh karena itu perlu adanya analisis terhadap tingkat kepuasan, berikut adalah permasalahan yang terjadi di *event indonesian esport league*



**Gambar 1. 1** Permasalahan *Indonesian Esport League*

Adapun urgensi dalam penelitian ini untuk mengevaluasi harapan dan realita mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh *Indonesian Esport League (IEL)*, dapat dilakukan dengan menggunakan metode *service quality* yang mengukur kesenjangan (*gap*) menggunakan lima dimensi pelayanan yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*respomsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) [5]. Menggabungkan teknik *fuzzy* dengan konsep kualitas layanan, yang merupakan perbandingan antara harapan pelanggan dan layanan yang mereka terima. Teknik *fuzzy* mencoba untuk membantu responden dalam memberikan evaluasi yang tidak memihak terhadap suatu layanan. [6].

Salah satu cara pendekatan *fuzzy-servqual* untuk mengukur kepuasan pelanggan. Teori pengukuran yang memperhitungkan bahasa linguistik dan numerik (angka/statistik) [7]. Karena itu penelitian yang sedang berlangsung dapat melakukan Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa pada Sistem *event organizer Indonesian Esport League* menggunakan metode *Fuzzy-servqual*. Dengan penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja *Event Organizer Indonesian Esport League* untuk kedepannya.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan masalah diatas maka penulis merumuskan permasalahan yang terjadi yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimanakah persepsi kepuasan mahasiswa pada sistem informasi *event organizer Indonesian Esport League* dari dimensi *servqual*, meliputi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*)?
2. Bagaimanakah harapan kepuasan mahasiswa pada sistem informasi *event organizer Indonesian Esport League* dari dimensi *servqual*, meliputi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*)?
3. Bagaimanakah prioritas perbaikan pada layanan *Indonesian Esport League* dari dimensi *fuzzy-servqual*, meliputi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*)?

## 1.3 Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari penelitian ini, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan persepsi dan harapan mahasiswa terhadap *event organizer Indonesian Esport League* yang dilihat dari dimensi *servqual*, meliputi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*)?
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan harapan mahasiswa terhadap *event organizer Indonesian Esport League* yang dilihat dari dimensi *servqual*, meliputi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*)?
3. Untuk mengetahui prioritas mana yang diperbaiki pada layanan *Indonesian Esport League* dari dimensi *fuzzy-servqual*, meliputi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*)

Manfaat dari penelitian sebagai berikut:

1. Diharapkan hasil dari penelitian dapat memberikan alternatif dan dapat menjadi acuan pemecahan masalah dalam masalah pelayanan.
2. Diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman bagi penulis maupun pembaca pada metode *fuzzy-servqual*.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini dapat berjalan sesuai fokus maka dirumuskan beberapa batasan sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada event organizer *Indonesian Esport League*.
2. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa indonesia yang mengikuti serangkaian acara dari *event organizer Indonesian esport league*
3. Untuk penelitian ini dilakukan pada event organizer *Indonesian Esport League* yang diselenggarakan pada tahun 2021 - 2022