

Analisis Kepuasan Bermain Roblox di Indonesia Menggunakan Metode SERVQUAL

Raditya Zoe Arkhana^{1*}, Emy L. Tahuhey²

¹ Universitas Sepuluh Nopember Papua; Indonesia

* Correspondence e-mail; ngampusnihboss@gmail.com, emytatuhey@gmail.com

Article history

Submitted: 2025/03/01; Revised: 2025/03/11; Accepted: 2025/08/27;

Abstract

The growth of the online gaming industry in Indonesia continues to show a positive trend, especially on popular platforms like Roblox. This study aims to analyze the satisfaction level of playing Roblox in Indonesia using the SERVQUAL method, which measures the gap between players' expectations and perceptions on five dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Data were collected through online questionnaires from 30 active Roblox users and analyzed using SPSS for validity, reliability, and GAP (P-E) analysis. The results indicate a negative average GAP in some dimensions, suggesting that players' perceptions do not fully meet their expectations. This study provides recommendations for Roblox developers to improve service quality and enhance player satisfaction.

Keywords

Roblox, SERVQUAL, Service Quality, Expectation, Perception



© 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY SA) license, <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital yang pesat dalam beberapa dekade terakhir telah membawa perubahan mendasar pada pola hiburan masyarakat, terutama di kalangan generasi muda. Permainan daring (*online games*) menjadi salah satu bentuk hiburan yang semakin diminati karena sifatnya yang interaktif, fleksibel, serta mampu menjadi media sosial virtual. Salah satu platform permainan daring yang saat ini sangat populer di Indonesia adalah Roblox. Roblox bukan hanya menyediakan berbagai pilihan permainan interaktif, tetapi juga memberikan kebebasan bagi para pengguna untuk membuat permainan mereka sendiri, sehingga mendorong kreativitas dan kolaborasi antar pemain di seluruh dunia.

Popularitas Roblox di Indonesia semakin meningkat seiring dengan penetrasi internet yang luas dan penggunaan perangkat mobile yang semakin terjangkau. Namun demikian, di balik tingginya angka pengguna, muncul pertanyaan penting

mengenai tingkat kepuasan para pemain Roblox di Indonesia. Kepuasan pengguna menjadi indikator penting untuk mengukur keberhasilan sebuah layanan, karena dapat memengaruhi loyalitas pemain, *engagement*, serta potensi pengembangan konten di masa mendatang. Untuk itu, diperlukan pendekatan analisis yang komprehensif guna mengetahui sejauh mana kualitas layanan Roblox memenuhi harapan para penggunanya.

Metode SERVQUAL merupakan salah satu kerangka kerja yang banyak digunakan untuk mengukur kesenjangan (*gap*) antara persepsi pengguna terhadap layanan yang mereka terima dan harapan mereka terhadap layanan tersebut. SERVQUAL membagi kualitas layanan ke dalam lima dimensi utama, yaitu: **Tangibles (bukti fisik)**, **Reliability (keandalan)**, **Responsiveness (daya tanggap)**, **Assurance (jaminan)**, dan **Empathy (empati)**. Dengan menggunakan metode SERVQUAL, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih mendetail mengenai aspek-aspek kualitas layanan Roblox yang memengaruhi tingkat kepuasan pemain di Indonesia.

Penerapan SERVQUAL dalam konteks permainan daring, khususnya Roblox, menjadi menarik karena platform ini tidak hanya menawarkan elemen permainan, tetapi juga komunitas dan interaksi sosial virtual yang kompleks. Pengukuran kualitas layanan melalui SERVQUAL dapat mencakup penilaian terhadap kualitas antarmuka permainan, keandalan sistem dan server, kecepatan respon dukungan teknis, rasa aman dalam bertransaksi atau berinteraksi, serta perhatian pengembang terhadap kebutuhan dan masukan pemain. Hasil dari analisis ini diharapkan dapat menjadi masukan berharga bagi pihak pengembang Roblox, orang tua, pendidik, serta pemangku kebijakan, dalam rangka menciptakan ekosistem permainan daring yang berkualitas, aman, dan mendidik bagi generasi muda Indonesia.

Dengan demikian, penelitian mengenai analisis kepuasan bermain Roblox di Indonesia menggunakan metode SERVQUAL diharapkan tidak hanya dapat mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna, tetapi juga membantu dalam merumuskan strategi perbaikan dan inovasi layanan, sehingga dapat mendukung keberlanjutan popularitas Roblox sekaligus memberikan manfaat positif bagi penggunanya.

2. Tinjau Pustaka

2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kotler dan Keller (2016) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakannya dengan harapannya. Dalam konteks game online seperti Roblox, kepuasan pemain sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh pengembang, keandalan server, kemudahan navigasi, dan dukungan teknis.

2.2 SERVQUAL

SERVQUAL adalah model pengukuran kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dengan lima dimensi utama: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Model ini digunakan untuk mengukur kesenjangan antara persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima dan harapan mereka.

2.3 Penelitian Terdahulu

2.3.1 Penelitian oleh Dewi et al. (2020)

Penelitian ini menganalisis kepuasan pengguna aplikasi mobile dengan menggunakan SERVQUAL. Hasilnya menunjukkan bahwa dimensi Reliability dan Responsiveness memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini relevan dengan pengalaman bermain Roblox, di mana keandalan server dan kecepatan tanggapan pengembang sangat memengaruhi kepuasan pemain.

2.3.2 Penelitian oleh Pratama dan Susanto (2021)

Pratama dan Susanto meneliti kualitas layanan pada platform e-learning dengan pendekatan SERVQUAL. Mereka menemukan bahwa Assurance dan Empathy menjadi faktor dominan dalam meningkatkan kepuasan. Konsep ini dapat diterapkan pada Roblox untuk melihat bagaimana jaminan keamanan akun dan perhatian pengembang terhadap komunitas pemain dapat meningkatkan loyalitas.

2.3.3 Penelitian oleh Fitriani et al. (2021)

Penelitian ini mengevaluasi kepuasan pelanggan di sektor layanan publik menggunakan SERVQUAL. Hasilnya menunjukkan adanya gap negatif pada dimensi Reliability dan Responsiveness. Fenomena serupa juga dapat ditemukan pada platform game online, di mana gangguan server atau lambatnya respon terhadap bug memengaruhi kepuasan pengguna.

2.3.4 Penelitian oleh Sari dan Ramadhan (2022)

Penelitian ini fokus pada kualitas layanan aplikasi streaming game. Mereka menggunakan SERVQUAL untuk mengukur persepsi dan harapan pengguna. Dimensi Tangibles, seperti tampilan antarmuka, terbukti memengaruhi kenyamanan pengguna. Hal ini sejalan dengan Roblox, di mana desain antarmuka dan grafis memainkan peran penting dalam pengalaman bermain.

2.3.5 Penelitian oleh Nugroho (2022)

Nugroho meneliti kepuasan pelanggan pada game mobile multiplayer menggunakan metode SERVQUAL. Penelitian ini menemukan bahwa keseluruhan gap SERVQUAL cenderung negatif, menunjukkan bahwa harapan pemain belum sepenuhnya terpenuhi. Ini menekankan pentingnya evaluasi berkelanjutan untuk memperbaiki kualitas layanan di Roblox Indonesia.

2.4 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan studi literatur di atas, penelitian ini mengadopsi lima dimensi SERVQUAL untuk menganalisis kesenjangan antara harapan dan persepsi pemain Roblox di Indonesia. Kerangka ini diharapkan dapat membantu merumuskan strategi peningkatan layanan guna meningkatkan kepuasan pemain.

1. Metodologi

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif-verifikatif. Metode SERVQUAL digunakan untuk menganalisis kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi pengguna terhadap layanan Roblox di Indonesia.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pemain Roblox di Indonesia yang aktif dan pernah melakukan transaksi pembelian dalam game. Sampel penelitian berjumlah 30 responden yang dipilih dengan metode purposive sampling dengan kriteria:

- 1) Usia 12–19 + tahun
- 2) Bermain Roblox minimal 6 bulan
- 3) Pernah bertransaksi di Roblox

3.3 Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan lima dimensi SERVQUAL sebagai variabel, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.

3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan berupa kuesioner dengan skala Likert 1–7, terdiri dari 20 pertanyaan untuk harapan dan 20 pertanyaan untuk persepsi.

3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan SPSS versi 25.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan Google Forms.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan metode SERVQUAL dengan langkah-langkah:

1. Menghitung rata-rata skor harapan dan persepsi.
2. Menghitung nilai gap: $GAP = \text{Persepsi} - \text{Harapan}$.
3. Menghitung rata-rata gap setiap dimensi.
4. Menarik kesimpulan dan memberikan rekomendasi perbaikan.
5. Menggunakan SPSS dan Excel untuk pengolahan data.

3.8 Perangkat Analisis

Perangkat analisis meliputi:

- SPSS versi 25 untuk uji validitas, reliabilitas, dan korelasi.
- Microsoft Excel untuk perhitungan gap dan visualisasi grafik radar.

3.9 Batasan Penelitian

Penelitian ini hanya mencakup pengguna Roblox di Indonesia dengan sampel terbatas (30 responden), serta hanya menggunakan metode SERVQUAL untuk menganalisis kepuasan dari sisi persepsi dan harapan.

Tabel 3.1 Populasi dan Sampel

Keterangan	Penjelasan
Populasi	Pengguna aktif Roblox di Indonesia
Sampel	30 responden
Teknik Sampling	Purposive Sampling

Tabel 3.2 Variabel dan Indikator Penelitian

Dimensi	Definisi	Indikator
Tangibles	Bukti fisik layanan	Desain antarmuka, grafis, tampilan
Reliability	Keandalan layanan	Stabilitas server, transaksi yang aman
Responsiveness	Ketanggapan	Kecepatan tanggapan terhadap masalah
Assurance	Jaminan & Keamanan	Keamanan akun, perlindungan data
Empathy	Perhatian individual	Penanganan saran & keluhan

Tabel 3.3 Instrumen Penelitian

No	Komponen	Jumlah Item	Skala Pengukuran
1	Harapan (Expectation)	20	Likert 1–7

2	Persepsi (Perception)	20	Likert 1–7
---	-----------------------	----	------------

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas

Dimensi	Rentang Koefisien Korelasi	Keterangan
Tangibles	0,563–0,866	Valid
Reliability	0,507–0,808	Valid
Responsiveness	0,643–0,850	Valid
Assurance	0,463–0,782	Valid
Empathy	0,468–0,774	Valid

Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Harapan	0,937	Reliabel
Persepsi	0,923	Reliabel

Tabel 3.6 Rata-rata GAP per Dimensi

Dimensi	Rata-rata Harapan (E)	Rata-rata Persepsi (P)	GAP (P - E)
Tangibles	4,4467	4,2383	-0,2083
Reliability	4,4733	3,9400	-0,5333
Responsiveness	4,5600	4,1933	-0,3667
Assurance	4,5467	4,2800	-0,2667
Empathy	4,4733	4,2000	-0,2733
Rata-rata GAP Total	4,50	4,17	-0,33

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Deskripsi Hasil Analisis SERVQUAL

Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL untuk mengukur kepuasan pengguna dalam bermain Roblox di Indonesia. Metode ini membandingkan persepsi (P) dengan harapan (H) pada lima dimensi kualitas layanan: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Perhitungan gap didapat dari selisih antara persepsi dan harapan pada setiap dimensi.

Dimensi	N	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Deviation
Tangibles	30	-2.00	1.75	-0.2083	0.70431
Reliability	30	-2.50	1.25	-0.5333	0.95080
Responsiveness	29	-2.50	2.25	-0.0517	1.05089
Assurance	30	-3.00	6.00	-0.3000	1.46128
Empathy	30	-3.75	3.50	-0.2083	1.12588

4.2 Analisis Setiap Dimensi

4.2.1 Tangibles

Dimensi Tangibles memiliki rata-rata gap sebesar -0.2083 dengan standar deviasi 0.70431. Nilai ini menunjukkan bahwa elemen fisik seperti tampilan antarmuka, grafis, dan kelengkapan fitur Roblox di Indonesia masih sedikit di bawah ekspektasi pengguna. Hal ini didukung dengan nilai korelasi antar indikator yang cukup kuat,

menunjukkan konsistensi persepsi dan harapan antar item.

Interpretasi: Walau gap tidak terlalu besar, pengembang disarankan memperbaiki kualitas visual, kecepatan loading, dan tampilan game agar lebih mendukung pengalaman bermain yang nyaman.

4.2.2 Reliability

Dimensi Reliability memiliki rata-rata gap -0.5333, yang berarti bahwa aspek keandalan, seperti kestabilan server, minim gangguan, dan keakuratan sistem, dinilai masih cukup jauh dari harapan. Nilai standar deviasi 0.95080 menunjukkan adanya variasi penilaian antar responden.

Interpretasi: Nilai gap terbesar kedua ini perlu diperhatikan. Server Roblox harus lebih stabil, gangguan harus diminimalkan, dan sistem perbaikan bug perlu dioptimalkan agar kepercayaan pengguna tetap terjaga.

4.2.3 Responsiveness

Dimensi Responsiveness menunjukkan rata-rata gap -0.0517 dengan standar deviasi tertinggi (1.05089). Nilai gap mendekati nol menandakan bahwa kecepatan respon tim dukungan dan kemudahan mendapatkan bantuan cukup sesuai dengan harapan pengguna, meskipun variasi antar responden tinggi.

Interpretasi: Secara umum, kecepatan layanan pengguna Roblox sudah mendekati ekspektasi. Namun, sistem customer support dapat ditingkatkan lagi agar respons lebih cepat dan efisien, terutama saat terjadi masalah teknis.

4.2.4 Assurance

Dimensi Assurance memiliki rata-rata gap -0.3000 dengan standar deviasi tertinggi kedua, yaitu 1.46128. Ini berarti aspek jaminan keamanan akun, kejelasan informasi, serta kemampuan pihak pengelola memberikan kepercayaan masih belum sepenuhnya memuaskan pengguna.

Interpretasi: Pengguna membutuhkan jaminan keamanan data pribadi, sistem pembayaran yang aman, serta prosedur keamanan akun yang lebih transparan. Pengelola Roblox dapat memperkuat kebijakan perlindungan data dan edukasi keamanan akun bagi pengguna.

4.2.5 Empathy

Dimensi Empathy memiliki rata-rata gap -0.2083 dengan standar deviasi 1.12588. Nilai ini menunjukkan bahwa perhatian individual, komunikasi, serta kepedulian pengelola pada kebutuhan pemain dirasa masih kurang optimal.

Interpretasi: Meskipun gap tidak besar, penting untuk meningkatkan interaksi langsung antara pengembang dan komunitas. Fitur feedback dan user community yang aktif dapat menjadi solusi untuk memahami kebutuhan pemain secara lebih personal.

4.3 Pembahasan Hasil Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.937 untuk data harapan dan 0.923 untuk data persepsi. Nilai ini menunjukkan konsistensi internal yang sangat baik, sehingga instrumen SERVQUAL layak digunakan.

4.4 Implikasi Penelitian

Hasil analisis ini memberikan beberapa implikasi penting bagi pengelola dan pengembang Roblox di Indonesia:

1. Perbaikan Infrastruktur: Fokus pada stabilitas server dan kualitas grafis.
2. Peningkatan Dukungan Pengguna: Memastikan respons cepat dan solutif.
3. Penguatan Sistem Keamanan: Menjamin keamanan data dan transaksi.
4. Interaksi Komunitas: Menjalin komunikasi lebih intens dengan pemain melalui forum resmi atau media sosial.
5. Penyesuaian Layanan: Menyesuaikan layanan dengan budaya dan preferensi pemain lokal.

4.5 Kesimpulan Pembahasan

Berdasarkan metode SERVQUAL, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna Roblox di Indonesia pada umumnya belum sepenuhnya terpenuhi di semua dimensi layanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya strategis dan berkesinambungan untuk meningkatkan kualitas layanan demi meningkatkan kepuasan dan loyalitas pemain.

Tabel Ringkasan Gap SERVQUAL

No	Dimensi	Harapan (H)	Persepsi (P)	Gap (P-H)
1	Tangibles	Tinggi	Cukup Tinggi	-0.2083
2	Reliability	Tinggi	Sedang	-0.5333
3	Responsiveness	Tinggi	Tinggi	-0.0517
4	Assurance	Tinggi	Sedang	-0.3000
5	Empathy	Tinggi	Cukup Tinggi	-0.2083

5. Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan Roblox di Indonesia masih perlu ditingkatkan, terutama pada aspek Reliability dan Responsiveness. Pengembang disarankan untuk terus memperbaiki layanan agar dapat memenuhi dan bahkan melampaui harapan pengguna, sehingga kepuasan pemain dapat tercapai.

6. Saran

1. Peningkatan Keandalan (Reliability):

Pengembang perlu memperbaiki stabilitas server agar lebih minim gangguan dan

downtime. Selain itu, sistem perbaikan bug harus lebih cepat dan akurat untuk menjaga kepercayaan pemain.

2. Optimalisasi Tampilan (Tangibles):

Perbaikan kualitas grafis, tampilan antarmuka, serta kecepatan loading game penting dilakukan agar pengalaman bermain lebih nyaman dan sesuai ekspektasi pengguna.

3. Penguatan Responsiveness:

Walaupun hasil menunjukkan gap kecil, Roblox perlu meningkatkan layanan customer support agar lebih cepat dan efisien dalam menanggapi keluhan atau masalah teknis pemain.

4. Aspek Keamanan (Assurance):

Pengelola harus meningkatkan jaminan keamanan akun, termasuk proteksi data pribadi dan keamanan transaksi. Edukasi keamanan bagi pengguna juga perlu diperkuat.

5. Peningkatan Empati:

Pengembang dapat lebih aktif berinteraksi dengan komunitas pemain Indonesia melalui forum resmi, event khusus, maupun fitur feedback yang responsif, agar kebutuhan dan aspirasi pemain lebih diperhatikan.

6. Adaptasi Budaya Lokal:

Menyediakan konten, event, atau fitur yang relevan dengan budaya dan preferensi pemain Indonesia dapat meningkatkan loyalitas dan kepuasan pengguna.

Daftar Referensi

1. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.
2. Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
3. Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.