Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu
Volume 2 ; Nomor 10 ; November 2024 ; Page 266-273
Doi : https://doi.org/10.59435/gjmi.v2i11.1086
Website : https://gudangjurnal.com/index.php/gjmi
E-ISSN : 2988-5760

Kualitas Pelayanan Pada Customer Service Dalam Game Online Valorant Di Jalan Delima Kota Pekanbaru

Darmawati[1*], Fadli Nur[2]

[1.2]Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau,
[1*]darmawati@uin-suska.ac.id, [2]padlinur051@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan customer service dalam game online *Valorant* di Jalan Delima, Kota Pekanbaru. Permainan daring yang populer ini sering kali melibatkan interaksi langsung antara pemain dan customer service untuk mendukung pengalaman bermain yang lebih baik. Namun, meskipun popularitas *Valorant* terus berkembang, masalah pelayanan yang buruk dapat berdampak negatif terhadap kepuasan pemain. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan survei untuk menilai tingkat kepuasan pemain terhadap layanan yang diberikan. Data diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada 100 pemain *Valorant* yang aktif di Jalan Delima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pemain merasa puas dengan waktu respons customer service, mereka menginginkan adanya peningkatan dalam hal komunikasi dan penyelesaian masalah yang lebih cepat. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk pengembangan sistem dukungan pelanggan yang lebih efisien.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, customer service, *Valorant*, kepuasan pemain, game online.

PENDAHULUAN

Industri permainan daring (online gaming) telah mengalami perkembangan pesat dalam beberapa tahun terakhir, dan *Valorant* adalah salah satu permainan yang meraih popularitas global. Meskipun demikian, salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh perusahaan pengembang game adalah menjaga kualitas pelayanan pelanggan, terutama pada saat masalah teknis atau pengaduan timbul. Salah satu faktor yang sangat mempengaruhi pengalaman bermain adalah dukungan customer service yang cepat dan responsif.

Industri permainan daring (online gaming) telah mengalami perkembangan yang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir, dengan popularitas yang terus meningkat di seluruh dunia. Salah satu permainan yang mencatatkan keberhasilan besar adalah *Valorant*, sebuah permainan first-person shooter (FPS) yang dikembangkan oleh Riot Games. Sejak diluncurkan pada tahun 2020, *Valorant* telah memperoleh basis pemain yang sangat besar dan terus berkembang secara global, yang menunjukkan bagaimana industri permainan dapat menarik perhatian audiens dari berbagai latar belakang (Takahashi, 2020). Keberhasilan *Valorant* tidak hanya dipengaruhi oleh gameplay yang kompetitif dan inovatif, tetapi juga oleh kemampuan pengembang untuk menjaga kualitas permainan dan pengalaman pengguna.

Namun, seiring dengan berkembangnya industri game, salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh perusahaan pengembang game adalah bagaimana mengelola dan menjaga kualitas pelayanan pelanggan. Masalah teknis, bug, atau pengaduan dari pemain terkait kesulitan dalam bermain menjadi hal yang sangat umum dalam dunia permainan daring. Dukungan pelanggan atau customer service yang cepat, responsif, dan efektif menjadi faktor yang sangat krusial dalam menciptakan pengalaman bermain yang positif. Salah satu keluhan utama pemain dalam permainan daring seperti *Valorant* adalah masalah koneksi internet, gangguan server, atau bahkan permasalahan dalam akun yang dapat memengaruhi permainan mereka. Dalam konteks ini, kualitas dukungan yang diberikan oleh customer service berperan penting dalam mempertahankan kepuasan pemain (Kessler, 2018).

Studi oleh McLeod (2018) menunjukkan bahwa respons cepat dan pemecahan masalah yang efektif oleh tim customer service sangat berpengaruh dalam meningkatkan loyalitas pemain. Ketika pemain merasa bahwa masalah mereka ditangani dengan baik dan cepat, mereka lebih cenderung untuk tetap setia pada permainan tersebut dan terus berpartisipasi dalam komunitas. Sebaliknya, jika ada ketidakpuasan yang tidak segera ditangani, pemain dapat merasa frustrasi dan beralih ke permainan lain yang lebih memenuhi harapan mereka. Ini menjadi semakin penting dalam industri permainan daring yang sangat kompetitif, di mana pilihan permainan sangat banyak dan pemain memiliki banyak opsi untuk memilih game yang sesuai dengan preferensi mereka.

Selain itu, penting bagi perusahaan pengembang untuk mengelola interaksi dengan pelanggan melalui berbagai saluran komunikasi. Dalam era digital saat ini, banyak pemain yang mengharapkan dukungan pelanggan melalui berbagai media, seperti media sosial, email, chat langsung, dan forum komunitas. Menurut Wang et al. (2019), pengelolaan komunikasi yang efektif dan penggunaan platform yang berbeda untuk melayani pelanggan dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Riot Games, misalnya, telah mengembangkan sistem tiket untuk mengatasi masalah yang lebih rumit, dan juga menyediakan saluran komunikasi melalui forum komunitas dan

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.

media sosial untuk menjangkau pemain secara langsung. Hal ini memungkinkan pemain untuk melaporkan masalah mereka secara langsung dan mendapatkan bantuan yang lebih cepat.

Responsivitas dalam pelayanan pelanggan tidak hanya terkait dengan waktu tanggapan, tetapi juga tentang bagaimana tim customer service mengelola ekspektasi pemain. Kessler (2018) mengungkapkan bahwa komunikasi yang jelas dan transparan sangat penting dalam menjamin kepuasan pelanggan. Misalnya, apabila ada pemeliharaan server atau pembaruan yang menyebabkan gangguan permainan, memberikan informasi yang tepat waktu kepada pemain dan memberi mereka pemahaman yang jelas tentang waktu perbaikan dapat mengurangi frustrasi dan meningkatkan kepercayaan terhadap pengembang.

Dalam hal ini, pengembang permainan seperti *Valorant* sangat bergantung pada keberhasilan sistem dukungan pelanggan untuk meningkatkan kualitas pengalaman bermain. Dukungan yang cepat dan responsif dapat meningkatkan kepuasan pemain dan mengurangi dampak negatif yang disebabkan oleh masalah teknis atau pengaduan. Seiring dengan pesatnya perkembangan industri permainan daring, penting bagi pengembang untuk terus berinovasi dalam hal pelayanan pelanggan dan menyediakan saluran komunikasi yang efektif serta responsif guna memastikan pemain memiliki pengalaman bermain yang menyenangkan dan bebas dari gangguan.

Di Jalan Delima Kota Pekanbaru, pemain *Valorant* sering kali mengakses layanan customer service untuk mendapatkan bantuan terkait masalah teknis atau permintaan informasi lainnya. Namun, banyak keluhan terkait waktu respons yang lama dan kurangnya kepuasan atas penyelesaian masalah. Berdasarkan masalah ini, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh customer service dalam konteks *Valorant* dan pengaruhnya terhadap kepuasan pemain.

Kualitas pelayanan dalam industri game merupakan salah satu faktor kunci yang sangat mempengaruhi loyalitas pemain dan kepuasan pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh Jinatan (2023) menegaskan bahwa pengalaman pelanggan yang baik, terutama dalam bentuk pelayanan yang cepat dan responsif, dapat meningkatkan loyalitas pemain dalam jangka panjang. Loyalitas ini bukan hanya ditentukan oleh kualitas permainan itu sendiri, tetapi juga oleh bagaimana pengembang game menangani masalah teknis dan pengaduan yang dialami oleh pemain. Dalam konteks permainan daring seperti *Valorant*, pemain yang merasa puas dengan respons customer service cenderung lebih loyal dan terus memainkan permainan tersebut. Sebaliknya, jika masalah tidak ditangani dengan baik, pemain mungkin memilih untuk berhenti bermain atau bahkan beralih ke permainan lain yang menawarkan pengalaman lebih baik.

Setiawan (2022) dalam penelitiannya yang dilakukan di Jakarta juga menemukan bahwa kecepatan dan efisiensi dalam layanan pelanggan sangat berperan penting dalam menciptakan kepuasan pemain game online. Kecepatan dalam menanggapi keluhan, memberikan solusi yang jelas dan tepat, serta memastikan bahwa gangguan teknis ditangani dengan segera, adalah elemen-elemen yang dapat meningkatkan pengalaman bermain. Dalam dunia permainan daring, di mana pemain sering mengalami masalah teknis seperti lag, kesalahan server, atau gangguan pada akun, kecepatan dalam merespons keluhan menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan. Menurut Kessler (2018), respons yang cepat tidak hanya mengurangi tingkat frustrasi pemain, tetapi juga meningkatkan rasa percaya mereka terhadap pengembang game dan perusahaan yang mendukungnya.

Namun, meskipun ada sejumlah penelitian yang membahas kualitas pelayanan dalam industri game secara umum, penelitian yang lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan di *Valorant* di kota-kota tertentu seperti Pekanbaru masih terbatas. Hal ini membuka ruang untuk penelitian lebih lanjut yang dapat menggali lebih dalam tantangan dan peluang yang ada. Penelitian yang lebih spesifik mengenai pelayanan pelanggan di *Valorant* di Pekanbaru dapat mengidentifikasi masalah yang mungkin tidak ditemukan dalam studi yang lebih luas, mengingat faktor lokal seperti budaya dan kebiasaan bermain di daerah tersebut. Mungkin saja terdapat perbedaan dalam cara pemain di Pekanbaru berinteraksi dengan customer service, atau ada tantangan yang lebih spesifik, seperti keterbatasan akses internet atau masalah dalam komunikasi dengan tim dukungan pelanggan yang tidak ditemukan di kota-kota besar lainnya.

Lebih lanjut, studi oleh Wang et al. (2019) menunjukkan bahwa pengelolaan komunikasi dengan pelanggan melalui berbagai saluran, seperti media sosial, forum komunitas, dan sistem tiket, juga penting dalam menjaga kualitas layanan pelanggan. Dengan meningkatnya penggunaan platform digital dan media sosial, pemain cenderung mengharapkan respons yang lebih cepat dan lebih transparan, yang dapat memengaruhi kepuasan mereka terhadap game yang mereka mainkan. Oleh karena itu, penting bagi pengembang game seperti *Valorant* untuk terus beradaptasi dengan kebutuhan dan harapan pemain, serta meningkatkan kualitas layanan pelanggan mereka di berbagai saluran komunikasi.

Dengan demikian, meskipun kualitas pelayanan pelanggan telah diakui sebagai faktor penting dalam menjaga kepuasan dan loyalitas pemain dalam industri game, penelitian yang lebih mendalam mengenai pengalaman pemain *Valorant* di Pekanbaru dapat memberikan wawasan tambahan tentang bagaimana meningkatkan kualitas layanan di area ini, serta bagaimana tantangan lokal dapat diatasi untuk menciptakan pengalaman bermain yang lebih baik.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan customer service dalam industri permainan daring sangat penting, terutama dalam konteks permainan populer seperti *Valorant*. Sebagai salah satu permainan first-person shooter (FPS) yang sangat diminati di seluruh dunia, pengalaman pemain yang positif sangat bergantung pada berbagai faktor, salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh tim customer service. Menurut Waugh (2020), dalam industri game, customer service tidak hanya mencakup penyelesaian masalah teknis, tetapi juga mencakup interaksi yang cepat, efektif, dan ramah dengan pemain, yang semuanya berperan dalam menjaga kepuasan dan loyalitas pemain. Penelitian

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.

ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan customer service *Valorant* di Jalan Delima, Pekanbaru, dengan fokus pada bagaimana layanan yang diberikan mempengaruhi kepuasan pemain.

Salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pemain terhadap layanan adalah kecepatan respons dan efektivitas penyelesaian masalah. Sebagai permainan daring, *Valorant* mengandalkan konektivitas server yang stabil, dan gangguan teknis seperti lag, kesalahan server, atau masalah pada akun pemain dapat secara langsung memengaruhi pengalaman bermain. Penelitian oleh McLeod (2018) menunjukkan bahwa kecepatan dalam merespons keluhan teknis dan menyelesaikan masalah dengan cepat sangat penting untuk menjaga kepuasan pemain. Pemain yang merasa bahwa masalah mereka ditangani dengan cepat dan tepat cenderung lebih puas dan lebih loyal terhadap permainan tersebut. Selain itu, transparansi dalam komunikasi dengan pemain juga merupakan elemen penting yang meningkatkan kepuasan. Sebagai contoh, pemain menginginkan informasi yang jelas tentang status server atau pemeliharaan yang dilakukan, yang dapat mengurangi kebingungan dan frustrasi mereka (Wang et al., 2019).

Faktor lain yang turut mempengaruhi kualitas pelayanan customer service adalah bagaimana tim customer service berinteraksi dengan pemain. Kessler (2018) menyatakan bahwa interaksi yang ramah dan penuh empati sangat penting dalam membangun hubungan positif antara pemain dan tim customer service. Ketika pemain merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik, mereka akan lebih cenderung merasa puas dengan layanan yang diberikan, bahkan jika masalah yang mereka hadapi membutuhkan waktu lebih lama untuk diselesaikan. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari seberapa cepat masalah diselesaikan, tetapi juga bagaimana pelanggan merasa dihargai dalam proses tersebut.

Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemain terhadap layanan customer service *Valorant* di Jalan Delima. Salah satu faktor utama yang sering diabaikan dalam banyak studi adalah konteks lokal, seperti perbedaan budaya dan kebiasaan yang dapat memengaruhi harapan dan respons pemain terhadap pelayanan yang diberikan. Pemain di wilayah tertentu, seperti Jalan Delima di Pekanbaru, mungkin memiliki harapan dan pola komunikasi yang berbeda dengan pemain di kota besar seperti Jakarta atau Surabaya. Sebagai contoh, pemain di Pekanbaru mungkin lebih mengutamakan layanan yang bersifat personal dan langsung, sementara pemain di kota besar mungkin lebih terbiasa dengan sistem otomatis yang cepat dan efisien. Dengan memahami konteks lokal ini, pengembang dapat menyesuaikan strategi pelayanan mereka agar lebih sesuai dengan ekspektasi dan kebutuhan pemain di setiap daerah.

Harapan dari penelitian ini adalah untuk memberikan rekomendasi yang dapat meningkatkan kualitas layanan customer service di masa depan. Berdasarkan temuan-temuan yang diperoleh, pengembang game dapat lebih memahami apa yang menjadi kendala atau tantangan dalam pelayanan pelanggan di daerah tersebut dan bagaimana mereka dapat memperbaiki sistem yang ada. Misalnya, hasil penelitian ini dapat menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan, pengembang perlu memperkenalkan lebih banyak saluran komunikasi seperti chat langsung, dan memberikan pelatihan lebih lanjut kepada tim customer service mengenai keterampilan komunikasi yang lebih baik dan bagaimana menangani keluhan dengan lebih efisien. Selain itu, pengembang juga dapat meningkatkan infrastruktur server dan memperbaiki respons dalam penanganan masalah teknis untuk mengurangi gangguan yang dialami pemain.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan wawasan tentang kualitas pelayanan customer service di *Valorant*, tetapi juga membuka peluang untuk meningkatkan pengalaman pemain secara keseluruhan. Pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemain akan membantu pengembang untuk menciptakan lingkungan permainan yang lebih baik dan lebih memuaskan bagi pemain di masa depan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei. Tahapan penelitian terdiri dari beberapa langkah berikut: Penentuan Subjek Penelitian Responden dalam penelitian ini adalah pemain aktif *Valorant* yang tinggal di Jalan Delima, Kota Pekanbaru. Pemilihan sampel dilakukan secara acak dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Pengumpulan Data Data dikumpulkan melalui kuesioner yang berisi pertanyaan tertutup dan terbuka mengenai pengalaman pemain dengan customer service *Valorant*. Kuesioner ini mencakup aspek waktu respons, kualitas penyelesaian masalah, dan kepuasan umum pemain terhadap layanan. Analisis Data Setelah data terkumpul, analisis dilakukan dengan menggunakan metode analisis deskriptif dan statistik inferensial. Hasil survei akan dianalisis untuk menemukan pola-pola yang terkait dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pemain. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Untuk memastikan kualitas data, pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner dilakukan menggunakan teknik analisis faktor dan uji Cronbach's Alpha.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. **Tingkat Kepuasan Pemain terhadap Waktu Respons**

Berdasarkan survei, 70% pemain melaporkan bahwa waktu respons customer service cukup cepat, dengan rata-rata waktu respon sekitar 1-2 jam setelah pengaduan dilayangkan. Namun, beberapa pemain menginginkan waktu respons yang lebih singkat, terutama pada jam-jam sibuk. Tingkat kepuasan pemain terhadap waktu respons customer service dalam permainan daring sangat penting karena langsung memengaruhi pengalaman mereka saat menghadapi masalah teknis atau kesulitan lainnya. Berdasarkan survei yang dilakukan, sebagian besar pemain, sekitar 70%, menyatakan bahwa mereka puas dengan kecepatan waktu respons yang diberikan oleh tim customer service, yang rata-rata memakan waktu antara 1 hingga 2 jam

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.

setelah pengaduan diajukan. Kecepatan ini dianggap cukup memadai oleh banyak pemain, terutama dalam permainan daring yang penuh dengan dinamika, di mana waktu penyelesaian masalah yang cepat sangat diperlukan untuk menjaga kelancaran permainan.

Namun, meskipun sebagian besar pemain menganggap waktu respons tersebut cukup cepat, ada kelompok pemain yang menginginkan waktu respons yang lebih singkat, terutama saat jam-jam sibuk atau puncak permintaan. Permainan daring seperti *Valorant* sering kali mengalami lonjakan jumlah pemain yang signifikan pada jam-jam tertentu, seperti saat sore hari atau akhir pekan. Pada saat-saat tersebut, pemain mungkin mengalami masalah teknis atau gangguan layanan yang lebih sering, dan mereka mengharapkan respons yang lebih cepat dari tim customer service. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan kapasitas dan efisiensi tim customer service, terutama pada jam-jam sibuk, untuk memastikan bahwa semua pengaduan ditangani dalam waktu yang lebih singkat.

Pemain yang menghadapi masalah teknis seperti lag, kesalahan server, atau masalah login sering kali menginginkan penyelesaian yang cepat untuk melanjutkan permainan mereka tanpa gangguan. Ketika respons customer service lambat, terutama pada jam-jam sibuk, pemain bisa merasa frustrasi, yang dapat mengurangi kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, meskipun mayoritas pemain sudah merasa puas dengan waktu respons yang ada, peningkatan kecepatan respons, khususnya pada saat-saat yang lebih sibuk, dapat lebih meningkatkan kepuasan pemain secara keseluruhan.

Secara umum, waktu respons yang cepat dan efisien sangat penting dalam menjaga pengalaman bermain yang lancar dan positif. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh McLeod (2018), yang mengungkapkan bahwa dalam industri permainan daring, kecepatan dalam menangani keluhan dan permintaan pemain memiliki dampak besar terhadap loyalitas pemain dan kepuasan mereka. Dengan menjaga kualitas dan kecepatan waktu respons, pengembang dapat meningkatkan hubungan dengan pemain, mengurangi tingkat frustrasi, dan memperkuat citra merek mereka di mata komunitas pemain.

Peningkatan waktu respons customer service, terutama pada jam sibuk, bisa dilakukan dengan cara memanfaatkan teknologi seperti sistem tiket otomatis atau chatbot yang dapat memberikan solusi cepat untuk masalah yang umum. Selain itu, menambah jumlah staf customer service pada jam-jam sibuk atau menyediakan saluran komunikasi tambahan, seperti layanan obrolan langsung (live chat), juga bisa menjadi langkah yang efektif untuk meningkatkan kepuasan pemain.

b. **Kualitas Penyelesaian Masalah oleh Customer Service**

Sebagian besar pemain (60%) merasa puas dengan solusi yang diberikan oleh customer service, namun 40% lainnya merasa bahwa penyelesaian masalah terkadang tidak memadai atau membutuhkan waktu yang lama untuk diselesaikan.

Kualitas penyelesaian masalah oleh customer service merupakan salah satu faktor kunci dalam menentukan tingkat kepuasan pemain dalam permainan daring seperti *Valorant*. Meskipun sebagian besar pemain, sekitar 60%, merasa puas dengan solusi yang diberikan oleh customer service, ada sebagian pemain lainnya, yakni 40%, yang merasa bahwa penyelesaian masalah terkadang tidak memadai atau membutuhkan waktu yang lama untuk diselesaikan. Hal ini menandakan bahwa meskipun sebagian besar pemain merasa layanan customer service memadai, masih terdapat tantangan signifikan dalam hal efektivitas dan efisiensi penyelesaian masalah yang dihadapi pemain.

Penyelesaian masalah yang memadai mencakup beberapa aspek penting, seperti ketepatan, kejelasan, dan kelengkapan dalam memberikan solusi yang dapat diterima oleh pemain. Ketika pemain menghadapi masalah teknis, seperti gangguan server, kesalahan pada akun, atau kesulitan dalam mengakses permainan, mereka mengharapkan solusi yang langsung dapat mengatasi masalah tersebut dan memungkinkan mereka untuk kembali bermain dengan lancar. Berdasarkan penelitian oleh McLeod (2018), solusi yang cepat dan tepat akan meningkatkan kepuasan pemain karena mereka dapat melanjutkan pengalaman bermain tanpa gangguan lebih lanjut. Sebaliknya, apabila solusi yang diberikan tidak memadai atau tidak langsung mengatasi akar masalah, pemain akan merasa frustrasi, yang dapat berdampak pada tingkat loyalitas mereka terhadap permainan.

Salah satu alasan mengapa sebagian pemain merasa tidak puas dengan penyelesaian masalah adalah waktu yang lama untuk mendapatkan solusi. Dalam konteks permainan daring, terutama di *Valorant*, gangguan teknis sering kali dapat memengaruhi pengalaman bermain secara signifikan, dan waktu penyelesaian yang terlalu lama dapat menyebabkan pemain merasa diabaikan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Setiawan (2022), waktu yang lama untuk menyelesaikan masalah dapat menyebabkan rasa frustrasi, yang pada akhirnya dapat merusak hubungan antara pengembang dan pemain. Pemain yang merasa masalah mereka tidak ditangani dengan cukup cepat akan lebih cenderung berpindah ke permainan lain yang menawarkan respons lebih cepat dan efisien terhadap masalah yang mereka hadapi.

Selain itu, perbedaan dalam jenis masalah yang dihadapi oleh pemain juga dapat memengaruhi kualitas penyelesaian masalah. Beberapa masalah mungkin bersifat teknis dan memerlukan waktu lebih lama untuk diperbaiki, sementara masalah lainnya mungkin lebih sederhana dan dapat diselesaikan dalam waktu singkat. Sebagaimana diungkapkan oleh Kessler (2018), penyelesaian masalah yang lebih rumit membutuhkan keahlian teknis lebih mendalam, sementara masalah yang lebih sederhana harus bisa diselesaikan dengan lebih

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.

cepat dan mudah. Namun, pemain tetap mengharapkan transparansi dalam komunikasi mengenai waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah mereka. Ketika tim customer service tidak memberikan estimasi waktu penyelesaian yang jelas, pemain cenderung merasa kecewa, karena mereka tidak tahu kapan masalah mereka akan diatasi.

Untuk meningkatkan kualitas penyelesaian masalah, pengembang dan tim customer service *Valorant* perlu mengidentifikasi solusi yang lebih cepat dan tepat. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan adalah pelatihan yang lebih intensif bagi staf customer service, yang mencakup keterampilan teknis dan komunikasi yang efektif. Selain itu, pengembangan sistem tiket yang lebih canggih atau penggunaan chatbot untuk masalah umum dapat mempercepat proses penyelesaian masalah yang lebih sederhana dan mengurangi beban kerja customer service. Dalam hal masalah yang lebih kompleks, pengembang dapat mempertimbangkan untuk memperkenalkan saluran komunikasi yang lebih langsung, seperti panggilan telepon atau chat langsung dengan teknisi, untuk menyelesaikan masalah dengan lebih efisien.

Dengan meningkatnya kualitas penyelesaian masalah, kepuasan pemain dapat lebih terjaga, yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas mereka terhadap permainan dan citra positif pengembang game. Oleh karena itu, sangat penting bagi tim customer service untuk terus mengevaluasi dan memperbaiki proses mereka dalam memberikan solusi kepada pemain, agar pengalaman bermain yang menyenangkan tetap dapat terjaga.

c. **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemain**

Berdasarkan analisis data, terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pemain. Pemain yang merasakan pelayanan yang baik, terutama dalam hal komunikasi yang jelas dan solusi yang cepat, cenderung lebih puas dengan pengalaman bermain mereka. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemain merupakan faktor yang sangat penting dalam industri permainan daring, seperti *Valorant*. Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, ditemukan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh customer service dan tingkat kepuasan pemain. Pemain yang merasakan kualitas pelayanan yang baik, terutama dalam hal komunikasi yang jelas dan solusi yang cepat, cenderung lebih puas dengan pengalaman bermain mereka. Hal ini mencerminkan pentingnya peran customer service dalam menjaga hubungan positif dengan pemain serta menciptakan pengalaman bermain yang memuaskan.

Salah satu aspek yang paling memengaruhi kepuasan pemain adalah komunikasi yang jelas antara customer service dan pemain. Pemain yang menghadapi masalah teknis atau kesulitan dalam permainan seringkali merasa frustasi, dan komunikasi yang tidak jelas atau tidak responsif dapat memperburuk keadaan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh McLeod (2018), komunikasi yang efektif dan transparan sangat berperan dalam mengurangi ketegangan yang dirasakan oleh pemain, serta meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Ketika customer service mampu memberikan penjelasan yang jelas dan memadai tentang masalah yang dihadapi pemain, pemain merasa dihargai dan mendapatkan solusi yang tepat, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan mereka.

Selain itu, kecepatan dalam menyelesaikan masalah atau memberikan solusi juga memainkan peran yang sangat penting dalam memengaruhi kepuasan pemain. Berdasarkan penelitian oleh Setiawan (2022), layanan pelanggan yang cepat dan responsif memiliki dampak langsung terhadap tingkat kepuasan pemain dalam permainan online. Pemain yang mengalami masalah teknis, seperti kesalahan server atau gangguan akun, mengharapkan solusi yang cepat untuk melanjutkan pengalaman bermain mereka. Semakin lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masalah, semakin besar kemungkinan pemain akan merasa kecewa dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, meningkatkan kecepatan respons customer service menjadi salah satu cara yang efektif untuk meningkatkan kepuasan pemain.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemain juga tidak terlepas dari bagaimana tim customer service menangani pengaduan dan masalah yang dihadapi pemain. Dalam konteks *Valorant*, pemain seringkali menghadapi masalah teknis yang memerlukan penyelesaian yang tepat dan cepat. Penelitian oleh Jinatan (2023) menunjukkan bahwa pemain yang merasa masalah mereka diselesaikan dengan baik dan tepat waktu cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Sebaliknya, pemain yang merasa masalah mereka tidak ditangani dengan cepat atau tidak mendapatkan solusi yang memadai, akan cenderung kecewa dan mengurangi loyalitas mereka terhadap permainan tersebut.

Selain faktor komunikasi dan kecepatan respons, faktor-faktor lain yang juga memengaruhi kualitas pelayanan adalah sikap dan profesionalisme customer service. Pemain yang merasa dilayani dengan sikap yang ramah, sabar, dan profesional lebih cenderung merasa puas dengan layanan yang diberikan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Kessler (2018), ditemukan bahwa sikap positif dan profesionalisme staf customer service memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam industri game online. Pemain yang merasakan bahwa mereka diperlakukan dengan hormat dan penuh perhatian, meskipun dalam situasi yang penuh frustrasi, akan lebih puas dan memiliki persepsi positif terhadap permainan tersebut.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan yang baik, yang mencakup komunikasi yang jelas, kecepatan dalam menyelesaikan masalah, dan sikap profesional dari customer service, sangat berpengaruh terhadap kepuasan pemain. Pemain yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan akan lebih cenderung untuk tetap loyal terhadap permainan dan bahkan merekomendasikan permainan tersebut kepada orang lain. Oleh karena itu, sangat penting bagi pengembang game *Valorant* untuk terus memperbaiki dan meningkatkan

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.

kualitas layanan pelanggan mereka agar dapat menjaga kepuasan pemain dan memperkuat posisi permainan di pasar global.

d. **Rekomendasi untuk Peningkatan Layanan**

Berdasarkan temuan ini, disarankan agar tim customer service *Valorant* di Jalan Delima meningkatkan komunikasi yang lebih jelas dan memberikan solusi lebih cepat. Penyediaan lebih banyak sumber daya untuk menangani permintaan pelanggan secara efisien juga akan sangat bermanfaat. Berdasarkan temuan penelitian ini, ada beberapa langkah penting yang dapat diambil oleh tim customer service *Valorant* di Jalan Delima untuk meningkatkan kualitas layanan mereka dan memastikan kepuasan pemain tetap terjaga. Salah satu rekomendasi utama adalah untuk meningkatkan komunikasi yang lebih jelas dengan pemain. Komunikasi yang tidak jelas atau ambigu dapat memperburuk pengalaman pemain, terutama ketika mereka sedang menghadapi masalah teknis atau kesulitan dalam permainan. Pemain yang merasa tidak mendapatkan penjelasan yang memadai mengenai masalah yang mereka hadapi cenderung merasa frustasi dan kecewa, yang pada akhirnya dapat menurunkan tingkat kepuasan mereka.

Dalam hal ini, penting bagi tim customer service untuk memberikan penjelasan yang lebih terperinci dan mudah dipahami mengenai masalah yang dihadapi pemain, serta langkah-langkah yang perlu diambil untuk mengatasi masalah tersebut. Komunikasi yang jelas juga mencakup penyampaian informasi mengenai waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masalah, agar pemain tidak merasa bingung atau dibiarkan tanpa informasi yang jelas. Sebagaimana yang dijelaskan oleh McLeod (2018), komunikasi yang efektif dapat meredakan ketegangan pemain, meningkatkan transparansi, dan mengurangi kecemasan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Selain itu, memberikan solusi yang lebih cepat juga merupakan aspek yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan. Pemain yang menghadapi masalah dalam permainan berharap agar masalah mereka dapat diselesaikan dengan segera, sehingga mereka dapat kembali menikmati permainan tanpa gangguan yang lama. Dalam industri permainan daring yang sangat kompetitif, kecepatan dalam memberikan solusi sering kali menjadi faktor penentu dalam mempertahankan loyalitas pemain. Setiawan (2022) menyatakan bahwa kecepatan respons dalam layanan pelanggan secara langsung memengaruhi kepuasan pemain dan persepsi mereka terhadap permainan. Oleh karena itu, tim customer service *Valorant* perlu berusaha untuk mempercepat waktu respons dan mengurangi waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah teknis yang dihadapi pemain.

Selain dua rekomendasi utama tersebut, penyediaan lebih banyak sumber daya untuk menangani permintaan pelanggan secara efisien juga akan sangat bermanfaat. Ketika jumlah pemain meningkat atau permintaan dukungan pelanggan melonjak, kurangnya staf atau sumber daya dapat menghambat kelancaran operasional tim customer service, yang pada akhirnya dapat memperburuk pengalaman pemain. Oleh karena itu, menambah jumlah staf yang terlatih atau menyediakan alat bantu yang lebih baik, seperti sistem tiket otomatis atau chatbot untuk menangani masalah yang lebih sederhana, dapat membantu mengurangi beban kerja dan mempercepat proses penyelesaian masalah.

Pengembangan pelatihan yang lebih intensif untuk staf customer service juga penting, agar mereka dapat memberikan layanan yang lebih baik dan lebih cepat. Staf yang terlatih dengan baik akan lebih mudah memahami masalah yang dihadapi pemain dan dapat memberikan solusi yang tepat dengan efisien. Kessler (2018) menekankan bahwa pelatihan yang baik untuk customer service akan meningkatkan keterampilan teknis dan kemampuan komunikasi staf, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Secara keseluruhan, meningkatkan komunikasi yang jelas, mempercepat waktu respons, dan menyediakan lebih banyak sumber daya akan sangat membantu dalam meningkatkan kualitas layanan customer service *Valorant* di Jalan Delima. Dengan memperhatikan aspek-aspek ini, tim customer service dapat menciptakan pengalaman bermain yang lebih baik dan lebih memuaskan bagi pemain, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas pemain dan citra positif terhadap permainan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyoroti pentingnya kualitas pelayanan customer service dalam pengaruhnya terhadap kepuasan pemain *Valorant* di Jalan Delima. Secara umum, meskipun mayoritas pemain melaporkan tingkat kepuasan yang tinggi terkait dengan waktu respons yang cepat dan solusi yang diberikan, masih terdapat sejumlah tantangan yang perlu diatasi oleh tim customer service. Salah satu tantangan utama yang teridentifikasi adalah kebutuhan untuk penyelesaian masalah yang lebih cepat dan komunikasi yang lebih jelas. Walaupun pengembang game telah melakukan upaya untuk memberikan layanan yang memadai, masih ada beberapa aspek pelayanan yang perlu diperbaiki agar pemain merasa lebih puas dan pengalaman bermain mereka semakin optimal.

Waktu respons yang cepat menjadi salah satu faktor yang sangat dihargai oleh pemain. Pemain yang mengalami gangguan teknis, seperti kesalahan server atau masalah akun, mengharapkan respons yang cepat agar mereka dapat segera kembali bermain tanpa gangguan. Dalam penelitian ini, 70% pemain melaporkan bahwa waktu respons customer service cukup cepat, dengan rata-rata waktu respon sekitar 1-2 jam setelah pengaduan dilayangkan. Namun, sebagian pemain menginginkan waktu respons yang lebih singkat, terutama pada jam-jam sibuk atau saat ada lonjakan

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.

permintaan dukungan. Penurunan waktu respons ini bisa dicapai dengan meningkatkan jumlah staf customer service atau menggunakan sistem otomatis yang dapat menangani keluhan lebih cepat, tanpa mengorbankan kualitas pelayanan.

Selain itu, meskipun sebagian besar pemain merasa puas dengan solusi yang diberikan, sekitar 40% merasa bahwa penyelesaian masalah terkadang tidak memadai atau membutuhkan waktu yang terlalu lama. Ini menunjukkan bahwa, meskipun masalah telah diidentifikasi, proses penyelesaiannya bisa lebih efisien. Kecepatan dalam memberikan solusi merupakan elemen yang sangat krusial dalam menciptakan kepuasan pemain. Dalam industri game yang sangat kompetitif, pemain tidak hanya menginginkan solusi, tetapi juga menginginkan solusi yang cepat dan efektif. Setiawan (2022) menekankan bahwa dalam industri permainan daring, kecepatan respons dan efisiensi dalam penyelesaian masalah berperan sangat besar dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan pengembang *Valorant* perlu meningkatkan mekanisme penyelesaian masalah agar lebih cepat dan tepat sasaran.

Faktor lainnya yang perlu mendapat perhatian adalah kualitas komunikasi yang lebih jelas. Komunikasi yang jelas antara customer service dan pemain sangat penting, terutama ketika pemain menghadapi masalah yang kompleks. Pemain yang tidak mendapatkan informasi yang memadai atau penjelasan yang terlalu teknis sering kali merasa bingung dan frustasi, yang dapat berdampak negatif pada tingkat kepuasan mereka. Kessler (2018) menunjukkan bahwa dalam konteks game daring, komunikasi yang transparan dan jelas dapat mengurangi kebingungan pemain dan meningkatkan persepsi mereka terhadap kualitas layanan. Untuk itu, pelatihan intensif bagi customer service dalam hal komunikasi yang lebih baik dan penggunaan bahasa yang mudah dimengerti oleh pemain dapat membantu memperbaiki pengalaman pelanggan.

Secara keseluruhan, meskipun tingkat kepuasan pemain terhadap layanan customer service di *Valorant* di Jalan Delima cukup tinggi, masih ada beberapa ruang untuk perbaikan yang perlu diprioritaskan. Penyelesaian masalah yang lebih cepat dan komunikasi yang lebih jelas adalah dua aspek yang menjadi kunci dalam meningkatkan kepuasan pemain. Dengan meningkatkan dua aspek ini, perusahaan pengembang *Valorant* tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pemain, tetapi juga memperkuat loyalitas mereka terhadap permainan tersebut. Sebagai rekomendasi, pengembang game bisa mempertimbangkan peningkatan pelatihan bagi tim customer service, memperbaiki sistem manajemen keluhan, dan menggunakan teknologi yang mendukung kecepatan dan efisiensi dalam menyelesaikan masalah pemain.

DAFTAR PUSTAKA

McLeod, S. (2018). *The Impact of Customer Service in Online Gaming*. International Journal of Game Studies, 12(4), 35-40.

Setiawan, B. (2022). *Kecepatan dan Efisiensi Layanan Pelanggan dalam Game Online di Jakarta*. Jurnal Teknologi dan Inovasi, 16(2), 45-53.

Kessler, S. (2018). *Customer Service and Loyalty in Online Gaming*. Journal of Interactive Media, 45(2), 103-112.

Lee, Y. H., & Chang, Y. J. (2020). *The Role of Customer Service in Online Gaming Experience*. Journal of Digital Entertainment, 7(1), 58-67.

Yang, W., & Lu, Y. (2019). *Exploring the Relationship between Customer Service Quality and Player Satisfaction in Online Games*. International Journal of Gaming, 14(3), 213-225.

Anggraeni, D., & Pratama, R. (2021). *The Influence of Customer Service Quality on Player Satisfaction in Online Games: A Case Study on Valorant*. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 10(2), 99-112.

Huda, M. (2019). *Pengaruh Layanan Pelanggan terhadap Kepuasan Pemain Game Online di Indonesia*. Jurnal Psikologi Terapan, 8(4), 245-256.

Dewi, A., & Taufik, A. (2020). *Kecepatan Layanan dan Kepuasan Pengguna: Studi Kasus pada Industri Game Online di Jakarta*. Jurnal Ekonomi dan Pemasaran, 14(1), 80-91.

Garret, R. (2021). *Impact of Communication in Online Gaming Customer Service*. Journal of Online Customer Support, 5(2), 44-58.

Novia, F., & Pramudya, B. (2022). *Persepsi Pemain terhadap Kualitas Layanan dalam Game Online*. Jurnal Komunikasi Digital, 17(3), 113-121.

Amin, H., & Ismail, S. (2020). *Pengaruh Layanan Pelanggan terhadap Kepuasan Pemain dalam Game Daring di Indonesia*. Jurnal Manajemen Pelayanan, 6(1), 37-49.

Johnson, T. (2018). *Customer Experience in Online Gaming: A Comparative Study*. Journal of Business and Technology, 14(1), 125-138.

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.

Subramanian, R., & Ravichandran, V. (2019). *Quality of Service and Customer Satisfaction in Online Gaming*. International Journal of Service Management, 23(4), 77-91.

Li, H., & Zhao, L. (2020). *Online Gaming and Customer Support: A Global Perspective*. Journal of Information Technology & Media, 11(2), 101-114.

Tan, P. H., & Tan, Y. (2018). *The Role of Customer Service in Enhancing Player Engagement in Online Games*. International Journal of Game Development, 15(2), 77-90.

Gupta, A., & Sharma, R. (2021). *Analyzing the Role of Customer Support in Video Games: A Case Study on Valorant*. Journal of Game Studies and Consumer Behavior, 19(3), 234-248.

Haryanto, W., & Rini, S. (2022). *Evaluasi Kualitas Pelayanan Pelanggan dalam Game Daring di Indonesia*. Jurnal Industri Game, 9(2), 150-162.

Fadilah, D., & Mulyani, L. (2020). *Customer Service and Player Satisfaction: An Empirical Study in Valorant*. Jurnal Teknologi dan Komunikasi, 5(1), 55-69.

Hasan, M., & Rini, D. (2022). *The Effectiveness of Online Game Customer Support Services*. International Journal of Digital Entertainment, 22(4), 202-215.

Arifin, I., & Sari, N. (2021). *Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Game Online: Analisis Kualitas Layanan dalam Industri Game Daring*. Jurnal Pengalaman Pelanggan, 4(2), 98-109.

CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.