



BAB I PENDAHULUAN



© Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Latar Belakang Masalah

Pada jaman yang semakin berkembang banyak hal dapat dilakukan dengan mudah karena adanya bantuan teknologi berupa internet dan perangkat elektronik yang semakin hari semakin canggih dan multifungsi atau dapat digunakan untuk apa saja. Dalam kehidupan sehari-hari, sebagian besar manusia membutuhkan internet dan perangkat elektronik untuk membantu aktivitasnya baik untuk pekerjaan, bisnis, pendidikan, dan hiburan. Menurut Riyanto dan Nistanto (2021, 23 Februari) pengguna internet di Indonesia berusia 16 sampai 64 tahun dengan perangkat elektronik atau gadget yang bervariasi seperti telepon genggam baik *smartphone* atau *non-smartphone*, *laptop*, *PC*, *tablet*, *smartwatch*, dan lainnya. Dari berbagai perangkat elektronik yang ada, pengguna *smartphone* mencapai 98,3% sehingga *smartphone* menjadi perangkat elektronik yang paling banyak digunakan di berbagai kalangan usia.

Desain dari *smartphone* yang sederhana sangat memudahkan penggunaannya untuk dibawa kemana saja dan digunakan kapan saja. Selain mudah untuk dibawa dan digunakan, *smartphone* juga menjadi perangkat elektronik yang multifungsi atau dapat digunakan untuk berbagai kepentingan, contohnya di masa pandemi covid-19 banyak peserta didik yang menggunakan *smartphone* untuk keperluan belajar *online* karena tidak memiliki *PC/laptop* sehingga menggunakan *smartphone* sebagai gantinya karena dapat digunakan untuk *online meeting* ataupun mengerjakan tugas walaupun dalam pengerjaan tugas fungsinya tidak semaksimal saat menggunakan *laptop/PC*. *Smartphone* juga lebih mudah didapatkan dibanding *laptop/PC* karena banyak sekali pilihan *smartphone* yang memiliki

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



harga jual relatif murah tetapi memiliki spesifikasi yang cukup bagus. Di samping penggunaannya untuk sekolah *online*, *smartphone* juga dapat digunakan untuk mengakses sosial media, *streaming* atau menonton film, mencari berbagai informasi dan berita, mendengarkan *podcast* atau musik, dan bermain *game*.

Menurut Maria (2020), tingkat kejenuhan yang dialami sebagian orang mencapai 73% akibat pembatasan kegiatan di luar rumah selama pandemi covid-19, maka diperlukan hiburan untuk mengatasi kejenuhan tersebut. Hiburan menjadi lebih mudah didapatkan dengan adanya akses mudah dari *smartphone*, salah satunya adalah bermain *game*. Tersedia banyak pilihan *game* yang dapat dimainkan pada *smartphone* baik *game offline* ataupun *game online*. *Game online* sendiri memiliki daya tarik yang cukup besar karena dengan bermain *game online* maka pemain *game online* tertentu dapat bertemu dengan pemain lainnya. Hal tersebut dapat membuat pertemanan antar pemain bahkan dapat menciptakan sebuah komunitas *game online* yang dimainkan agar dapat bermain bersama sewaktu-waktu. *Game online* juga membuat pemainnya dapat berinteraksi secara langsung di dalam *game*.

Terdapat berbagai jenis *game online* yang bisa di unduh dan dimainkan melalui *smartphone* seperti *Real Time Strategy (RTS)*, *First Person Shooter (FPS)*, *Role Playing Game (RPG)*, *Life Simulation Game*, *Multiplayer Online Battle Arena (MOBA)*, *Third Person Shooter (TPS)*, *Adventure*, dan lain-lain. Salah satu jenis *game* yang banyak digemari adalah *game MOBA* seperti *Mobile Legends*, *Arena of Valor*, *Vainglory*, *Wild Rift*, dan masih banyak lagi. Diantara *game* berbagai macam jenis *game MOBA*, *Mobile Legends* merupakan *game* yang paling banyak dimainkan oleh berbagai kalangan usia dan menempati posisi pertama untuk kategori *game mobile* dengan pengguna aktif terbanyak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

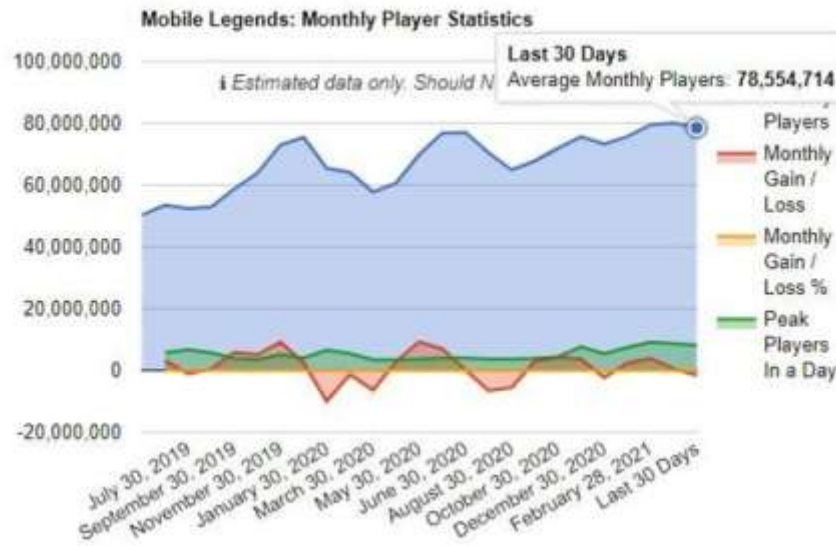
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



di Indonesia menurut *We Are Social* pada Januari 2021 dalam GGWP.id. *Game Mobile Legends* lebih banyak diminati karena relatif lebih mudah untuk dimainkan dan sudah banyak panutan seperti *pro player* atau *streamer* yang membuat tutorial bermainnya. Ditunjukkan juga pada Gambar 1.1 statistik bulanan pemain *Mobile Legends* mencapai 78 juta pemain yang melakukan *login*.

Gambar 1.1
Statistik Bulanan Pemain Mobile Legends



Sumber : Lim (2021, 31 Maret). Melirik Jumlah Pemain Aktif *Mobile Legends*, Masih Populer. Diakses melalui <https://esports.id/mobile-legends/news/2021/03/a822554e5403b1d370db84cfbc530503/melirik-jumlah-pemain-aktif-mobile-legends-masih-populer>. 12 Oktober 2021.

Game Mobile Legends termasuk *game* MOBA lainnya merupakan *game* pertarungan antar tim di mana masing-masing tim berisi 5 pemain yang bertujuan untuk menghancurkan *base* lawan dan melindungi *base* tim. Durasi *game Mobile Legends* berkisar antara 10 menit sampai 25 menit atau lebih, bergantung pada jalannya permainan dan strategi perlawanan masing-masing tim. Sebelum permainan dimulai, setiap pemain



memilih *hero* dan *skin* yang akan digunakan selama permainan berlangsung. *Skin hero* sendiri berfungsi untuk mengubah tampilan visual dari *hero* yang dipilih agar semakin menarik. Selain untuk mengubah tampilan visual *skin* juga berfungsi untuk menambah atribut dari *skill hero* yang digunakan.

Skin dalam *Mobile Legends* memiliki tingkatan mulai dari *skin basic*, *skin elite*, *skin special*, *skin starlight*, *skin epic*, *skin collector*, dan *skin limited* lain yang hanya bisa didapatkan pada *event* tertentu. Semakin bagus *skin* yang dimiliki maka semakin bagus juga efek visual yang dihasilkan serta semakin besar biaya yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan *skin* tersebut. Untuk menggunakan *skin* pemain dapat menggunakan *trial card* dengan jangka waktu tertentu, biasanya berdurasi selama 1 hari dan 3 hari di mana pemain bisa menggunakannya agar dapat memakai *skin* yang belum dimiliki. *Skin* dapat dimiliki dengan membelinya menggunakan *diamond*. *Diamond* dapat diperoleh melalui pembelian pada *in game store*, *marketplace*, ataupun situs seperti unipin atau codashop dengan harga yang bervariasi namun relatif sama.

Saat akan dirilis *skin* tertentu, biasanya Moonton selaku *developer* dari *game Mobile Legends* membuat survei kepada pemainnya mengenai model *skin* yang banyak diminati untuk di rilis. Selain itu, sebelum *skin* di rilis pihak *Mobile Legends* akan menampilkan *teaser* visual dan efek visual dari *skin* tersebut sehingga dapat menarik perhatian para pemain untuk memiliki *skin* yang akan di rilis. *Teaser* serta efek visual dari *skin* yang akan di rilis biasanya akan diunggah pada akun sosial media resmi *Mobile Legends* seperti *youtube*, *instagram*, atau *facebook*. Selain melalui sosial media resmi yang dimiliki *Mobile Legends*, informasi mengenai perilsan *skin* juga akan ramai dibicarakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta dimiliki IBI IKK (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



dan disebarikan melalui *streamer* atau sesama pemain *game Mobile Legends* sehingga mudah untuk mendapatkan informasi mengenai perilsan *skin*.

Berdasarkan uraian di atas, maka latar belakang penelitian ini adalah banyaknya pemain *game Mobile Legends* yang membeli *skin* dan menggunakan *skin hero* pada saat permainan berlangsung dengan tujuan tertentu, seperti untuk menambah semangat selama permainan berlangsung, mempercantik visual *hero* dan untuk mendapatkan visual dari efek *skill* yang berasal dari *skin*, meningkatkan gengsi pemain saat menggunakan *skin*, atau menambah atribut dalam permainan. Banyak pemain *game Mobile Legends* yang senang mengoleksi berbagai macam *skin* untuk kesenangan pribadi atau untuk dipamerkan. Hal yang menarik untuk diteliti dalam penelitian ini adalah mengapa pemain *game Mobile Legends* senang untuk mengganti baju atau *skin hero* yang digunakannya?

B. Identifikasi Masalah

Menurut Aninsi (2021, 1 Oktober), *Mobile Legends* menjadi permainan *Multiplayer Online Battle Arena* (MOBA) yang menguasai persaingan antara *game* yang memiliki tema MOBA lainnya khususnya di Indonesia. Hal ini dikarenakan cara bermainnya yang mudah dipelajari serta memiliki tampilan sistem yang indah. *Mobile Legends* juga sering kali mengeluarkan *hero* dan *skin* dengan visual yang *good looking* sehingga menarik perhatian banyak orang.

Banyaknya model visual yang bagus dari *skin* pada *game Mobile Legends* membuat para pemainnya tertarik untuk melakukan pembelian pada *skin* tersebut dan menumbuhkan niat beli ulang karena merasa puas dengan visual yang diberikan. Kepuasan konsumen saat menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan menjadi salah satu faktor adanya niat beli



ulang. Kepuasan konsumen sendiri memiliki arti perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka (Kotler dan Keller, 2009:138).

Berdasarkan uraian di atas, maka identifikasi masalah dari penelitian ini adalah:

1. Apakah nilai kesenangan visual *skin* mempengaruhi kepuasan konsumen?
2. Apakah ekspresi diri visual *skin* mempengaruhi kepuasan konsumen?
3. Apakah nilai kesenangan visual *skin* mempengaruhi niat beli ulang?
4. Apakah ekspresi diri visual *skin* mempengaruhi niat beli ulang?
5. Apakah kepuasan konsumen pada visual *skin* mempengaruhi niat beli ulang?
6. Apakah nilai kesenangan yang dimediasi oleh kepuasan konsumen mempengaruhi niat beli ulang?
7. Apakah ekspresi diri yang dimediasi oleh kepuasan konsumen mempengaruhi niat beli ulang?

C. Batasan Penelitian

Dikarenakan keterbatasan yang dimiliki oleh penulis, maka penulis membuat batasan penelitian sebagai berikut :

1. Objek penelitian adalah visual *skin* pada *game Mobile Legends*.
2. Subjek penelitian adalah konsumen yang pernah melakukan pembelian *skin game Mobile Legends*.
3. Wilayah penelitian adalah wilayah Kota Jakarta.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan batasan masalah yang telah dijabarkan maka rumusan masalah yang diambil yaitu : “Nilai kesenangan dan ekspresi diri visual *skin* terhadap niat beli ulang *skin game Mobile Legends* di Jakarta melalui kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi”.

E. Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh penulis memiliki tujuan untuk :

1. Mengetahui pengaruh nilai kesenangan visual *skin* terhadap kepuasan konsumen.
2. Mengetahui pengaruh ekspresi diri visual *skin* terhadap kepuasan konsumen.
3. Mengetahui pengaruh nilai kesenangan terhadap niat beli ulang *skin game Mobile Legends*.
4. Mengetahui pengaruh ekspresi diri terhadap niat beli ulang *skin game Mobile Legends*.
5. Mengetahui kepuasan konsumen pada visual *skin* terhadap niat beli ulang *skin game Mobile Legends*.
6. Mengetahui pengaruh nilai kesenangan visual *skin* terhadap niat beli ulang yang dimediasi oleh kepuasan konsumen.
7. Mengetahui pengaruh ekspresi diri visual *skin* terhadap niat beli ulang yang dimediasi oleh kepuasan konsumen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat penelitian bagi perusahaan, perusahaan dapat menggunakan hasil penelitian sebagai informasi dan referensi untuk menciptakan produk berupa *skin* yang dapat memuaskan konsumen sehingga konsumen akan melakukan pembelian ulang pada *skin* yang dirilis.
2. Manfaat penelitian bagi kampus IBI Kwik Kian Gie, penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan tentang pengaruh kepuasan konsumen terhadap niat beli ulang dan referensi kepustakaan sehingga dapat digunakan untuk penelitian sejenis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.