

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Penggunaan sistem informasi yang bermacam-macam saat ini turut memberikan adanya fenomena baru di masyarakat. Banyak orang yang menggunakan sistem informasi salah satunya untuk sarana hiburan atau dikenal sebagai *hedonic information system*. Tujuan dari *hedonic information system* adalah untuk memfasilitasi penggunaan jangka panjang dari sistem informasi, seperti dengan menawarkan konten hedonis, interaksi, gambar animasi, serta warna (H. Li et al, 2015).

*Game online* sebagai salah satu dari *hedonic information system* merupakan yang paling sering digunakan. *Game online* saat ini telah berkembang sedemikian rupa seiring dengan perkembangan dan kemajuan teknologi itu sendiri (Febriana, 2012). Banyak orang memainkan *game online* sebagai aktivitas sehari-hari ataupun sebagai sarana melarikan diri dari kenyataan (Li, Liu, Xu, & Heikkilä, 2013). Kebanyakan remaja menggunakan *game online* terutama untuk kepentingan hiburan. Seiring dengan meningkatnya kuantitas pemain *game online* di Indonesia, tidak mengherankan jika komunitas maya akibat permainan online pun cukup menjamur. Biasanya komunitas ini terbentuk karena sering berinteraksi dalam sebuah permainan, dan kemudian bermain bersama (Tashia, 2017).

Industri *game* global, khususnya pasar *game* seluler, telah berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Karena kemudahan dan kemudahannya, *game* seluler dinikmati oleh *gamer* dari segala usia di seluruh dunia. Jumlah pengeluaran untuk *game* seluler melampaui *game* konsol dan *game* komputer pribadi (PC) untuk pertama kalinya pada tahun 2014. tingkat pertumbuhan tahunannya 2,3 kali lebih tinggi dari *game* PC dan 2,6 kali lebih tinggi dari *game* konsol (App Annie & IDC, 2018).

Mobile Legends dianggap sebagai *game online* paling populer (78,1%) diikuti oleh PUBG (Player Unknown Battle Ground) (Mobile 65,1%), PUBG PC (*Personal Computer*) (60,2%), Free Fire (52,7%) dan DOTA 2 (49,8%). Di antara

## IR-PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

5 teratas, tiga *game* dirancang khusus untuk mobile smartphone (Tributaria, 2019). Mobile Legends dan PUBGM merupakan *game* teratas saat ini yang berhasil mengalahkan *game* dengan *genre* yang sama maupun berbeda. Hal ini patut di pertanyakan kenapa pemain-pemain *game* - *game* tersebut memiliki loyalitas terhadap *game*-nya dibandingkan *game* lainnya. *game* – *game* tersebut memiliki sebuah fitur bernama Squad yang akan memudahkan pemain untuk bermain dengan teman. Melalui fitur Squad ini, pemain dapat lebih mudah melakukan aktivitas grup seperti bermain bersama maupun lainnya (Rasyad,2019). Fitur tersebut salah satu contoh yang memudahkan pemain dalam berinteraksi satu sama lain, banyak *game-game* sekarang memiliki fitur tersebut dan juga ada yang tidak memilikinya.

Literatur tentang *game online* telah memeriksa niat keberlanjutan *gamer* (niat untuk berulang kali memainkan *game*), yang mendorong keterlibatan terus-menerus dalam bermain *game* dan berkontribusi terhadap keberlanjutan penyedia *game*, Karenanya, hubungan *gamer-game* yang kuat akan meningkatkan hubungan *gamer-gamer*, yang membantu dan memperkuat penggunaan *game*, *Social Capital* secara tidak langsung berada dalam komunitas *gamer*. *Social Capital Theory* dapat menjelaskan bagaimana modal sosial berkontribusi terhadap loyalitas pengguna terhadap sistem informasi (Chen, Huang, & Davison, 2017). Hubungan antara modal sosial dan loyalitas dapat dijelaskan dengan “the costs associated with leaving” (Chen, Huang & Davison 2017), menjelaskan peran penting tentang *switching relationship cost*.

Penelitian ini nantinya berfokus menganalisis faktor yang mempengaruhi loyalitas pemain *game online*. Dalam hal ini, intensi keberlanjutan penggunaan diartikan sebagai niat atau maksud pengguna *game online* untuk terus menggunakan *game online*. Penting bagi penyedia layanan *game* untuk mengetahui output dari penelitian ini yaitu membantu *game publisher* dan *game developer* dalam meningkatkan retensi pemain dan loyalitas pemain.

## IR-PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

### 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “bagaimana pengaruh sosial loyalitas pengguna game online dengan menggunakan pendekatan *social capital* dan *self-perception theory*”.

### 1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis faktor – faktor yang mempengaruhi loyalitas pemain *game online mobile* dengan pendekatan *Social Capital* dan *Self-Perception Theory*.

### 1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat mengetahui faktor yang memengaruhi Loyalitas pemain *game online*.
2. Dapat memberikan rekomendasi kepada perusahaan yang berjalan pada bidang *game online* untuk menggunakan teori ini dalam mengembangkan dan memelihara *game* mereka untuk mempertahankan loyalitas pengguna.

### 1.5. Batasan Masalah

Penelitian ini difokuskan pada pemain yang masih bermain *game- game online mobile* yang sedang ramai saat ini di indonesia yaitu Mobile Legends Bang Bang dan PUBGM (Player Unknow Battle Ground Mobile).