

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

#### 1.1.1. Genshin Impact

Genshin Impact merupakan *game online* dengan kategori *role-playing* (Gambar 1.1), dapat dimainkan *multiplatform* mulai dari PC, *Mobile* dan Konsol Playstation, diluncurkan oleh Mihoyo pada bulan September tahun 2020. *Game* ini memberikan pengalaman dunia virtual yang luas kepada pemainnya (Wikipedia, 2021). Mihoyo merupakan perusahaan asal Cina, didirikan pada tahun 2012 oleh tiga orang alumni dari Universitas Jia Tong Shanghai. Perusahaan ini memiliki 2400 pegawai, merupakan pencipta dari beberapa *game mobile* terkenal seperti, Genshin Impact dan Honkai Impact 3<sup>rd</sup> (Mihoyo, 2020).



Gambar 1. 1

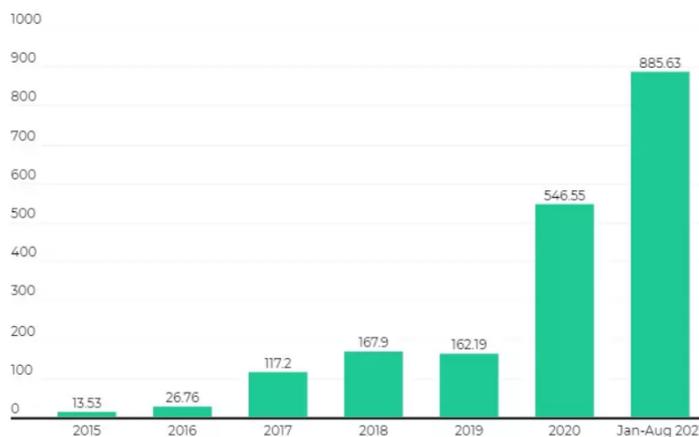
Game Genshin Impact.

*Sumber: Genshin Impact*

Genshin Impact dimainkan secara gratis namun pemain perlu membeli karakter, senjata, Blessing of Welkin Moon, Battle Pass dan kostum (*virtual goods*) dalam *game* Genshin Impact (*in-app purchase*) menggunakan mata uang dalam *game* dengan nama Primogem (Kompas, 2021). Pemain dapat melakukan pembelian Primogem secara langsung dalam *game*, *website* resmi Genshin Impact, Play Store ataupun jasa *topup* resmi yang telah bekerjasama dengan pihak Mihoyo.

Annual mobile gaming revenue generated by miHoYo worldwide from 2015 to 2021 (in million U.S. dollars)

Sources: Statista, AppMagic



Gambar 1. 2

Penghasilan Genshin Impact.

Sumber: Statista AppMagic (2021)

Genshin Impact merupakan *game* buatan Mihoyo dengan penghasilan tertinggi. Pada tahun 2019 Mihoyo menghasilkan pendapatan sebesar 162.19 Juta US Dollar, dan pada tahun 2020 meningkat menjadi 546.55 Juta US Dollar setelah Genshin Impact diluncurkan (Gambar 1.2). Berdasarkan hasil voting yang dilakukan di website *The Game Awards* 2021, Genshin Impact berhasil memenangkan kategori *Best Mobile Game*. Acara ini merupakan penghargaan bergengsi untuk para *developer* dan

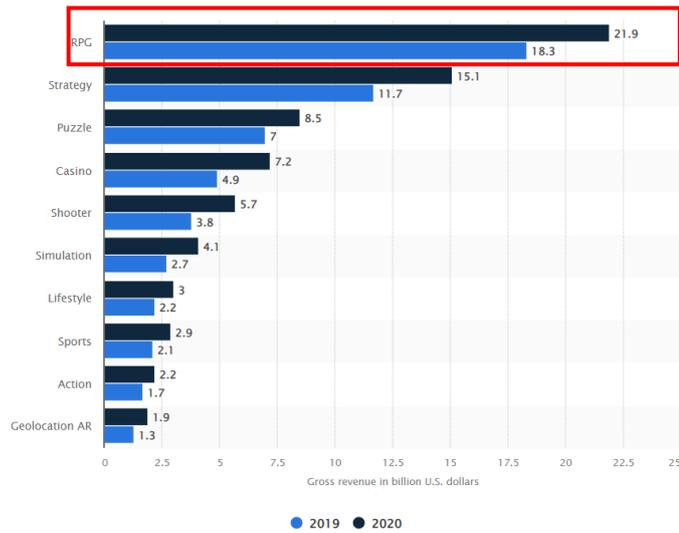
*publisher game* di dunia, sebagai apresiasi tertinggi untuk game yang telah mereka ciptakan. (Detik, 2021).

Genshin Impact merupakan *game role playing* terbaru di tahun 2020 yang cukup populer dimainkan, dengan tipe *game* yang gratis dimainkan (*free to play*). Genshin Impact menjadi objek dalam penelitian ini.

## **1.2. Latar Belakang Penelitian**

*Game Online* merupakan salah satu pilihan alternatif untuk mendapatkan hiburan. Di Indonesia jumlah pemain *game online* bisa mencapai 100 juta orang, ini menjadikan Indonesia sebagai negara dengan jumlah pemain *game online* terbanyak di Asia Tenggara. *Game online* semakin banyak diminati karena pemain *game* mulai beralih dari PC ke *Smartphone*, sehingga bermain *game* lebih mudah diakses (Republika, 2020). Pengguna *mobile game* di Indonesia tahun 2020 mencapai 50,8 juta dan akan terus bertambah, hal ini merupakan efek dari kebijakan *work from home* (WFH) (Inews, 2020).

Salah satu kategori *game* yang paling diminati dan menguntungkan adalah *Role Playing Games* (RPG), dengan total keuntungan sebesar 21.9 juta *dollar* didapatkan dari App Store dan Google Play (Gambar 1.3). *Game* dengan *genre* RPG dapat dimainkan dengan beberapa pilihan karakter yang memiliki cerita unik, narasi dan pengambilan keputusan seolah-olah pemain bertumbuh bersama karakter pilihan mereka (Wikipedia, 2021). Genshin Impact termasuk kedalam kategori RPG karena pemain dapat melakukan berbagai kegiatan di dalam *game* dengan karakter yang telah mereka pilih.

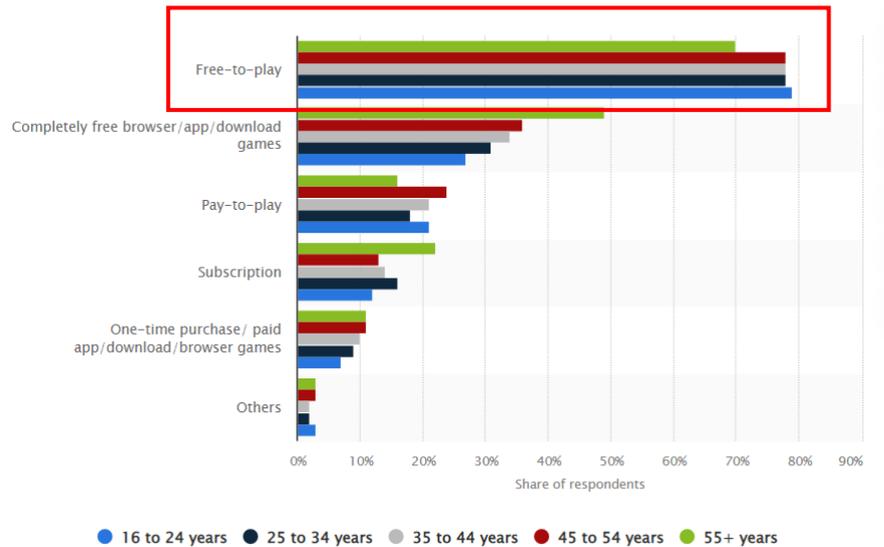


Gambar 1. 3

Kategori game mobile terlaris dunia 2019 dan 2020

*Sumber : Statista AppMagic (2020)*

Genshin Impact menjadi salah satu *game* paling populer di Indonesia, dan menjadi *game* terbaik di Google Playstore Indonesia dan Jepang pada tahun 2020 (Suara, 2020). *Game* dengan tipe pembayaran *free to play* merupakan kategori *game* dengan jumlah pemain terbanyak di Indonesia (Gambar 1.4). Pemain *game* di kategori ini dapat mengakses mayoritas konten yang disediakan secara gratis. Genshin Impact termasuk *game free to play* dengan *virtual goods* yang dapat dibeli dengan mata uang asli. Konten yang disediakan di dalam *game* secara konstan diperbaharui agar menarik pemain dan calon pemain (Esportsgen, 2021).



Gambar 1. 4

Kategori *game online* yang paling sering dimainkan di Indonesia berdasarkan tipe pembayarannya.

*Sumber: Statista (2020).*

Tujuan utama *Perceived Technology* adalah untuk menggambarkan niat di balik penggunaan teknologi tertentu dan kemudian memprediksi perilaku yang melibatkan penggunaan teknologi tersebut. Jika suatu platform dianggap berguna dan mudah digunakan, maka orang akan memiliki niat untuk menggunakannya, kemudahan penggunaan yang dirasakan (*perceived ease of use*) secara signifikan memprediksi preferensi dan loyalitas pelanggan (Jap, 2017).

Untuk kendala penggunaan teknologi dalam Genshin Impact hanya terdapat masalah umum seperti, *launcher game* tidak berfungsi ketika dibuka, gagal memverifikasi *game*, dan gagal *update* (Kontan, 2021). Hal ini bisa diatasi dengan menginstall aplikasi seperti Visual C++, Direct X, *update* aplikasi kartu grafis, dan identifikasi masalah pada koneksi internet yang digunakan.

*Perceived Risk* dianggap sebagai keadaan psikologis paling penting yang secara negatif memengaruhi perilaku belanja *online* seseorang. Penerimaan teknologi di negara berkembang dinilai memiliki persepsi resiko yang tinggi. Peneliti *e-shopping* telah mencatat bahwa untuk

membuat orang untuk berbelanja *online*, penting bagi penjual untuk fokus pada pengurangan risiko (Amirtha, 2021).

Pembelian yang dilakukan secara online memiliki resiko, termasuk juga pembelian di dalam *game online* Genshin Impact. Pastikan pemain hanya bertransaksi melalui *website* Mihoyo, dan pihak yang telah bekerjasama secara resmi, untuk menghindari resiko yang tidak diinginkan. Karena jika melakukan transaksi dengan pihak ketiga yang tidak resmi, akan memunculkan beragam ketidakpastian dan memiliki banyak resiko (Hitekno, 2021). *Perceived risk* yang dialami konsumen menimbulkan ketidakpastian, karena konsumen tidak dapat memprediksi dampak dari keputusan pembelian mereka (Schiffman, 2008).

Dibalik kesuksesan *game* Genshin Impact, terdapat masalah keamanan yang sempat ramai diantara para pemainnya. Keamanan data dari para user dapat dengan mudah diakses karena kurangnya sistem autentikasi yang memadai diawal rilisnya *game* Genshin Impact. Data yang bocor adalah nomor telepon pribadi dari pemain, dan beberapa kasus hilangnya akun pemain Genshin Impact (Bisnis, 2020).

Masalah data pemain yang bocor ini dapat mengakibatkan berkurangnya rasa aman pemain dan calon pemain Genshin Impact. Hal ini sesuai pendapat Gefen dalam Lesmana (2019) konsumen yang merasa aman terhadap lingkungan internet secara keseluruhan akan cenderung berpartisipasi lebih tinggi. Kepercayaan penting dalam konteks *game*, karena pemain harus memberikan informasi pribadi saat mendaftar. Informasi ini dapat berpotensi disalahgunakan, misalnya untuk pemasaran atau dibagikan dengan pihak ketiga (Wu, 2007).

Jika masalah keamanan tidak segera ditangani oleh Genshin Impact maka kepercayaan pemain dan calon pemain akan menurun, sehingga berpengaruh terhadap minat beli ulang. Menurut Lesmana (2019) *online trust* berpengaruh positif terhadap minat beli. Hal ini sesuai pendapat Fishbein dan Ajzen dalam Lesmana (2019), yang menyatakan bahwa kepercayaan akan membentuk sikap seseorang, sehingga akan mempengaruhi niat dan perilaku seseorang. Pentingnya untuk

memperhatikan kepuasan pelanggan pada perilaku pembelian berulang. Karena konsumen yang puas cenderung untuk membeli ulang lebih banyak di masa depan daripada pelanggan yang tidak puas menurut Sanchez dalam (Chinho, 2013).

Sejak dirilisnya Genshin Impact jumlah pemain terus bertambah dan tidak ada tanda penurunan (Gamerwk, 2021). Masalah keamanan yang dialami akan terkait dengan tingkat kepercayaan, dan minat beli ulang para pemain dan calon pemain Genshin Impact. Dalam masalah keamanan tersebut perlu investigasi pengaruh *perceived risk*, *perceived technology*, dan *online trust* terhadap minat beli ulang konten *game online*.

### 1.3. Perumusan Masalah

Dalam salah satu pengumumannya Mihoyo menyatakan bahwa keamanan akun Genshin Impact dari setiap negara berbeda, tidak akan mempengaruhi daerah lainnya, dan tidak terhubung satu sama lain. Sehingga masalah keamanan mungkin hanya dapat terjadi disuatu negara tertentu saja (Mihoyo, 2020). Dalam hal ini perlu diketahui bagaimana dampak masalah keamanan ini di Indonesia mengingat jumlah pemain dengan kategori *free to play* sangat banyak.

Kasus kebocoran data pada *game online* dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan dan minat beli ulang konsumen terhadap *game* tersebut (Fishbein & Ajzen, 1977; Lesmana, 2019).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menemukan bukti empiris dari pengaruh *perceived risk*, *perceived technology*, dan *online trust* terhadap minat beli ulang konten *game online*.

Di bawah ini terdapat 5 pertanyaan penelitian yang perlu dijawab terkait pengaruh *perceived risk*, *perceived technology*, dan *online trust* terhadap minat beli ulang konten *game online*. Dalam hal ini Genshin Impact sebagai objek penelitian:

1. Seberapa besar pengaruh langsung *perceived risk* terhadap *online trust* pemain Genshin Impact?
2. Seberapa besar pengaruh langsung *perceived technology* terhadap *online trust* pemain Genshin Impact?

3. Seberapa besar pengaruh tidak langsung *perceived technology* terhadap minat beli ulang konten berbayar Genshin Impact melalui *online trust*?
4. Seberapa besar pengaruh langsung *perceived technology* terhadap minat beli ulang konten berbayar Genshin Impact?
5. Seberapa besar pengaruh langsung *online trust* terhadap minat beli ulang konten berbayar Genshin Impact?

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh langsung *perceived risk* terhadap *online trust* pemain Genshin Impact.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh langsung *perceived technology* terhadap *online trust* pemain Genshin Impact.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tidak langsung *perceived technology* terhadap minat beli ulang konten berbayar Genshin Impact melalui *online trust*.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh langsung *perceived technology* terhadap minat beli ulang konten berbayar Genshin Impact.
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh langsung *online trust* terhadap minat beli ulang konten berbayar Genshin Impact.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1. Aspek Teoritis**

Manfaat pada penelitian ini dari segi teoritis yaitu mampu menambah wawasan dan informasi pembaca mengenai pengaruh *perceived risk*, *perceived technology*, dan *online trust* terhadap minat beli ulang konten game online. Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu menjadi acuan yang dapat dikembangkan oleh peneliti lain yang ingin melakukan penelitian pada ruang lingkungan yang sama atau lebih luas.

### **1.5.2. Aspek Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan acuan bagi perusahaan Mihoyo untuk mengevaluasi serta memperbaiki kualitas game Genshin Impact. Melalui peningkatan kualitas game diharapkan memberikan pengalaman pemain yang lebih baik. Sehingga dengan pengalaman pemain yang baik, maka pemain mampu loyal terhadap produk dan membuat pemain baru lebih tertarik untuk melakukan pembelian terhadap produk tersebut.

### **1.6. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dari penelitian yang ditujukan untuk memberikan gambaran umum dari susunan penelitian, yaitu sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab pertama merupakan penjelasan secara ringkas mengenai objek penelitian serta latar belakang yang mendasari penelitian, sehingga didapatkan kerangka masalah yang ingin diteliti.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab dua menggambarkan kajian pustaka yang berhubungan dengan penelitian dan menggambarkan isi dari kerangka pemikiran peneliti.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ketiga menjelaskan metode, teknik dan pendekatan yang digunakan peneliti dalam mendapatkan dan mengolah data.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab empat mengkaji hasil dari metode penelitian yang telah dilakukan, di dalam bab ini menjelaskan hasil dan pembahasan secara kronologis dan sistematis.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab terakhir menegaskan hasil kesimpulan dan penafsiran yang terdapat pada hasil pembahasan. Serta memaparkan saran yang penulis berikan terkait kesimpulan.