

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Di era digital ini, teknologi berkembang dengan sangat pesat. Perkembangan teknologi yang pesat membuat manusia memiliki ketergantungan terhadap teknologi. Hingga saat ini, teknologi menjadi salah satu kebutuhan hampir setiap manusia. Setiap manusia menggunakan teknologi tersebut sebagai salah satu kebutuhan primer dimana ada beberapa hal yang memang membutuhkan teknologi. Teknologi yang dimaksud adalah teknologi masa kini dimana teknologi tersebut mencakup *smartphone*, *handphone*, bahkan ada yang namanya *tablet*. Teknologi tersebut merupakan suatu hal yang hampir dimiliki oleh semua orang dan tentunya didalamnya terdapat banyak fitur dan berbagai aplikasi yang digunakan oleh setiap manusia untuk berkomunikasi dengan orang lain. Dalam penggunaan teknologi tersebut, ada yang namanya internet. Internet sendiri merupakan perkembangan dan inovasi di bidang teknologi dimana di dalamnya terdapat banyak kegunaan untuk memenuhi kebutuhan manusia. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menyebutkan bahwa adanya peningkatan penetrasi pengguna internet di Indonesia sebesar 8% menjadi 143,26 juta jiwa di tahun 2018 (Buletin APJII, 2018).

Gambar 1.1 Pertumbuhan Pengguna Internet di Indonesia



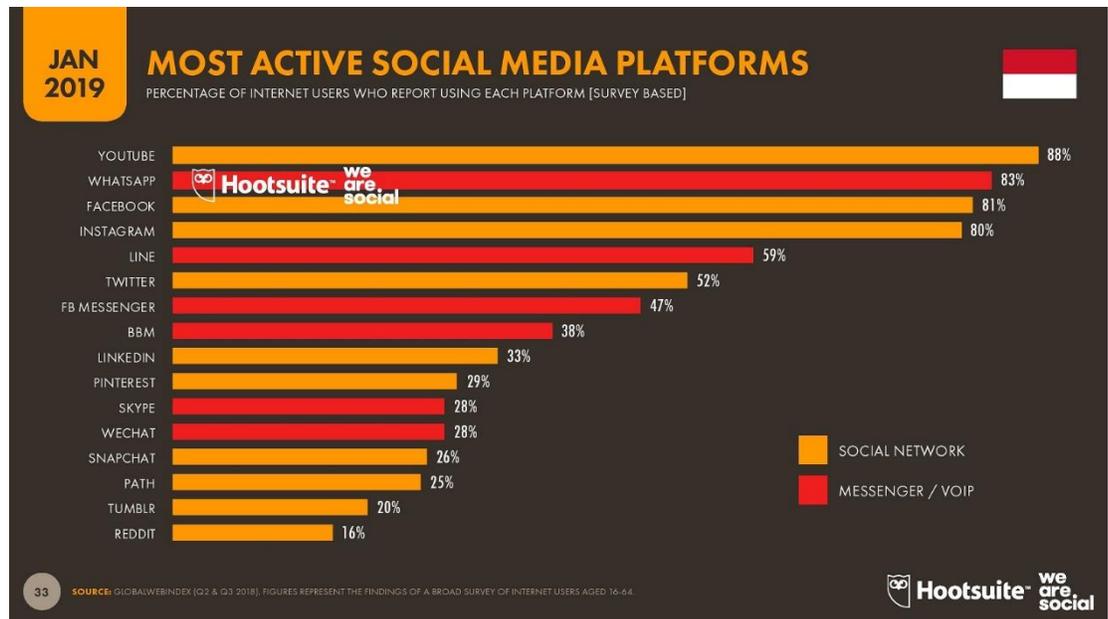
Sumber: [www.apji.or.id](http://www.apji.or.id), 2018

Perkembangan teknologi yang sangat pesat menjadi salah satu kebutuhan setiap penggunanya khususnya internet. Dalam penggunaan internet, beberapa perusahaan melihat ketergantungan pengguna internet sebagai suatu peluang dalam mencari keuntungan khususnya dalam bidang finansial. Dalam hal ini, perusahaan pengembang *game* atau yang biasa disebut sebagai *game developer* akan menggunakan kesempatan emas ini untuk membuat aplikasi yaitu *game* yang membuat para pengguna internet tertarik dan bahkan bisa dikatakan kecanduan.

Di internet sendiri, banyak aplikasi yang membuat penggunanya menjadi kecanduan dan aplikasi tersebut biasa disebut dengan media sosial.

Media sosial sendiri banyak macamnya seperti *Facebook*, *Twitter*, *Instagram*, bahkan *Youtube*. Keempat aplikasi diatas merupakan media sosial teratas dengan pengguna terbanyak. Menurut data dari website *wearesocial.com* pada bulan januari 2019, aplikasi *Youtube* menjadi aplikasi teratas yang digunakan oleh pengguna media sosial dengan tingkat 88%, diikuti oleh *Facebook*, *Instagram*, dan *Twitter*.

Gambar 1.2 Pengguna Media Sosial di Indonesia



Sumber : wearesocial.com

Salah satu game developer yang berkembang dengan sangat pesat adalah moonton. Moonton sendiri merupakan *game developer* yang berasal dari Cina, dimana nama lengkap dari perusahaan ini adalah *Shanghai Moonton Technology*. Perusahaan ini bergerak di bidang pembuatan game dan teknologi, dan salah satu game yang terkenal dan sudah mendunia sampai sekarang adalah *Mobile Legends : Bang Bang*. Game ini dirilis di platform

*android* pada tanggal 11 Juli 2016 di Cina, Malaysia, dan Indonesia. Game ini juga dirilis pada tanggal 9 November 2016 untuk platform *IOS*. Genre pada game ini adalah MOBA yang artinya *Multiplayer Online Battle Arena*. Dalam genre permainan ini, pemain akan dikumpulkan dan menjadi sebuah tim yang beranggotakan lima orang dimana mereka akan bertanding melawan tim dengan jumlah yang sama dan menggunakan hero yang berbeda-beda. Tim yang menang adalah tim yang bisa menghancurkan base terakhir atau yang biasa disebut sebagai *turret*. Permainan ini terdiri dari tiga jalur yaitu atas, bawah, dan tengah.

Dalam permainan ini, yang membuat kecanduan para pemainnya adalah game ini dibuat secara simpel dan banyak keunggulan dibanding game lainnya dimana ada yang namanya *virtual pad* atau yang sering disebut dengan *virtual analog* untuk memudahkan penggunaanya dalam menggerakkan hero di permainan tersebut. Durasi dalam setiap permainan beragam dan umumnya menghabiskan waktu sekitar 15-30 menit. Dalam permainan MLBB, hero merupakan hal yang pasti ada dalam setiap permainannya dimana terdapat beberapa jenis hero yaitu : *tank, mage, assassin, marksman, dan support*. Kelima jenis hero ini memiliki fungsi masing-masing dan digunakan oleh penggunaanya sesuai dengan strategi mereka dan sesuai dengan kebutuhan mereka sendiri.

*Mobile legends : Bang Bang* sampai saat ini masih menjadi market leader dalam hal pengguna dan pengunduh di seluruh dunia. MLBB memiliki citra yang bisa dikatakan cukup baik sehingga membuat pemainnya dapat

dikatakan loyal. Pengertian *brand* menurut Kapferer (2012, h. 12) adalah sebuah nama yang teringat dalam jangka panjang, memiliki pasar dan nilai tersendiri dan nama itu sebagai merek, logo, ataupun slogan dan pesan inti dari nama tersebut. Dalam hal ini, Mobile Legends : Bang Bang pasti teringat di kalangan pemainnya dan memiliki tempat tersendiri bagi pemain Mobile Legends : Bang Bang itu sendiri. Dalam mencapai keberhasilan sebuah merek memerlukan citra yang baik. Menurut Rangkuti (2014, h. 43) citra merupakan sekumpulan asosiasi merek yang terbentuk dibenak konsumen. Dalam hal ini, konsumen yang dimaksud adalah pengguna game Mobile Legends : Bang Bang. Banyak pesaingnya yang mencoba mengalahkan Mobile Legends : Bang Bang dengan memberikan banyak penawaran serta fitur yang lebih menarik, namun tetap saja pengguna akan lebih nyaman untuk tetap bermain Mobile Legends : Bang Bang di *gadget* mereka. Inilah yang menjadi tumpuan dan patokan Mobile Legends : Bang Bang dimana mereka sudah mendapatkan pemain tetap dan pengguna yang bisa dikatakan tidak terkalahkan sehingga mereka harus menjaga loyalitas pemainnya. Salah satu pesaing terdekat Mobile Legends : Bang Bang di jenis MOBA adalah Garena : AOV (Arena Of Valor). Sampai saat ini, persaingan permainan bergenre MOBA ini masih didominasi oleh persaingan antara Mobile Legends: Bang Bang dan Arena of Valor. Dalam meningkatkan merek dan mempertahankan loyalitas penggunanya, Mobile Legends : Bang Bang dan Arena Of Valor sangat gencar dalam melakukan promosi dari berbagai aspek seperti promosi *online* dan *offline*, namun

umumnya menggunakan promosi online melalui media online seperti *Instagram*, dan *website* mereka masing-masing.

Tabel 1.1 Daftar pengikut Instagram *game*

Nama Permainan	Media Sosial Aktif	Pengikut
Mobile Legends : Bang Bang	Instagram	IG : 3.600.000
Garena : Arena Of Valor	Instagram	IG : 327.000
Heroes Evolved	Instagram	IG : 14.400
Heroes Of Order and Chaos	Instagram	IG : 2.520

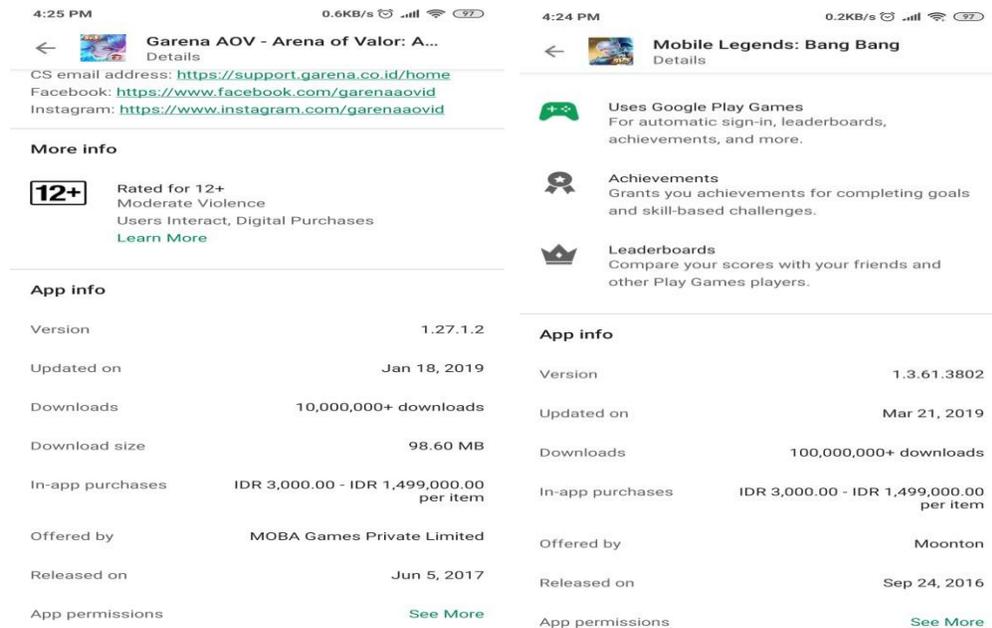
Sumber : Instagram.com

Berdasarkan data diatas, penulis menggunakan pengikut Instagram Mobile Legends : Bang Bang sebagai populasi untuk mengisi kuisisioner penulis. Instagram sendiri menjadi tempat melakukan promosi dari semua game tersebut dan terlihat kalau Mobile Legends : Bang Bang menjadi nomor satu dalam hal pengikut. Masing masing Instagram sudah melakukan promosi sejak dua tahun lalu. Setelah sekitar dua tahun melakukan promosi dalam berbagai cara, jumlah pengunduh aplikasi game tersebut masih dikuasai oleh Mobile Legends Bang Bang. Namun, setelah melakukan pemasaran digital yang cukup gencar, Mobile Legends : Bang Bang tetap menjadi yang teratas dalam hal unduhan. Jika dilihat dari jumlah unduhan di antara kedua aplikasi tersebut di Play Store, Aplikasi Arena Of Valor telah diunduh sebanyak 10 juta kali, sedangkan Mobile Legends : Bang Bang memiliki jumlah unduhan 10 kali lebih banyak, yaitu 100 juta kali.

Dari jumlah pengunduh tersebut, terlihat kalau pengguna Mobile Legends : Bang Bang sangat loyal dalam hal bermain Mobile Legends : Bang Bang karena banyak yang membicarakan kalau grafik dari Arena Of Valor

lebih baik dari Mobile Legends : Bang Bang, namun tetap saja jumlah pengunduh Mobile Legends : Bang Bang meningkat secara terus-terusan dan pengunduh yang ada tetap bermain Mobile Legends : Bang Bang. Dari hal diatas, meskipun sudah menjadi nomor 1, Mobile Legends : Bang Bang harus terus meningkatkan kualitas dan tetap melakukan promosi untuk menjaga loyalitas pelanggan dan penggunaanya, serta memberikan *online experience* ke penggunaanya yang tidak bisa ditemukan di game lain.

Gambar 1.3  
Jumlah Unduh Aplikasi AOV dan MLBB



Sumber: Play Store, 2019

Berangkat dari permasalahan diatas, penulis tertarik untuk meneliti bagaimana Mobile Legends : Bang Bang memberikan pengalaman ke

pelanggannya dan menjaga loyalitas penggunanya.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Dalam penggunaan internet, pengguna akan merasakan yang namanya *online experience* dimana pengguna akan merasakan hal yang tidak bisa dirasakan di game lain. Game Mobile Legends : Bang Bang harus bisa membuat penggunanya tetap loyal dan tetap bermain Mobile Legends : Bang Bang disamping persaingan dari game MOBA lain yang semakin banyak. Berangkat dari hal itu, peneliti ingin meneliti apakah ada pengaruh Citra Merek terhadap loyalitas penggunanya.

### **1.3. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan dengan Penelitian terdahulu dan rumusan masalah yang telah dijabarkan di atas maka didapatkan pertanyaan:

1. Adakah pengaruh Citra Merek Mobile Legends : Bang Bang terhadap loyalitas pemain? (Survei terhadap *followers* Instagram @realmobilelegendsid)
2. Seberapa besar pengaruh Citra Merek Mobile Legends : Bang Bang terhadap loyalitas pemain? (Survei terhadap *followers* Instagram @realmobilelegendsid)

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan peneliti adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui adakah pengaruh Citra Merek Mobile Legends : Bang Bang terhadap loyalitas pemain. ( Survei terhadap *followers* Instagram @realmobilelegendsid )

2. Untuk mengukur seberapa besar pengaruh Citra Merek Mobile Legends :  
Bang Bang terhadap loyalitas pemain. ( Survei terhadap *followers*  
Instagram @realmobilelegendsid )

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

### 1.5.1 Kegunaan Praktis :

Menjadi acuan bagi mahasiswa lain dalam pembuatan penelitian ilmiah dengan judul yang terkait dan mempunyai relevansi.

### 1.5.2 Kegunaan Akademis :

1. Untuk pengembangan dalam keilmuan di bidang Public Relations khususnya loyalitas merek.

2. Untuk Menambah kajian ilmiah dalam pengembangan ilmu pembelajaran

## **1.6 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun masih memiliki keterbatasan yaitu: hanya pengikut Instagram @realmobilelegendsid saja yang bisa menjadi sampel dalam penelitian ini.