

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan membahas mengenai teori-teori yang berhubungan dengan penelitian terkait dengan teori tantangan, interdependensi, loyalitas, *game online*. Dalam bab ini juga akan membahas kerangka penelitian dan pengembangan hipotesis.

2.1. *Game Online*

Saat ini yang menjadi trend di kalangan anak muda adalah *game online*. Secara praktis *game online* dapat diartikan berdasarkan kata, yaitu *game* yang berarti sebuah permainan, atau pertandingan dan *online* yang berarti terjadi secara langsung, jadi *game online* adalah permainan yang dimainkan secara langsung. Rollings dan Adams (2007) berpendapat bahwa di dalam *game online* terdapat sebuah mekanisme untuk menghubungkan pemain satu dengan pemain yang lain secara bersamaan.

Bermain *game online* bertujuan untuk bersenang-senang, ataupun mengisi waktu luang. Dan juga terdapat aturan tertentu didalam sebuah permainan sehingga ada yang menang dan ada yang kalah. Di dalam *game online* juga terdapat pengaturan *skor* yang dihitung berdasarkan tingkat keberhasilan yang dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas yang ada di dalam permainan tersebut. Selain menjadi sebuah hiburan, bermain *game online* juga dapat menjadi sebuah pekerjaan.

Menurut Grace (2005) terdapat beberapa jenis permainan *game online*, diantaranya :

1. *First Person Shooter (FPS)*, *game* ini mengambil pandangan orang pertama pada gamenya sehingga seolah-olah kita sendiri yang berada dalam *game* tersebut, kebanyakan *game* ini mengambil setting peperangan dengan senjata-senjata militer
2. *Real-Time Strategy*, merupakan *game* yang permainannya menekankan kepada kehebatan strategi pemainnya, biasanya pemain memainkan tidak hanya 1 karakter saja akan tetapi banyak karakter.
3. *Cross-Platform Online*, merupakan *game* yang dapat dimainkan secara online dengan hardware yang berbeda asal memiliki konektivitas ke internet.
4. *Browser Games*, merupakan *game* yang dimainkan pada browser seperti Firefox, Opera, Chrome. Syarat dimana sebuah browser dapat memainkan *game* ini adalah browser sudah mendukung javascript, php, maupun flash.
5. *Massive Multiplayer Online Games Role Playing Game (MMORPG)*, adalah *game* dimana pemain bermain dalam dunia yang skalanya besar (>100 pemain), setiap pemain dapat berinteraksi langsung seperti halnya dunia nyata. Contoh dari genre permainan ini World of Warcraft, The Lord of the Rings Online: Shadows of Angmar, Final Fantasy, Ragnarok, DOTA

PUBG MOBILE merupakan *game First-Person Shooter* dan *Third-Person Shooter* yang baru saja rilis pada tanggal 19 Maret 2018. *Game* ini termasuk

kategori jenis game yang baru pada platform mobile sehingga berpotensi memiliki user baru.

2.2. Tantangan (*Challenge*)

Menurut Rollings dan Ernest (2003) Tantangan mengacu pada kompetisi dan hambatan yang dihadapi dalam aktivitas nya. Tantangan dapat menginspirasi individu untuk memenangkan kompetisi dan menyelesaikan rintangan, untuk mencapai sebuah prestasi.

Menurut Lauer (2001) Tingkat kesukaran yang sangat besar dapat membangkitkan tanggapan yang memadai, tetapi tantangan yang terlalu lemah dan terlalu keras, tidak mungkin untuk membangkitkan tanggapan memadai.

Sedangkan menurut Chanel *et al.*, (2008) tantangan yang berlebihan akan menyebabkan frustrasi pada pemain, sementara tantangan yang kurang akan menyebabkan kebosanan.

Tantangan pada sebuah *game online* akan memberikan respon baik maupun buruk. Semakin tertantang pemain untuk menyelesaikan misi, tugas yang diberikan dalam suatu game maka akan menambah loyalitas pemain untuk tetap bermain. Tetapi ketika tantangan yang diberikan kurang menantang atau terlalu mudah, maka pemain akan merasa cepat bosan dan tidak tertarik untuk melanjutkan permainan tersebut.

2.3. Interdependensi (*Interdependence*)

Kumar *et al.*, (1995) seperti dikutip Teng *et al.*, (2012) berpendapat bahwa interdependensi (*Interdependence*) antara individu-individu akan meningkatkan kepercayaan dan komitmen. Interdependensi dalam permainan *game online* dapat memprediksi terjadinya loyalitas pemain *game online*. Dalam permainan *game online*, kerjasama sebuah tim sangat diperlukan untuk memenangkan sebuah permainan, maka sangat dibutuhkan keterlibatan antara pemain satu dengan yang lainnya untuk meningkatkan kepercayaan pemain *game online*. Hal ini menyebabkan niat untuk tetap dalam suatu organisasi atau kelompok positif berkaitan dengan kepercayaan anggota dan komitmen untuk tim atau organisasi (Jourdain dan Chenevert, 2010).

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam permainan *game online*, para pemain memiliki tingkat interdependensi yang tinggi dengan pemain lain dalam sebuah tim untuk bersama-sama memainkan suatu *game* tertentu.

2.4. Loyalitas (*Loyalty*)

Konsumen yang loyal sangat diperlukan dalam pasar *Online game* karena pasar ini memiliki persaingan yang ketat. Aaker (2012) mendefinisikan loyalitas sebagai suatu ukuran keterkaitan pelanggan terhadap sebuah merek, produk atau layanan tertentu. Lovelock (2011) mendefinisikan loyalitas sebagai perilaku yang ditujukan kepada pembelian berulang dan merekomendasikan produk perusahaan kepada teman atau mitra. Mowen dan Minor (2012) mendefinisikan loyalitas sebagai sejauh mana seorang pelanggan menunjukkan sikap positif terhadap suatu

merek, produk atau layanan, mempunyai komitmen pada merek tertentu, berniat untuk terus membelinya dimasa depan. Berdasarkan definisi loyalitas pada suatu merek tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa loyalitas adalah bentuk kesetiaan konsumen untuk menggunakan merek, produk, jasa yang sama pada pembelian atau konsumsi berikutnya.

Pelanggan yang loyal pada umumnya akan melanjutkan pembelian merek tersebut meski dihadapkan pada banyak alternatif merek pesaing yang menawarkan karakteristik produk yang lebih unggul. Sebaliknya, pelanggan yang tidak loyal pada suatu merek, pada saat mereka melakukan pembelian pada merek tersebut, pada dasarnya tidak karena adanya keterkaitan akan merek melainkan lebih didasarkan pada karakteristik produk, harga dan kenyamanan pemakaiannya serta atribut lain yang ditawarkan oleh merek lain (Durianto, 2010).

2.5. Teori Penetapan Tujuan (*Goal Settings Theory*)

Dalam teori penetapan tujuan yang dikemukakan oleh Locke dan Bryan (1990) menjelaskan bahwa setiap individu mempunyai tujuan (*goal*) yang sudah di perhitungkan, ketika tujuan tersebut telah dibuat, akan memotivasi dan berusaha untuk mencapai tujuan tersebut.

Griffin dan Ebbert (1996) mengatakan bahwa penetapan tujuan (*goal setting*) mempunyai dua karakteristik utama. Pertama, penetapan tujuan (*goal setting*) mempunyai derajat kesulitan menengah, penetapan tujuan yang ditetapkan tidak terlalu mudah dan juga tidak terlalu sulit dikarenakan tidak akan

meningkatkan usaha dan motivasi. Kedua, penetapan tujuan (*goal setting*) harus bersifat spesifik.

Dalam permainan online, semakin besar hadiah dalam suatu permainan, semakin besar tantangan yang harus dilalui. Dengan demikian pemain semakin termotivasi untuk bermain *game online* berulang kali untuk menyelesaikan tantangan yang sulit tersebut (Teng *et al.*, 2012)

Lima prinsip menetapkan tujuan adalah sebagai berikut (Locke, 1990):

1. Kejelasan. Tujuan yang dibuat harus dapat diukur, jelas, dan juga spesifik
2. Tantangan (*challenge*). Adanya tingkat tantangan dalam mencapai target yang ditetapkan akan memotivasi untuk bekerja lebih keras dan bersungguh-sungguh ketimbang tidak ada tantangan sama sekali.
3. Komitmen. Harus ada kesepakatan atau persetujuan dalam penetapan tujuan antara karyawan dengan perusahaan. Komitmen muncul karena individu tersebut merasa menjadi bagian dalam pencapaian tujuan yang telah dibuat.
4. Umpan balik. Informasi berupa saran dan masukan mengenai bagaimana keadaan pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan apakah tergolong sukses, berhasil atau tidak berhasil.
5. Kompleksitas tugas. Penetapan tujuan bersifat kompleks yang artinya tidak mudah untuk mencapai tujuan (*goal*) tersebut.

2.6. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang telah menguji pengaruh tantangan (*challenge*) bermain *game online*, dan interdependensi (*interdependence*) terhadap loyalitas (*loyalty*) pemain *game online* telah banyak dilakukan. Berikut ini adalah beberapa penelitian yang menguji variabel-variabel tersebut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

| No . | Judul, Pengarang, Tahun | Variabel | Metode Analisis Data | Hasil penelitian |
|------|---|--|--|---|
| 1 | <i>Loyalty due to others: the relationships among challenge, interdependence, and online gamer loyalty</i> (Teng, Chen, Chen, dan Li, 2012) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tantangan 2. Interdependensi 3. Loyalitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sample: 994 orang responden 2. Sample penelitian : pemain <i>game online</i> 3. Alat analisis: Path analysis | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tantangan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas 2. Tantangan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap interdependensi 3. Interdependensi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas 4. Interdependensi memediasi pengaruh tantangan terhadap loyalitas |
| 2 | <i>How do challenges increase customer loyalty to online games?</i> (Teng, 2013) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tantangan 2. Loyalitas 3. Kontrol 4. <i>Attention Focus</i> 5. Rasa ingin tahu 6. Minat intrinsik 7. <i>Commitment to virtual community</i> 8. <i>Flow</i> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sampel: 2.861 orang responden 2. Sampel penelitian: pemain <i>game online</i> 3. Alat analisis: Path analysis | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tantangan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas. 2. Probabilitas mengatasi tantangan tidak memoderasi pengaruh tantangan terhadap loyalitas 3. Waktu yang dibutuhkan untuk mengatasi tantangan memoderasi pengaruh tantangan terhadap loyalitas |

| | | | | |
|---|--|--|--|---|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 9. Probabilitas mengatasi tantangan 10. Waktu yang dibutuhkan untuk mengatasi tantangan. | | <ol style="list-style-type: none"> 4. Tantangan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap <i>flow</i> 5. <i>Flow</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas 6. <i>Commitment to virtual community</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas 7. <i>Flow</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kontrol, <i>attention focus</i>, rasa ingin tahu, dan minat intrinsik |
| 3 | <p><i>Measuring the flow experience of players playing online games</i> (Liu dan Chan, 2012)</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Telepresence</i> 2. Niat terfokus 3. <i>Skills</i> 4. Tantangan 5. <i>Flow</i> 6. Niat mengulang | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sampel: 162 orang responden 2. Sampel penelitian: pemain <i>game online</i> 3. Alat analisis: Structural Equational Modelling | <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Focused attention</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap <i>telepresence</i>. 2. <i>Telepresence</i>, Niat terfokus, <i>skills</i> dan tantangan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap <i>flow</i> 3. <i>Flow</i> memiliki pengaruh signifikan terhadap Niat mengulang. |
| 4 | <p><i>Does flow experience matter?</i> (Choi dan Seo., 2012)</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tantangan 2. <i>Skills</i> 3. <i>Perceived control</i> 4. <i>Perceived reality</i> 5. <i>Game cheating</i> 6. <i>Flow experience</i> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sample: 27 orang responden 2. Sampel: Pemain <i>game online RPG</i> 3. Alat analisis: | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tantangan, <i>skills</i>, <i>perceived control</i>, <i>perceived reality</i> dan <i>game cheating</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap <i>Flow experience</i> 2. Tantangan dan <i>skills</i>, memiliki pengaruh yang signifikan |

| | | | | |
|---|---|--|---|--|
| | | 7. Loyalitas pemain | Analisis Regresi | terhadap <i>game cheating</i> . 3. <i>Game cheating, flow experience</i> memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pemain. |
| 5 | <i>Personality facets and customer loyalty in online games</i> (Teng dan Chen, 2009) | <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Skills</i> 2. Tantangan 3. Interdependensi 4. <i>Flow</i> 5. Loyalitas konsumen | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sampel: 994 orang responden 2. Sampel penelitian : pemain <i>game online</i> 3. Alat analisis: Path Analysis | <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>skills</i>, tantangan, interdependensi, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap <i>flow</i> 2. <i>Flow</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas konsumen |
| 6 | Pengaruh <i>flow</i> dan <i>user and gratification</i> terhadap <i>online game users loyalty</i> . Studi pada pengguna permainan <i>online</i> di Surakarta dan Yogyakarta (Wibisono, 2013) | <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Users and gratification theory</i> (<i>entertainment, sociality dan escapism</i>) 2. <i>Flow theory</i> (Kontrol,, Tantangan, dan <i>interactivity</i>) 3. Loyalitas pemain <i>game online</i> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sampel: 200 orang responden 2. Sampel penelitian : pemain <i>game online</i> di Yogyakarta 3. Alat analisis: SEM | <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Users and gratification theory</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pemain <i>game online</i> 2. <i>Flow theory</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap <i>online game users loyalty</i> |
| 7 | <i>Modeling relationship quality and consumer loyalty in virtual communities</i> (Lin, Chiu, dan Tsai, 2008) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Jenis kelamin 2. <i>Satisfaction</i> 3. Komitmen 4. <i>Virtual power status</i> 5. <i>Relational interacting behavior</i> 6. <i>Incentive utility</i> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sampel: 501 responden 2. SEM | <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Feature enhancement</i> tidak memiliki pengaruh terhadap komitmen 2. <i>Satisfaction</i> dan komitmen memiliki pengaruh terhadap loyalitas 3. <i>Virtual power status</i> memiliki pengaruh |

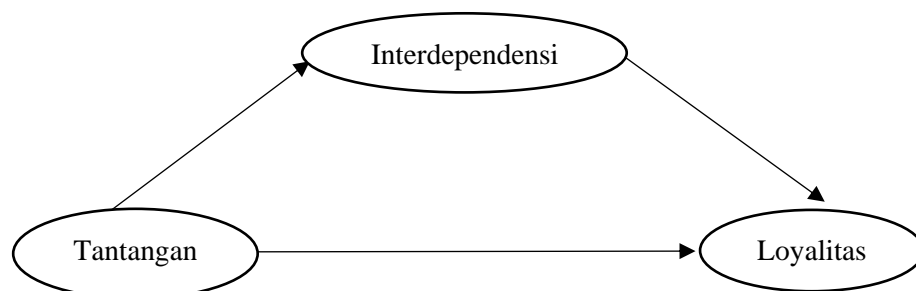
| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| | | <p>7. <i>Feature enhancement</i></p> <p>8. Loyalitas</p> | | <p>terhadap <i>satisfaction</i> dan komitmen</p> <p>4. <i>Relational interacting behavior</i> memiliki pengaruh terhadap <i>satisfaction</i> dan komitmen</p> <p>5. <i>Incentive utility</i> memiliki pengaruh terhadap <i>satisfaction</i> dan komitmen</p> <p>6. <i>Feature enhancement</i> memiliki pengaruh terhadap <i>satisfaction</i></p> <p>7. Hubungan <i>satisfaction</i> dan loyalitas lebih besar pengaruhnya terhadap laki-laki ketimbang perempuan</p> <p>8. Hubungan komitmen dan loyalitas lebih besar pengaruhnya terhadap perempuan ketimbang laki-laki</p> <p>9. Hubungan <i>virtual power status</i> dan komitmen lebih besar pengaruhnya terhadap perempuan ketimbang laki-laki</p> <p>10. Hubungan <i>relational interacting behavior</i> dan <i>satisfaction</i> lebih besar pengaruhnya terhadap perempuan ketimbang laki-laki</p> <p>11. Hubungan <i>relational interacting behavior</i> dan komitmen lebih besar pengaruhnya terhadap perempuan ketimbang laki-laki</p> <p>12. Hubungan <i>incentive utility</i> dan <i>satisfaction</i> lebih besar pengaruhnya terhadap laki-laki ketimbang perempuan.</p> <p>13. Hubungan <i>feature enhancement</i> dan</p> |
|--|--|--|--|---|

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| | | | | <p><i>satisfaction</i> lebih besar pengaruhnya terhadap perempuan ketimbang laki-laki</p> <p>14. Hubungan <i>feature enhancement</i> dan komitmen lebih besar pengaruhnya terhadap laki-laki ketimbang perempuan.</p> |
|--|--|--|--|---|

2.7. Kerangka Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian replikasi dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Teng pada tahun 2012 dengan judul “*Loyalty due to others: the relationships among challenge, interdependence, and online gamer loyalty*”.

Hubungan antara variabel digambarkan pada suatu model penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.1

Kerangka Penelitian

Sumber: Teng *et al.*, (2012)

2.8. Pengembangan Hipotesis

2.8.1. Pengaruh Tantangan Terhadap Loyalitas Pemain *Game Online*

Dalam bermain *game*, pemain selalu berusaha untuk memenangkan pertandingan dengan mengalahkan pesaing. Hal ini merupakan bentuk dari tantangan (*challenge*) yang disajikan pada setiap permainan *game online*. Semakin tinggi tingkat tantangan yang ada dalam sebuah permainan *game online* akan menyebabkan semakin sering pemain untuk bermain, berlatih dan mengalahkan pesaing nya dalam *game* tersebut (Teng *et al.*, 2012). Tingkat keseringan seseorang bermain *game online* merupakan indikator dari loyalitas bermain *game online*. Hasil penelitian Teng *et al.*, (2012) memberikan bukti bahwa tantangan yang semakin tinggi dari sebuah permainan *game online* untuk dikalahkan, maka seorang cenderung lebih sering memainkan *game* tersebut untuk mencoba mengalahkannya. Berdasarkan hasil penelitian Teng *et al.*, (2012) penulis mengajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1: Tantangan bermain *PUBG Mobile* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pemain *PUBG Mobile*.

2.8.2. Pengaruh Tantangan Terhadap Interdependensi Pemain *Game Online*.

Tantangan yang ada dalam suatu permainan *game online* akan mudah untuk dihadapi saat para pemain saling bekerja sama. Hal inilah yang menimbulkan suatu interdependensi antara pemain satu sama pemain lain dalam permainan *game online*. Semakin tinggi tingkat tantangan yang ada dalam sebuah *game online* maka akan semakin meningkatkan interdependensi para pemain *game online* (Teng *et al.*,

2012). Berdasarkan hal tersebut penulis mengajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H2: Tantangan bermain *PUBG Mobile* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap interdependensi pemain *PUBG Mobile*.

2.8.3. Pengaruh Interdependensi Terhadap Loyalitas Pemain *Game Online*.

Hasil penelitian Teng *et al.*, (2012) memberikan bukti bahwa semakin tinggi tingkat interdependensi seorang pemain *game online* akan meningkatkan loyalitasnya dalam bermain *game online*. Berdasarkan hasil penelitian Teng *et al.*, (2012) tersebut penulis mengajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H3: Interdependensi bermain *PUBG Mobile* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pemain *PUBG Mobile*.

2.8.4. Peranan Interdependensi dalam Mediasi Pengaruh Tantangan Terhadap Loyalitas Pemain *Game Online*.

Hasil penelitian Teng *et al.*, (2012) memberikan bukti bahwa interdependensi seorang pemain *game online* memediasi pengaruh tantangan bermain *game online* terhadap loyalitas pemain dalam bermain *game online*. Berdasarkan hasil penelitian Teng *et al.*, (2012) tersebut penulis mengajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H4 : Interdependensi Memediasi Pengaruh Tantangan Bermain *PUBG Mobile* Terhadap Loyalitas Pemain *PUBG Mobile*.

2.8.5. Perbedaan antara Tantangan, Interdependensi, Loyalitas Bermain *Game Online* dilihat dari Jenis Kelamin.

Terdapat perbedaan cara bermain, cara berfikir antara laki-laki dan perempuan. Hasil penelitian Lin *et al.*, (2005) memberikan bukti bahwa hubungan antara *relational interacting behavior* dan komitmen lebih besar pengaruhnya terhadap perempuan ketimbang laki-laki. Perempuan cenderung lebih berinteraksi dengan pemain lain ketimbang laki-laki yang lebih memprioritaskan sebuah kemenangan dan status. Berdasarkan hasil penelitian Lin *et al.*, (2005) tersebut penulis mengajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H5 : Terdapat Perbedaan Tantangan antara Laki-laki dan Perempuan.

H6 : Terdapat Perbedaan Interdependensi antara Laki-laki dan Perempuan.

H7 : Terdapat Perbedaan Loyalitas antara Laki-laki dan Perempuan.

2.8.5. Perbedaan Antara Tantangan, Interdependensi, Loyalitas Bermain *Game Online* dilihat dari Lama Bermain.

Dalam *game online*, semakin besar hadiah dalam suatu permainan, semakin besar tantangan yang harus dilalui. Dengan demikian pemain semakin termotivasi untuk lebih lama dan sering bermain *game online* untuk menyelesaikan tantangan yang sulit tersebut (Teng *et al.*, 2012). Ketika pemain menghabiskan waktu hanya untuk fokus bermain pada satu *game online* maka akan meningkatkan loyalitas pemain tersebut. Berdasarkan hasil penelitian Teng *et al.*, (2012) tersebut penulis mengajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H8 : Terdapat Perbedaan Tantangan antara Lama bermain kurang dari sama dengan 4 jam dan lebih dari 4 jam.

H9 : Terdapat Perbedaan Interdependensi antara Lama bermain kurang dari sama dengan 4 jam dan lebih dari 4 jam.

H10 : Terdapat Perbedaan Loyalitas antara Lama bermain kurang dari sama dengan 4 jam dan lebih dari 4 jam.