

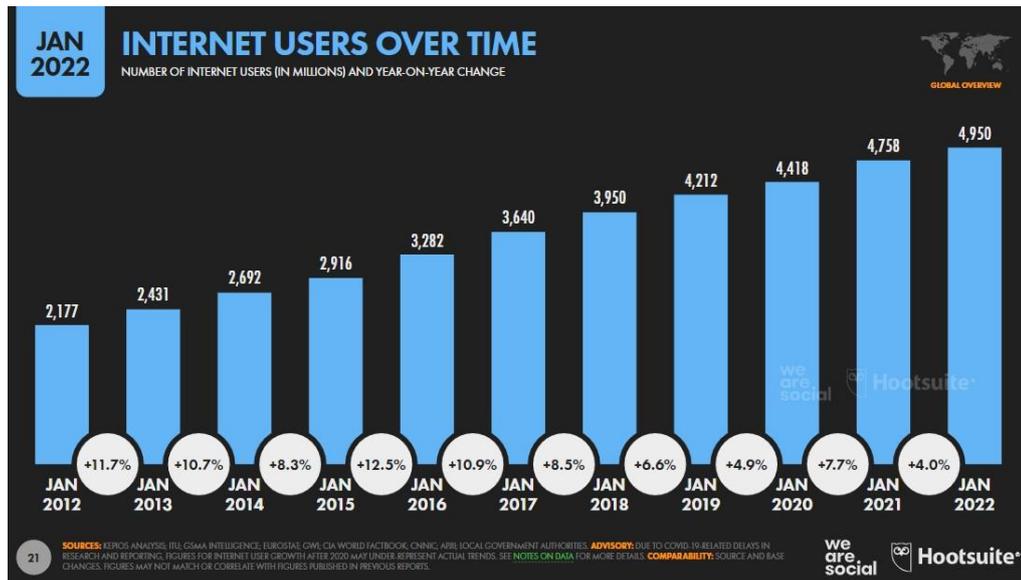
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada zaman sekarang dunia digital menjadi salah satu yang terpenting dalam kehidupan setiap orang. Dengan adanya perkembangan teknologi yang semakin pesat menuntut kita sebagai manusia untuk dapat beradaptasi dengan situasi yang terjadi saat ini, hal ini membuat gaya hidup masyarakat juga akan berubah disebabkan oleh perkembangan teknologi yang semakin pesat. Masyarakat pada zaman sekarang juga lebih cepat untuk mengikuti trend dan gaya hidup dari orang lain yang memberikan pengaruh lewat media sosial maupun lewat cara lainnya. Rasa penasaran yang cukup besar menjadi salah satu faktor masyarakat lebih cepat terpengaruh dengan hal-hal yang baru.

Kemunculan beberapa media baru memberikan warna yang berbeda dalam perkembangan dunia teknologi. Dengan bermunculan beberapa media baru tersebut mengakibatkan terjadinya beberapa perubahan yang terjadi pada aspek ekonomi, sosial dan budaya khususnya dalam dunia pekerjaan. Hal ini menunjukkan bahwa hampir setiap aspek tidak ada yang tidak terpengaruh dengan bermunculnya media baru yang berkaitan dengan internet. Dalam kegiatan belajar bahkan bermainpun hampir semua orang memanfaatkan internet serta berbagai media baru melalui smartphone atau perangkat lainnya yang mendukung kegiatan tersebut.



Gambar 1. 1 Perkembangan Pengguna Internet

Pengguna internet Indonesia terus mengalami perkembangan setiap tahunnya khususnya pada awal tahun 2022 ini yang dapat kita lihat pada gambar 1.1. Kenaikan jumlah pengguna tersebut salah satunya disebabkan infrastruktur internet yang semakin cepat atau *broadband* di Indonesia semakin merata. Broadband sendiri merupakan salah satu istilah dari transmisi internet yang berkecepatan yang sangat tinggi. Untuk saat ini pandemi Covid-19 menjadi salah satu faktor yang menyebabkan penggunaan internet dalam menunjang kegiatan manusia yang cukup praktis yang dilakukan di rumah baik belajar, bekerja, maupun menikmati hiburan. Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia (APJII) mengatakan bahwa video daring merupakan hiburan terbesar disusul dengan game dan musik daring. Situasi tersebut membuka peluang bagi beberapa media baru untuk berkembang.

Membahas sedikit mengenai streaming atau penyiaran. “ J.B. Wahyudi (1996) menyatakan bahwa penyiaran adalah proses komunikasi suatu titik ke audiens, yaitu suatu proses pengiriman informasi dari seseorang atau produser (profesi) kepada masyarakat melalui proses pemancaran elektromagnetik atau gelombang yang lebih tinggi”. Penyiaran atau streaming sendiri sudah tidak tabu lagi di dunia digital khususnya di Indonesia. Banyak orang memanfaatkan beberapa media streaming bukan hanya untuk bersenang senang melainkan untuk mendapatkan penghasilan. Media streaming pada saat ini cukup menjanjikan untuk dijadikan mata pencaharian.

Berbagai platform streaming yang bermunculan di zaman sekarang membuat anak muda bahkan orang dewasa juga sering menggunakan media streaming tersebut. Pada saat ini sudah ada beberapa media streaming khususnya dalam bidang game yang sering digunakan oleh banyak orang seperti youtube, twitch, facebook, hitbox, douyou dan Nimo tv yang dimana beberapa platform streaming tersebut masuk dalam kategori top platform streaming yang ada di kalangan pecinta game. Nimo tv merupakan salah satu platform streaming yang cukup terkenal di indonesia khususnya bagi para pecinta game. Banyak orang memanfaatkan platform Nimo tv ini untuk melakukan kegiatan streaming berbagai macam game online maupun game offline atau hanya sekedar menonton streamer yang disukai.

Fenomena ini berkembang menjadi semakin lebih luas. Kehadiran beberapa game online yang cukup banyak dimanfaatkan oleh banyak orang untuk melakukan kegiatan streaming. Orang orang yang melakukan kegiatan streaming

ini lebih dikenal sebagai streamer dan kegiatan yang mereka lakukan lebih akrab dikenal dengan game streaming. Game streaming ini adalah kegiatan dan fasilitas yang memungkinkan seseorang bermain game sekaligus melakukan siaran langsung. Hal ini membuat orang yang memainkan game tersebut bukan sekedar menikmati game yang dimainkan namun sekaligus berinteraksi dalam game tersebut dan berinteraksi dengan khalayan penonton.

Masyarakat di Indonesia lebih cenderung mengenal youtube, facebook dan Nimo Tv sebagai platform yang menyediakan layanan untuk melakukan streaming dan mengunggah sekaligus bersosialisasi dengan para penonton. Namun pada saat ini Nimo Tv merupakan platform game streaming yang sangat dikenal di Indonesia karena memiliki suatu keunikan yang dimana Nimo Tv hanya menyediakan jasa streaming khusus game. Nimo Tv merupakan platform live streaming yang dikeluarkan oleh Huya Inc di Indonesia pada mei 2018 yang lalu. Huya Inc sendiri merupakan anak perusahaan dari Tencent Games yang dimana Tencent Games sendiri merupakan salah satu penerbit video game yang sudah cukup dikenal dikalangan para pecinta game. Untuk menyesuaikan perkembangan dunia digital pada saat ini, Nimo Tv dapat diakses melalui website, ios maupun android melalui smartphone. Melalui platform ini streamer dapat memperoleh keuntungan berupa uang sesuai ketentuan yang berlaku di perusahaan tersebut.

Tidak bisa dipungkiri bahwa perkembangan game online di Indonesia yang begitu pesat menjadi faktor utama yang membuat platform streaming Nimo Tv berkembang dengan cepat. Pada saat ini game online bukan hanya sekedar menjadi penghibur di saat merasa suntuk namun kita bisa meraih prestasi dari game online.

Pada zaman sekarang game online telah menjadi salah satu cabang olahraga elektronik atau yang lebih dikenal dengan E-sport dimana kita bisa meraih prestasi di dalam negeri maupun luar negeri. Electronic sport yang berkembang begitu pesat di Indonesia membawa dampak positif bagi setiap platform streaming yang ada, namun Nimo Tv merupakan platform streaming yang merasakan dampak paling besar akan berkembangnya electronic sport atau e-sport.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah *Brand Image* memberikan pengaruh terhadap kepuasan dalam menggunakan aplikasi game streaming Nimo Tv ?
2. Apakah Kualitas Layanan Elektronik memberikan pengaruh terhadap kepuasan dalam menggunakan aplikasi game streaming Nimo Tv dan seberapa besar pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap kepuasan dalam menggunakan aplikasi game streaming Nimo tv ?
3. Seberapa besar pengaruh dari *Electronic Word of Mouth* terhadap kepuasan dalam menggunakan aplikasi game streaming Nimo Tv ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Brand Image terhadap kepuasan dalam menggunakan aplikasi game streaming Nimo Tv. Peneliti juga ingin mengetahui bagaimana Kualitas Layanan Elektronik yang ada pada aplikasi game streaming Nimo Tv ini dapat memberikan kepuasan bagi konsumen. Peneliti

juga ingin mengetahui sebesar apa pengaruh dari *Electronic Word of Mouth* terhadap kepuasan dalam menggunakan aplikasi game streaming Nimo Tv.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat tertarik untuk menonton pada platform streaming Nimo tv, serta diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lainnya yang ingin melakukan penelitian serupa.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini berguna bagi pihak perusahaan aplikasi game streaming Nimo tv agar dapat mengembangkan aplikasi Nimo tv agar lebih baik lagi dan dapat mempromosikan aplikasi Nimo tv secara lebih luas lagi agar dapat mencangkup audiens penonton yang lebih banyak.

1.5 Sistematika Penulisan

Bab I : Pendahuluan

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II : Landasan Teori

Pada bab II ini berisi tentang landasan teori yang berisi tentang teori-teori yang digunakan dalam penulisan penelitian antara lain tentang *brand image*, kualitas layanan elektronik, electronic word of mouth (e-wom) dan kepuasan. Dalam bab II ini juga dipaparkan mengenai model penelitian dan hipotesis penelitian.

Bab III : Metode Penelitian

Pada bab III ini berisi bentuk penelitian, lokasi, subjek dan objek penelitian, variable penelitian, desain penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, metode sampling, definisi operasional, metode pengujian dan metode analisis data.

Bab IV : Hasil dan Pembahasan

Pada bab IV ini berisi analisis data dan pembahasan dari data yang telah dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner.

Bab V : Penutup

Pada bab V ini berisi kesimpulan hasil penelitian, implikasi manajerial, saran dan keterbatasan penelitian.