

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi pada saat sekarang ini tidak dapat dihindari lagi. Kemajuan teknologi sudah banyak mempengaruhi setiap aspek kehidupan manusia di berbagai kalangan usia. Teknologi tidak lagi hanya sebatas pendukung dalam kehidupan sehari-hari tetapi sudah beralih menjadi suatu kebutuhan. Salah satu kemajuan teknologi yang tidak dapat dibendung lagi perkembangannya yaitu smartphone. Setiap aktivitas manusia saat sekarang ini tidak dapat dipisahkan lagi dari penggunaan smartphone.

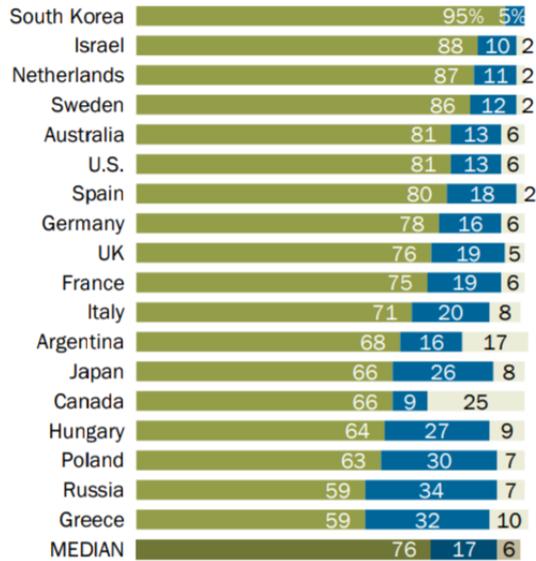
Perkembangan pada produk-produk smartphone tidak dapat di bendung lagi, semua produsen smartphone di seluruh dunia berlomba-lomba membuat smartphone terbaik dari waktu ke waktu. Tidak dapat di pungkiri hal ini secara tidak langsung akan mempengaruhi kecenderungan orang-orang untuk segera memiliki smartphone terbaru. Menurut laporan lembaga penelitian di Amerika Serikat yaitu Pew Research Center pada pertengahan tahun 2018 melaporkan tentang negara dengan orang dewasa terbanyak yang menggunakan smartphone dan Indonesia termasuk diantaranya. Bukankah ini menjadi fenomena di negara berkembang seperti Indonesia yang menjadi pasar sasaran bagi produsen smartphone. Berikut merupakan hasil riset dari Pew Research Center:

## Smartphone ownership in advanced economies higher than in emerging

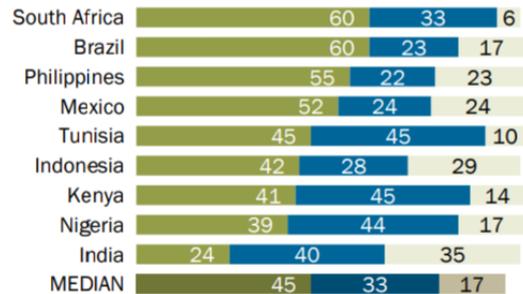
% of adults who report owning ...

- A smartphone
- A mobile phone that is not a smartphone
- No mobile phone

### Advanced economies



### Emerging economies



Source: Spring 2018 Global Attitudes Survey. Q45 & Q46.

PEW RESEARCH CENTER

Gambar 1.1

## Kepemilikan Smartphone

Sumber: Spring 2018 Global Attitudes Survey. Q45 & Q46

Dari seluruh orang dewasa pemilik HP di Indonesia, 42 persen memiliki smartphone, 28 mempunyai HP biasa, dan 29 persen tidak memiliki HP. Untuk kelompok negara berkembang, Indonesia berada di peringkat keenam, di bawah Afrika Selatan, Brasil, Filipina, Meksiko, dan Tunisia. Pertumbuhan pengguna smartphone di Indonesia lumayan tinggi. Untuk pemakai muda (18-34 tahun) kepemilikan [smartphone](#) meningkat dari 39 persen menjadi 66 persen dari 2015-2018.

Pengaruh smartphone cukup besar memberikan dampak terhadap perubahan setiap perilaku dan aspek kehidupan. Banyak kemudahan yang diberikan kepada para pengguna smartphone pada saat ini dimana masyarakat merasa nyaman dengan kemudahan yang diberikan. Oleh karena itu hampir setiap orang memiliki Smartphone bahkan lebih dari satu. Kemudahan ini menjadikan para pengguna tidak bisa lepas dari pemakaian smartphone setiap harinya, hal inilah yang akan menimbulkan kecanduan terhadap penggunaan smartphone.

Salah satu penelitian terdahulu yang meneliti tentang kecanduan smartphone oleh Haug et al., 2015 yang menyatakan bahwa kecanduan terhadap smartphone banyak terjadi di kalangan anak muda dengan rentang umur 15-16 tahun dari negara Eropa. Dan juga menyatakan bahwa seseorang kecanduan smartphone memiliki durasi penggunaan yang cukup lama dari pagi ke pagi.

Kecanduan yang bisa ditimbulkan dari penggunaan smartphone misalnya kecanduan game online. Kecanduan game online merupakan salah satu faktor seseorang menjadi kacanduan dalam penggunaan smartphone yang banyak dilakukan

oleh anak-anak hingga orang dewasa. Dalam bermain game online terkadang orang tidak kenal waktu sehingga orang tersebut lupa akan waktu yang seharusnya bisa digunakan untuk hal-hal yang lebih bermanfaat. Menurut Weinstein (2010) dalam Pande dan Marheni (2015), kecanduan game online adalah penggunaan berlebih atau kompulsif terhadap game online yang mengganggu kehidupan sehari-hari. Seseorang yang kecanduan game online akan mengisolasi diri dari kontak sosial, dan memfokuskan diri pada pencapaian dalam game online dan mengabaikan hal-hal lainnya. Remaja yang mengalami kecanduan bermain game online pada umumnya menghabiskan waktunya untuk bermain rata-rata 23 jam per minggu (Shopie, 2006; Kartini 2016).

Banyak faktor yang mempengaruhi seseorang kecanduan game online, seperti faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal diantaranya seperti stress, kurang kegiatan dan sebagainya. Faktor eksternal biasanya dapat timbul dari dalam keluarga seperti kasih sayang, peran orang tua serta lingkungan pendidikan maupun sosial yang tumbuh di dalam keluarga. Jika seseorang tidak mendapatkan kesenangan dalam keluarganya maka mereka akan merasa tertekan dan bahkan depresi. Peran orang tua sangat besar saat anak-anak mereka tumbuh dan mulai mengenal dunia luar selain keluarga yang selama ini menjadi lingkungan pertamanya dalam tumbuh dan berkembang. Motif seseorang dalam bermain game online yaitu kebutuhan untuk kemajuan, kebutuhan untuk menguasai mekanisme permainan, kebutuhan untuk hubungan, dan kebutuhan untuk pelarian (Yee, 2006; Xu *et al*, 2012).

Jika seseorang kecanduan game online untuk mencari kesenangan di luar rumah maka secara tidak sadar orang tua mendorong anak-anak mereka menjadi seorang pecandu. Jika hal ini terjadi maka dapat di pastikan di dalam keluarga tidak adanya keseimbangan peran masing-masing anggota keluarga. Untuk anak-anak yang kecanduan game online karena kurangnya pengawasan dari orang tua, kurangnya kasih sayang dalam keluarga dan kurangnya komunikasi antara anak dengan orang tua. Hal-hal seperti ini akan menimbulkan rasa bosan saat mereka berada dirumah dan mulai mencari kesenangan dari lingkungan luar.

Adapun faktor eksternal lainnya yaitu pengaruh dari kelompok bermain. Kelompok bermain bisa saja menjadi suatu acuan bagi anak-anak ataupun remaja yang mulai menggunakan smartphone yang lebih mengarah menjadi *group reference* (kelompok acuan). Kelompok acuan mampu memberikan pengaruh yang besar terhadap seseorang yang mulai mencari pengalaman baru dalam kehidupan seseorang.

Menurut Salingka, dkk (2017), kelompok acuan adalah kelompok yang berfungsi sebagai acuan/referensi bagi seseorang dalam keputusan pembelian dan konsumsi. Kelompok acuan seseorang terdiri dari semua kelompok yang memiliki pengaruh langsung atau tidak langsung terhadap sikap atau perilaku seseorang. Dengan adanya kelompok acuan ini akan mempengaruhi kebiasaan seseorang. Pada saat sekarang ini, sering kita temukan sekelompok orang yang duduk bersama, dan salah satu hal yang tidak luput dari pembahasan mereka adalah tentang game online. Bukan hanya sekedar membicarakannya saja, kadangkala juga memainkannya

bersama-sama. Seseorang yang awalnya tidak menyukai bermain game, menjadi mulai menyukai bermain game setelah berada dalam kelompok yang sering bermain game online. Seseorang yang memulai bermain game ini lama kelamaan akan menjadi candu selama mereka berada dalam kelompok yang mempenaruhinya.

Kelompok referensi atau *group reference* sangat besar memberikan pengaruh kepada seseorang untuk membentuk kepribadian baru. Pada umumnya, anak-anak ataupun remaja lebih mudah meniru atau mengikuti kelompok yang di anggap sesuai dengan mereka maka perilaku inilah yang cenderung memberikan peran yang cukup besar pada *group reference*.

Game online yang sudah bisa didownload dan dimainkan di smartphone membuat anak-anak, remaja hingga orang dewasa memainkan game online. Berdasarkan data dari tribunnews.com ada lima game online terlaris di tahun 2018, diantaranya PUBG Mobile, Mobil Legends, Arena Of Valor, Free Fire, dan Summoners War. The Daily Oktagon menjelaskan deretan fitur game di smartphone menawarkan banyak keseruan bagi para pemain game online sebut saja salah satu smartphone yang menawarkan fitur game mode 5.0. Mode smartphone ini menawarkan fitur antara lain :

1. *Backround Calls*, dimana panggilan telepon selama permainan berlangsung akan berada di background dan mode handsfree akan di aktifkan
2. *Reject*, panggilan telepon yang tidak ada dalam daftar “*Allow Some Calls*” akan ditolak selama game berlangsung

3. *Block Nitifications*, priview yang mengambang tidak akan ditampilkan di layar bagian atas sehingga tidak mengganggu permainan
4. *Off Screen Autoplay*, game akan tetap berjalan di background meski layar dalam keadaan mati sehingga gamer akan tetap bisa mencapai level permainan berikutnya

Beberapa fitur seperti yang di tawarkan smartphone di atas sangat mempengaruhi keputusan konsumen dalam membeli smartphone. Fenomena kecanduan bermain game online menjadi salah satu acuan bagi para produsen smartphone untuk terus menerus mengembangkan produk mereka. Namun tidak cukup hanya memperbaiki dari satu sisi kecenderungan konsumen saja, para produsen harus mampu memenuhi ekspektasi keinginan konsumen agar produk mereka menjadi yang pertama di hati konsumen.

Dalam perilaku pembelian konsumen, menurut Kotler dan Keller (2012;235) sebelum dan sesudah melakukan pembelian seorang konsumen akan melakukan sejumlah proses yang mendasari pengambilan keputusan yaitu : pengenalan masalah, pencarian informasi, mengevaluasi alternatif, keputusan pembelian dan evaluasi pasca pembelian. Oleh sebab itu setiap produsen harus memahami proses seorang konsumen dalam mengambil keputusan dan mampu memenuhi ekspektasi konsumen terhadap produk.

Kelompok acuan dan keluarga juga mengambil peran sebagai pertimbangan dalam pengambilan keputusan seseorang dalam membeli. Karena dalam kelompok seseorang mendapat lebih banyak informasi, pengalaman, arahan ataupun dorongan

untuk mengambil keputusan yang sesuai dengan pengalaman orang-orang dalam kelompok tersebut. Setelah memberikan pengaruh dan meninggalkan sifat kecanduan pada game online kelompok acuan mengambil peran sebagai pengaruh dalam mengambil keputusan pembelian smartphone. Kecenderungan perilaku konsumen yang hidup dalam kelompok acuan yang menyebabkan kecanduan akan memberikan dampak yang cukup besar dalam pengambilan keputusan pembelian. Keputusan pembelian pada smartphone yang di ambil oleh seseorang secara tidak langsung dipengaruhi oleh lingkungan keluarga dan kelompok acuan ataupun teman sepermainan yang disebabkan oleh dorongan kecanduan dalam bermain game online.

Disini penulis akan melihat bagaimana peran keluarga dan *group reference* mendorong seseorang kecanduan game online sebagai media dalam pengambilan keputusan pembelian smartphone. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Kelompok Acuan dan Keluarga terhadap Keputusan Pembelian Smartphone yang Dimediasi oleh Kecanduan Game Online”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas maka rumusan masalah yang akan diteliti pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kelompok acuan terhadap kecanduan game online dan pengaruh kelompok acuan terhadap keputusan pembelian?

2. Bagaimana pengaruh keluarga terhadap kecanduan game online dan pengaruh keluarga terhadap keputusan pembelian?
3. Bagaimana pengaruh kecanduan game online terhadap keputusan pembelian smartphone?
4. Bagaimana pengaruh kelompok acuan terhadap keputusan pembelian smartphone melalui kecanduan game online dan pengaruh keluarga terhadap keputusan pembelian smartphone melalui kecanduan game online?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kelompok acuan terhadap kecanduan game online dan pengaruh kelompok acuan terhadap keputusan pembelian.
2. Untuk mengetahui pengaruh keluarga terhadap kecanduan game online dan pengaruh keluarga terhadap keputusan pembelian.
3. Untuk mengetahui pengaruh kecanduan game online terhadap keputusan pembelian smartphone.
4. Untuk mengetahui pengaruh kelompok acuan terhadap keputusan pembelian smartphone melalui kecanduan game online dan pengaruh keluarga terhadap keputusan pembelian smartphone melalui kecanduan game online.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan smartphone dalam memperhatikan bagaimana pengaruh

kelompok acuan, keluarga dan kecanduan game online terhadap keputusan pembelian konsumen sehingga dapat menciptakan sebuah produk smartphone sesuai dengan yang diinginkan dan dibutuhkan oleh konsumen.

#### **1.4.2 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah wawasan peneliti dan pembaca mengenai konsep manajemen pemasaran, khususnya tentang faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Dan hasil penelitian ini juga diharapkan bermanfaat bagi peneliti selanjutnya untuk dijadikan bahan acuan dan referensi.

#### **1.5 Ruang Lingkup Pembahasan**

Dalam penelitian ini, peneliti hanya membahas tentang pengaruh kelompok acuan, keluarga, kecanduan game online, dan keputusan pembelian konsumen dalam membeli smartphone. Penelitian ini juga terbatas hanya pada mahasiswa S1 Universitas Andalas.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Secara umum, penelitian ini akan dibagi kedalam lima bab, dengan sistematika sebagai berikut:

## BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup pembahasan, dan sistematika penulisan.

## BAB II : TINJAUAN LITERATUR

Bab ini menerangkan teori-teori yang berhubungan dengan topik penelitian. Teori-teori tersebut berasal dari berbagai sumber, diantaranya dari jurnal, buku, dan penelitian terdahulu yang membahas topik yang sama.

## BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, populasi dan sampel penelitian, sumber dan teknik pengumpulan data, definisi operasional, metode analisis data, dan pengujian hipotesis.

## BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai analisis dan pembahasan dari hasil analisis penelitian yang meliputi pengujian hipotesis dan pembahasannya.

## BAB V : PENUTUP

Bab ini memuat tentang kesimpulan, saran dan keterbatasan penelitian.

