

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan informasi saat ini begitu pesat di masyarakat. Tidak hanya berkembang secara bersamaan, masyarakat juga berperan aktif dalam memanfaatkannya. Persentase penggunaan internet di Indonesia pada tahun 2025 mencapai 80,66%. Angka ini menunjukkan bahwa sebanyak 229.428.417 jiwa penduduk Indonesia telah terhubung dengan internet dari total populasi 284.438.900 jiwa (APJII, 2025).

Pada tingkat provinsi, Jawa Timur menjadi salah satu daerah dengan jumlah pengguna internet tertinggi di Indonesia. Berdasarkan data APJII (2025), jumlah pengguna internet di Jawa Timur mencapai 34,2 juta orang atau sekitar 82,19% dari total penduduk. Angka penetrasi yang tinggi tersebut mengindikasikan bahwa masyarakat Jawa Timur, khususnya kalangan muda, memiliki akses yang luas dan keterlibatan terhadap berbagai platform digital.

Secara lebih spesifik, Kota Surabaya merupakan ibu kota Jawa Timur menunjukkan tingkat penetrasi yang relatif lebih tinggi dibandingkan wilayah lain. Jumlah pengguna internet Kota Surabaya diperkirakan mencapai 2.501.000 jiwa atau sekitar 85,28% dari total populasi (BPS Kota Surabaya, 2025).

Kondisi ini menunjukkan bahwa internet sudah menjadi elemen dasar dalam kehidupan masyarakat. Perubahan tersebut juga memengaruhi pola perilaku dalam mengakses dan memanfaatkan teknologi, di mana setiap generasi mempunyai perbedaan pada tingkat adaptasi. Generasi Z sering disebut sebagai *digital natives*,

yaitu kelompok yang tumbuh seiring dengan perkembangan teknologi yang pesat, sehingga sejak usia dini sudah terbiasa menggunakan media sosial dan platform digital lainnya (Nurhalim, 2022).

Kemajuan teknologi dan keberadaan internet juga menciptakan pasar digital yang mengalami pertumbuhan pesat di era modern, disertai perubahan pada bentuk dan jenis produk serta layanan yang ditawarkan. Pasar digital mulai dikenal saat radio dan penyiaran berita muncul yang menjadi bentuk awal dari pemasaran berbasis siaran. Saat ini, pasar digital tidak hanya sebagai wadah transaksi baru, melainkan tumbuhnya berbagai sektor industri baru, salah satunya industri *game*. Awalnya, pasar permainan digital lebih dikuasai oleh konsol, seperti PlayStation 4, Xbox, dan Nintendo Switch, yang saat itu dianggap sebagai bentuk utama dari industri *video game* (Mulachela et al., 2020). *Video game* merupakan permainan menggunakan alat elektronik yang melibatkan interaksi antara pemain dengan sistem melalui tampilan visual pada perangkat digital (Febriany, 2022).

Seiring berkembangnya media digital dan akses internet semakin mudah, pasar *game* bertransformasi menuju bentuk digital yang lebih luas, menjangkau berbagai perangkat seperti PC, ponsel, dan tablet (Mulachela et al., 2020). Perubahan tersebut menandai munculnya *game online*. *Game online* merupakan bentuk permainan komputer yang dijalankan melalui jaringan internet atau sejenisnya. Jenis permainan ini memanfaatkan teknologi modern seperti koneksi kabel atau modem agar pemain terhubung dan berinteraksi secara online (Romadlan & Wahdiyati, 2021).

Di Indonesia, industri *game* menjadi salah satu pasar baru yang berpotensi sebagai penggerak ekonomi dan termasuk dalam sektor ekonomi kreatif. Menurut data Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf), terdapat 17 subsektor dalam ekonomi kreatif di Indonesia, mencakup fesyen, pengembangan permainan, musik, kuliner, desain produk, periklanan, seni rupa, kriya, desain interior, aplikasi, Desain Komunikasi Visual (DKV), arsitektur, seni pertunjukan, penerbitan, fotografi, televisi, dan radio. Subsektor pengembangan permainan merupakan bagian dari industri kreatif yang menghasilkan informasi, pengetahuan, dan kreativitas para pelaku industri sebagai sumber daya utama. Dengan demikian, sumber daya manusia dikembangkan menjadi bagian penting guna memastikan bahwa industri aplikasi digital dan *game* di Indonesia mampu menciptakan karya berkualitas, bernilai guna, dan berkontribusi pada peningkatan ekonomi (Kemenparekraf). Selain membentuk transaksi ekonomi, sosial, dan budaya pada setiap proses penciptaan nilai, rantai nilai kreatif pada dasarnya, meliputi kreasi, produksi, distribusi, dan komersialisasi. Setiap subsektor pada industri kreatif memiliki karakteristik yang berbeda-beda, namun menghasilkan *output* dengan mengandalkan kreativitas, kompetensi, dan bakat personal sebagai upaya menciptakan kesempatan kerja, nilai tambah, dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat (Ervita, 2023).

Perkembangan industri kreatif pada berbagai sektor menunjukkan bahwa potensi ini layak untuk terus dikembangkan, khususnya *game online*. Pertumbuhan *game online* yang semakin pesat seiring berjalannya waktu telah menciptakan

berbagai peluang untuk dikembangkan. Jika peluang tersebut dimaksimalkan, maka keuntungan yang dihasilkan meningkat bagi pihak pengelola (Ervita, 2023).

Selain itu, perkembangan industri *game* saat ini juga dipengaruhi oleh peranan media sosial. Media sosial menjadi ruang terbentuknya beragam komunitas penggemar *game* yang mendukung keberlangsungan pasar *game*. Komunitas tersebut mengindikasikan keberhasilan maupun kegagalan suatu produk *game*, karena *game* dikembangkan untuk dinikmati pengguna, sementara komunitas menjadi gambaran dari potensi pasaran yang ada (Mulachela, 2020).

Saat ini, sebagian besar pemain *game online* memainkannya melalui ponsel dengan akses internet. Aktivitas bermain *game* pada dasarnya bertujuan sebagai sarana hiburan untuk mengurangi kejenuhan dari rutinitas, seperti pekerjaan dan proses pembelajaran, serta sebagai alternatif pengisi waktu luang. Namun, dalam praktiknya, tidak sedikit pemain yang menghabiskan waktu dalam durasi yang panjang, bahkan hampir sepanjang hari untuk bermain *game online* (Nisrinafatin, 2020).

Meningkatnya popularitas *game online* sampai saat ini, muncul berbagai platform permainan yang menawarkan pengalaman interaktif bagi penggunanya. Salah satu platform yang banyak menarik perhatian Generasi Z saat ini adalah Roblox, yang berperan sebagai media hiburan berbasis *game* dan juga sebagai ruang interaksi dan eksplorasi kreatif. Jumlah pengguna *game online* di Indonesia sampai saat ini diperkirakan mencapai 64,6 juta orang. Dari total tersebut, sekitar 2,07 persen atau kurang lebih 1,33 juta individu tercatat sebagai pengguna Roblox. Data ini menunjukkan bahwa Roblox menjadi komunitas pengguna yang cukup

signifikan di tengah meningkatkan minat masyarakat terhadap *game online* (Pratomo, 2025).

Roblox merupakan sebuah platform metaverse berskala besar dengan lebih dari satu miliar pengguna sejak dirilis pada tahun 2006 oleh Roblox *Corporation* di Amerika Serikat mengalami pembaruan pada tahun 2018. Metaverse mengarah pada kehidupan dunia virtual 3D yang diisi oleh karakter virtual dan dapat diakses secara bersamaan. Karakteristik utama dari metaverse yang membedakannya dari platform digital lainnya, yaitu pertama konsisten, artinya dunia virtual ini berjalan terus tanpa akhir, jeda, dan tanpa proses reset; kedua, aktivitas yang berlangsung dilakukan secara real-time, sehingga pengguna berinteraksi dan mendapatkan pengalaman secara langsung di waktu yang bersamaan; ketiga, sistem ekonomi yang berfungsi dengan penggunaan mata uang berbasis *blockchain*, memungkinkan berbagai transaksi produk atau layanan; keempat, menjadi penghubung antara dunia digital dan dunia nyata dengan adanya digitalisasi atau pemetaan koordinat nyata; kelima, metaverse menjadi ruang akses oleh pengguna dan menjadi kontributor utama dalam menciptakan dan mengembangkan konten yang ada didalamnya (Simatupang, 2023).

Sebagai salah satu platform yang mengembangkan konsep metaverse tersebut, Roblox tidak hanya mengalami pembaruan sistem, tetapi juga memperluas kemampuan platform. Roblox memiliki tingkat skalabilitas yang tinggi karena dapat menghubungkan pengguna dengan berbagai perangkat, seperti Xbox, headset VR Oculus, dan mendukung penggunaan secara bersamaan di aplikasi PC atau seluler. Platform ini menyediakan fitur mencari dan mengundang teman yang

terhubung melalui media sosial seperti Twitter, Facebook, dan Discord. Hal ini mempermudah pengguna untuk bermain bersama.

Pada konteks penggunaan platform digital seperti Roblox, desain antarmuka (*User Interface/UI*) berperan penting dalam mendukung terciptanya pengalaman pengguna yang atraktif dan mudah diakses. Desain antarmuka merupakan elemen visual yang ditampilkan pada layar perangkat seluler. Desain Antarmuka (UI) merupakan tampilan antarmuka pada perangkat lunak yang disajikan kepada pengguna sehingga memungkinkan terjadinya interaksi yang menyenangkan antara sistem dan pengguna (Ernawati & Indriyanti, 2022).

Desain antarmuka pada Roblox dinilai mempunyai tingkat *usability* yang tinggi dan mudah dipahami oleh pengguna terutama pada aspek *user control* dan *content* sedangkan *information architecture* dan *system environment* berada pada kategori paling rendah (Oluata, 2023). Hasil ini menunjukkan bahwa struktur informasi serta kestabilan sistem antarmuka Roblox masih perlu ditingkatkan agar navigasi dan penggunaan fitur dapat berjalan lebih optimal. Selain desain antarmuka, pengalaman pengguna (*User Experience/UX*) juga menjadi faktor penting dalam penggunaan platform Roblox. UX meliputi keseluruhan persepsi, emosi, dan kenyamanan pengguna selama menggunakan platform, termasuk kemudahan antarmuka, alur permainan, dan kualitas interaksi yang tersedia pada Roblox. Desain UX yang berfokus pada *usability*, keterlibatan emosional, dan interaksi sosial pada *game* dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna selama bermain (Handriyantini & Salem, 2025). Pengalaman pengguna

yang baik mendorong timbulnya rasa nyaman dan mempertahankan keterlibatan secara konsisten dalam aktivitas bermain.

Kepuasan pengguna terhadap suatu platform memiliki peranan penting karena dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi oleh pengembang guna meningkatkan kualitas pelayanan platform tersebut (Tama et al., 2023). Aspek seperti tampilan visual, kemudahan navigasi, dan tata letak antarmuka yang menarik berkontribusi terhadap kepuasan pengguna (Hasan et al., 2024). Kepuasan ini juga dapat diperkuat melalui pengembangan sistem internal pada platform, seperti fitur pesan pribadi, forum dalam game, dan penyelenggaraan event yang mendukung interaksi sosial antara pemain yang akhirnya mendorong terciptanya kepuasan dan keberlanjutan bermain jangka panjang (Shi et al., 2024).

Selain itu, pengalaman pengguna (UX) yang mencakup beberapa aspek, seperti *enjoyment*, *challenge*, estetika visual, dan kemudahan pengendalian berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna menjadi evaluasi terhadap pengalaman berinteraksi secara menyeluruh dengan sistem dan berfungsi sebagai mekanisme yang menghubungkan pengalaman pengguna dengan keberlanjutan penggunaan sistem (Peng & Bai, 2025).

Keberlanjutan aktivitas bermain adalah keinginan pengguna setelah fase keterlibatan awal yang menjadi aspek penting dalam memahami kepuasan pengguna. Faktor tersebut tidak hanya berkontribusi dalam meningkatkan pengalaman bermain, tetapi juga berperan menjaga keberlangsungan suatu *game*. Kemampuan pengguna agar tetap terlibat menjadi tolak ukur bagi pengembang dalam merancang model bisnis yang efektif. Dengan memahami faktor-faktor yang

mendorong pemain untuk terus bermain, pengembang dapat mengembangkan strategi untuk meningkatkan keterlibatan, kepuasan, dan loyalitas jangka panjang.

Meskipun kepuasan pengguna dan keberlanjutan aktivitas bermain menjadi hal penting bagi pertumbuhan industri *game*, perlu menjaga beberapa hal yang memengaruhi retensi pengguna. Beberapa hal tersebut meliputi pengaruh sosial, manfaat yang dirasakan, serta kesenangan bermain yang mendorong pengguna agar terus aktif bermain dapat berubah seiring berjalannya waktu. Adanya pergeseran tren sosial, jenuh terhadap permainan, dan munculnya *game* baru yang lebih menarik menjadi tantangan bagi pengembang dalam mempertahankan kesetiaan pemain. Oleh karena itu, keberlanjutan aktivitas bermain tidak hanya dilihat dari faktor-faktor tersebut, tetapi juga kemampuan pengembang menjaga stabilitas ditengah persaingan pasar game yang semakin dinamis (Keraf et al., 2025).

Tantangan retensi juga muncul dari kualitas pengalaman penggunaan yang kurang optimal. Misalnya, pengalaman yang tidak menyenangkan pada desain antarmuka yang membingungkan, *bug*, *lag*, atau performa permainan yang tidak stabil. Hal ini dapat menurunkan kepuasan pemain sehingga menghambat keberlanjutan permainan. Selain itu, navigasi yang membingungkan, *bug* yang sering terjadi atau performa yang lambat akan menghentikan penggunaan layanan dan beralih ke platform lain. Penurunan frekuensi bermain juga dapat menjadi indikator menurunnya keberlanjutan aktivitas bermain, seperti berkurangnya frekuensi penggunaan aplikasi. Pengalaman negatif secara berulang dapat menurunkan persepsi pengguna terhadap kualitas game dan meningkatkan

kerentanan untuk meninggalkan permainan dan beralih ke game yang dianggap lebih menarik (Ray, 2025).

Hubungan antara kualitas desain antarmuka dengan tingkat kepuasan pengguna dan keberlanjutan dapat dijelaskan melalui teori dan beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan sistem digital. Salah satu teori yang dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh desain antarmuka terhadap kepuasan pengguna adalah *Information System (IS) Success Model* yang dikemukakan oleh Delone dan McLean (2003). Menurut teori ini, keberhasilan sistem informasi dipengaruhi oleh enam aspek utama yang saling berhubungan, yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefits*).

Penelitian berjudul "*The Impact of Gamification in User Interfaces on User Experience and Retention : An Empirical Study*" (Widagdo et al., 2024) menunjukkan bahwa penerapan gamifikasi mampu meningkatkan kemudahan penggunaan, motivasi, keterlibatan emosional, serta kepuasan pengguna yang mendorong penggunaan aplikasi dalam jangka waktu yang panjang. Penelitian ini menegaskan bahwa kualitas desain antarmuka yang menarik, intuitif, dan responsif meningkatkan kepuasan serta loyalitas pengguna melalui pengalaman pengguna yang menyenangkan dan bermakna dalam suatu platform digital.

Selanjutnya, penelitian berjudul "*Analisis Pengaruh UI/UX Aplikasi Tokopedia terhadap Kepuasan Pengguna*" (David, 2023) menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan dari desain antarmuka (UI) dan pengalaman

pengguna (UX) terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi Tokopedia. Hasil ini memperkuat pandangan bahwa tampilan dan kenyamanan interaksi pada sebuah aplikasi mempunyai peranan penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Penelitian berikutnya berjudul "Pengaruh Antarmuka Pengguna (UI) dan Interaksi pada *Game* Shopee Tanam terhadap Pengalaman Pengguna (UX)" (Firlianty et al., 2023). Hasil penelitian menunjukkan bahwa desain antarmuka pengguna (UI) berperan penting dalam membentuk pengalaman pengguna (UX). Penataan tata letak elemen grafis dan tipografi terbukti memiliki hubungan yang kuat dengan aspek *learnability* dan *environment condition*, sehingga pengguna mudah mempelajari dan menggunakan *game* tersebut. Penerapan prinsip UI seperti *simplicity*, *familiarity*, *efficiency*, dan *compatibility* juga memberikan pengalaman positif, didukung oleh visual yang konsisten, penggunaan warna cerah, ikon yang mudah dipahami, dan variasi desain pada event tertentu. Selain itu, fitur interaksi antar pemain juga meningkatkan keikutsertaan pengguna dalam permainan.

Desain antarmuka yang dirancang secara optimal berperan penting dalam meningkatkan keterlibatan pengguna serta menjaga keberlanjutan interaksi mereka di dalam sebuah platform digital. Aspek seperti tampilan visual, kemudahan navigasi, dan tata letak antarmuka yang menarik berkontribusi terhadap terciptanya kepuasan pengguna sekaligus mendorong keberlanjutan aktivitas pengguna pada sebuah platform.

Berdasarkan teori *Information System Success Model* dan penelitian yang meneliti pengaruh desain antarmuka pada aplikasi digital terhadap kepuasan

pengguna, penelitian ini berupaya meninjau fenomena serupa dan keberlanjutan platform Roblox dengan fokus pada Generasi Z di Kota Surabaya.

Sebagai salah satu platform digital populer dan banyak dimainkan di berbagai negara, terdapat beberapa masalah dalam desain antarmuka pada Roblox. Beberapa pengguna merasa bahwa tampilan dan navigasi antar fitur-fitur di Roblox yang kurang intuitif, menyebabkan pengguna kebingungan saat berpindah dari satu menu ke menu lainnya. Selain itu, pengalaman pengguna selama bermain, seperti *enjoyment*, *challenge*, estetika visual, dan kemudahan pengendalian juga memengaruhi persepsi pengguna terhadap platform tersebut. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun Roblox berhasil menarik perhatian banyak orang, kualitas desain antarmuka dan pengalaman pengguna yang kurang optimal berdampak pada kepuasan dan kenyamanan saat memakai platform tersebut. Hal ini dapat menurunkan retensi pengguna dan memilih beralih ke platform lain yang memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik.

Dengan demikian, penting untuk meneliti sejauh mana desain antarmuka dan pengalaman pengguna Roblox berpengaruh terhadap keberlanjutan aktivitas bermain melalui kepuasan pengguna, terutama di kalangan Generasi Z Kota Surabaya, mengingat masih terbatasnya penelitian yang membahas topik tersebut. Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Desain Antarmuka dan Pengalaman Pengguna terhadap Keberlanjutan Aktivitas Bermain melalui Kepuasan Pengguna pada Platform Roblox pada Generasi Z di Kota Surabaya.”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah desain antarmuka berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada platform Roblox di kalangan Generasi Z di Kota Surabaya?
2. Apakah pengalaman pengguna berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada platform Roblox di kalangan Generasi Z di Kota Surabaya?
3. Apakah kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap keberlanjutan aktivitas bermain pada platform Roblox di kalangan Generasi Z di Kota Surabaya?
4. Apakah desain antarmuka berpengaruh signifikan terhadap keberlanjutan aktivitas bermain pada platform Roblox di kalangan Generasi Z di Kota Surabaya?
5. Apakah pengalaman pengguna berpengaruh signifikan terhadap keberlanjutan aktivitas bermain pada platform Roblox di kalangan Generasi Z di Kota Surabaya?
6. Apakah desain antarmuka berpengaruh signifikan terhadap keberlanjutan aktivitas bermain melalui kepuasan pengguna pada platform Roblox di kalangan Generasi Z di Kota Surabaya?
7. Apakah pengalaman pengguna berpengaruh signifikan terhadap keberlanjutan aktivitas bermain melalui kepuasan pengguna pada platform Roblox di kalangan Generasi Z di Kota Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh desain antarmuka terhadap kepuasan pengguna pada platform Roblox di kalangan Generasi Z di Kota Surabaya
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengalaman pengguna terhadap kepuasan pengguna pada platform Roblox di kalangan Generasi Z di Kota Surabaya
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan pengguna terhadap keberlanjutan aktivitas bermain pada platform Roblox di kalangan Generasi Z di Kota Surabaya
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh desain antarmuka terhadap keberlanjutan aktivitas bermain pada platform Roblox di kalangan Generasi Z di Kota Surabaya.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengalaman pengguna terhadap keberlanjutan aktivitas bermain pada platform Roblox di kalangan Generasi Z di Kota Surabaya.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah desain antarmuka berpengaruh terhadap keberlanjutan aktivitas bermain melalui kepuasan pengguna pada platform Roblox di kalangan Generasi Z di Kota Surabaya.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah pengalaman pengguna berpengaruh terhadap keberlanjutan aktivitas bermain melalui kepuasan pengguna pada platform Roblox di kalangan Generasi Z di Kota Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang Administrasi Bisnis, khususnya pada Sistem Informasi Manajemen (SIM), melalui peningkatan pemahaman tentang pengaruh desain antarmuka terhadap kepuasan dan keberlanjutan penggunaan aplikasi digital.
2. Sebagai masukan bagi pihak pengembang platform Roblox dan perusahaan sejenis guna meningkatkan kepuasan pengguna dan keberlanjutan aktivitas bermain melalui pengembangan desain antarmuka yang mudah digunakan, lebih menarik, dan sesuai dengan preferensi Generasi Z.
3. Sebagai sumber referensi serta acuan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji lebih lanjut mengenai pengaruh desain antarmuka terhadap kepuasan dan perilaku keberlanjutan pengguna, khususnya pada platform digital atau *game online*.