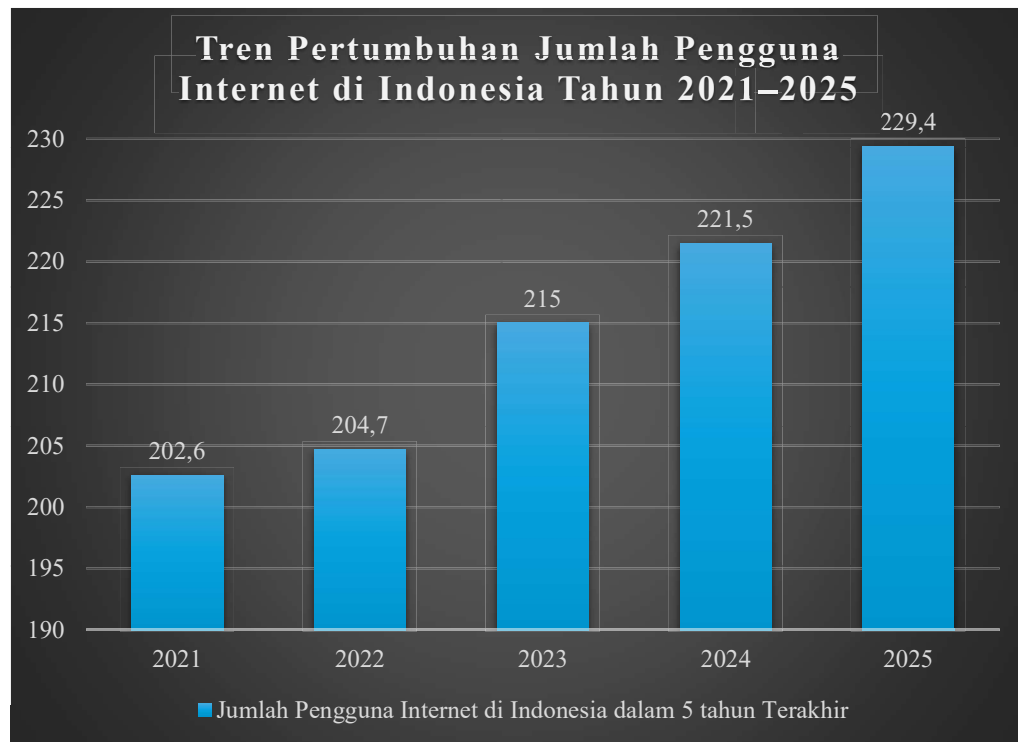


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perubahan digital yang kuat menjadi penggerak utama dalam perkembangan tatanan sosial dan ekonomi global, menjadikan Indonesia sebagai salah satu pusat pertumbuhan yang signifikan. Kecepatan jangkauan internet merupakan penggerak strategis bagi percepatan sektor ekonomi digital nasional. Berdasarkan data terbaru dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), jumlah pengguna internet di Indonesia pada semester I-2025 telah mencapai 229.428.417 jiwa dengan tingkat penetrasi nasional sebesar 80,66% (APJII, 2025; Khairurizqi, 2026)



Gambar 1.1 Tren Pertumbuhan Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2021–2025

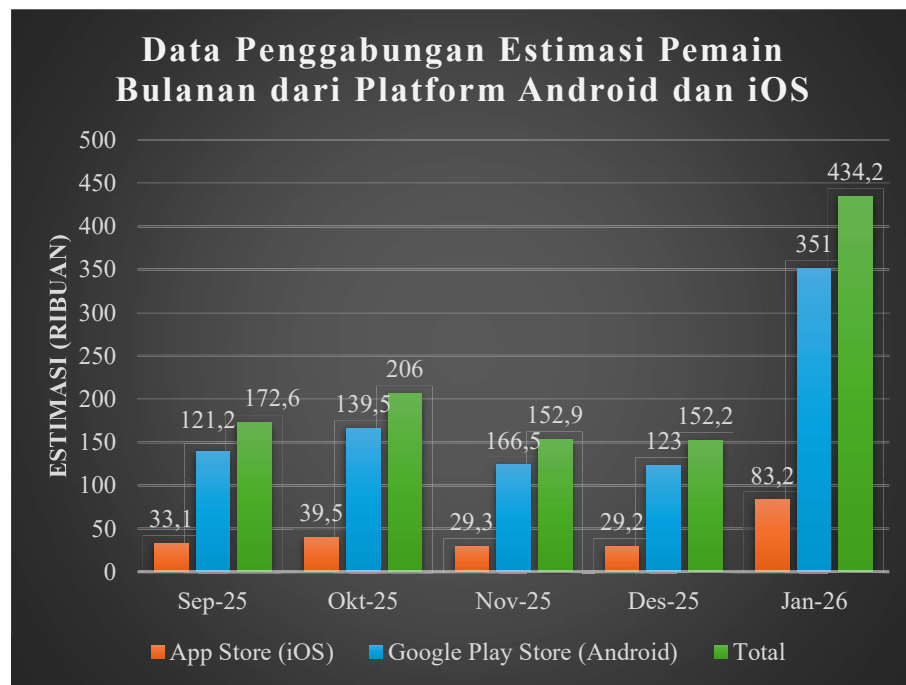
Sumber: Data Diolah dari Detik.com (2026), Data reportal (2021).

Berdasarkan Gambar 1.1, dapat terlihat adanya tren peningkatan jumlah pengguna internet di Indonesia yang signifikan selama periode 2021 hingga 2025. Tingginya penetrasi internet yang mencapai lebih dari 80% penduduk mencerminkan bahwa infrastruktur digital Indonesia telah mencapai titik kematangan. Kondisi ini menciptakan peluang besar bagi industri hiburan digital, khususnya sektor mobile gaming. Perubahan digital tidak hanya mengubah pola komunikasi, namun juga telah berubah menjadi basis utama struktur ekonomi baru. Kementerian Komunikasi dan Digital (Komdigi) menegaskan bahwa industri game adalah kontributor potensial dalam pilar ekonomi yang “Terhubung, Tumbuh, dan Terjaga”. Secara regional, Indonesia kini menguasai pangsa pasar game mobile terbesar di Asia Tenggara dengan kontribusi 46% dari total unduhan di wilayah tersebut (Xsolla, 2025). Sifat pasar yang “*mobile-first*” tercermin dari data bahwa lebih dari 83% pemain *game* di Indonesia menggunakan *smartphone* sebagai perangkat utama mereka.

Di Tengah persaingan yang ketat, model bisnis gacha game yang mengandalkan mekanisme peluang untuk memperoleh karakter virtual telah berevolusi menjadi komponen yang tidak terpisahkan dari struktur game mobile global (Zhang, 2024). Salah satu fenomena yang menonjol adalah Arknights, sebuah game bergenre tower defense gacha yang dikembangkan oleh Hypergryph dan dirilis secara global pada tahun 2020. Keberhasilan game ini dalam menarik dan mempertahankan audiens yang besar di tengah pasar yang jenuh mengindikasikan adanya faktor-faktor retensi yang lebih kompleks daripada sekadar stimulan perilaku konsumtif berkelanjutan, sehingga mendorong perlunya

investigasi mendalam terhadap apa yang membentuk loyalitas dan niat penggunaan berkelanjutan (*Continuance Use Intention*) dari para pemainnya.

Dalam pasar global, Arknights telah menunjukkan performa yang sangat stabil sejak peluncurannya. Hingga Januari 2026, game ini mencatat total unduhan melampaui 10 juta di platform Android dan iOS (Tower, 2026). Di Indonesia, minat terhadap Arknights tetap konsisten dengan skor minat regional sebesar 42, yang mempresentasikan basis penggemar yang loyal.



Gambar 1.2 Data Penggabungan Estimasi Pemain Bulanan dari Platform Android dan iOS

Sumber: Data Diolah Dari Statistik Tren Bulanan Activeplayer (2026)

Berdasarkan Gambar 1.2, estimasi jumlah pemain aktif bulanan (*Monthly Active Users/MAU*) Arknights menunjukkan fluktuasi signifikan dalam periode September 2025 hingga Januari 2026. Setelah sempat berada di titik rendah pada kisaran 152.000 pemain, terjadi lonjakan tajam pada Januari 2026 hingga mencapai

perkiraan 434.200 pemain aktif. Tren naik turun yang tajam dari data estimasi ini mengindikasikan adanya mekanisme retensi yang kuat. Keberhasilan ini didukung oleh kualitas konten yang menyeluruh, mulai dari cerita (lore) yang mendalam, desain visual yang menarik, hingga kualitas audio yang baik. Namun, kualitas tersebut juga menimbulkan harapan yang tinggi dari pemain, sehingga berpotensi memicu kekecewaan apabila kinerja game tidak sesuai dengan ekspektasi mereka.. Oleh karena itu, memahami faktor psikologis yang mendorong niat penggunaan berkelanjutan (*Continuance Use Intention*) menjadi sangat krusial.

Keberlanjutan penggunaan Arknights di Indonesia dapat dikaji melalui kerangka *Expectation Confirmation Model* (ECM) yang diusulkan oleh Bhattacharjee (2001). ECM menekankan bahwa perilaku pasca-adopsi diawali oleh pembentukan ekspektasi (harapan) pengguna yang berfungsi sebagai titik acuan kognitif (cognitive reference point). Model ini merupakan adaptasi dari *Expectation Confirmation Theory* (ECT) yang mengeksplorasi bagaimana harapan awal tersebut divalidasi melalui pengalaman nyata guna menghasilkan konfirmasi dan kepuasan yang mendasari niat keberlanjutan. Dalam struktur ECM, niat berkelanjutan pengguna ditentukan secara simultan oleh kepuasan (satisfaction) dan persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*). Namun, seluruh siklus evaluasi tersebut berakar pada ekspektasi awal yang ditetapkan pemain sebelum melakukan interaksi nyata dengan sistem gacha dan strategi Arknights. Ekspektasi ini bukan sekadar bayangan awal, melainkan standar kinerja kognitif yang akan menentukan apakah pemain merasakan konfirmasi positif atau justru mengalami diskonfirmasi yang berujung pada penghentian penggunaan aplikasi.

Penggunaan ECM dalam penelitian ini didasari bahwa keputusan pengguna untuk tetap memainkan Arknights didorong oleh evaluasi berkelanjutan terhadap pengalaman yang mereka terima. Konfirmasi ekspektasi diduga kuat memengaruhi niat berkelanjutan melalui mekanisme ganda. Elemen konfirmasi muncul ketika pengguna menemukan bahwa mekanisme tower defense Arknights benar-benar menawarkan tantangan intelektual yang sesuai dengan harapan mereka. Arknights dikenal memiliki desain yang menghargai kecerdasan pemain, di mana kegagalan dalam sebuah level biasanya disebabkan oleh kesalahan strategi pemain sendiri, bukan sekadar ketimpangan statistik karakter. Konfirmasi positif ini meningkatkan persepsi pengguna terhadap kegunaan permainan sebagai sarana stimulasi mental yang berkualitas. Variabel kepuasan dalam game gacha sering kali berkaitan dengan keadilan sistem. Arknights menerapkan “*pity system*” yang transparan, di mana peluang mendapatkan karakter bintang 6 meningkat secara bertahap setelah 50 tarikan. Kepastian ini berfungsi sebagai pengonfirmasi ekspektasi terhadap integritas sistem permainan. Pemain yang mendapatkan hasil sesuai dengan peluang yang dijanjikan cenderung merasakan kepuasan yang lebih tinggi, yang secara logis berdampak positif pada niat mereka untuk terus menggunakan aplikasi tersebut dalam waktu yang lama.

Meskipun ECM telah terbukti efektif dalam menjelaskan perilaku pengguna pada sistem utilitarian seperti SAP (Yusridar et al., 2025), terdapat celah penelitian dalam literatur saat ini. Mayoritas penelitian ECM berfokus pada aplikasi produktivitas atau layanan komersial, sementara studi mengenai game strategi yang kompleks dan berbasis narasi masih sangat terbatas. Studi yang ada pada Arknights

cenderung menggunakan model lain seperti GameFlow, yang lebih berfokus pada evaluasi pengalaman bermain daripada mekanisme pasca-adopsi (Zhang, 2024). Adanya kesenjangan inilah yang menegaskan urgensi untuk menguji dan memvalidasi model ECM yang disajikan oleh Arknights.

Kebaruan penelitian ini terletak pada redefinisi variabel persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) ke dalam konteks kognitif-edukatif, yaitu sejauh mana pemain merasakan manfaat game dalam melatih ketajaman berpikir dan pemecahan masalah. Selain itu, penelitian ini menguji apakah variabel kepuasan tetap menjadi mediator kunci di tengah risiko ketidakpastian mekanisme gacha dan tingkat kesulitan level yang ekstrem, berbeda dengan studi pada aplikasi fungsional (seperti Canva) yang terkadang menemukan hasil tidak signifikan pada variabel kepuasan.

Populasi dalam penelitian ini difokuskan pada pengikut komunitas @arknightsfess di Platform Twitter yang merepresentasikan pemain aktif game Arknights di Indonesia. Mengingat populasi pemain yang sangat luas dan tersebar secara digital, teknik pengambilan sampel yang akan diterapkan adalah *non-probability sampling* melalui pendekatan *purposive sampling*. Kriteria yang ditentukan untuk responden adalah pemain yang telah menggunakan aplikasi minimal selama 30 hari dan telah melakukan interaksi dengan sistem gacha, guna memastikan bahwa responden telah melewati fase adopsi awal dan berada pada fase evaluasi pasca-adopsi sesuai dengan prasyarat model ECM. Teknik pengumpulan data akan dilakukan secara daring melalui penyebaran kuesioner yang menggunakan Google Form pada komunitas Arknights Indonesia di platform Twitter. Pemilihan platform ini dilakukan karena komunitas tersebut memiliki

karakteristik interaksi yang vokal dan transparan melalui sistem *menfess*, sehingga sangat relevan untuk mengukur variabel konfirmasi dan kepuasan pengguna.

Secara logis, keterkaitan antara variabel – variabel dalam penelitian ini diduga menunjukkan korelasi yang signifikan. Variabel konfirmasi diduga kuat berdampak positif terhadap persepsi kegunaan dan kepuasan pemain. Selanjutnya, persepsi kegunaan dan kepuasan diprediksi akan menjadi faktor determinan yang secara signifikan memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan pemain Arknights. Dengan memahami jalur pengaruh ini, pengembang game dapat merancang strategi retensi yang lebih efektif, baik melalui pembaruan konten narasi maupun penyesuaian mekanisme tantangan yang sesuai dengan ekspektasi pemain. Dari perspektif teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi berharga bagi literatur sistem informasi dengan menguji validitas dan generalisasi model ECM dalam hiburan digital modern. Aplikasi ECM pada game yang kaya narasi seperti Arknights akan memperluas pemahaman tentang perilaku pengguna di domain hedonis yang secara fundamental berbeda dari aplikasi korporat atau layanan utilitarian yang selama ini mendominasi penelitian ECM.

Mengacu pada latar belakang yang telah dijelaskan, urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk mengisi kesenjangan literatur mengenai perilaku berkelanjutan dalam game strategi yang kompleks di pasar Indonesia yang berkembang pesat. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi teoretis yang tervalidasi yang mampu menjelaskan retensi pemain, menawarkan sebuah kerangka kerja akademis untuk membantu memitigasi

“*acceptance-discontinuation anomaly*” dalam ekosistem *game gacha* berbasis narasi yang kompleks dan signifikan secara ekonomi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *Expectation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Confirmation* pada pengguna game Arknights?
2. Apakah *Expectation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Satisfaction* pada pengguna game Arknights?
3. Apakah *Expectation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Continuance Use Intention* pengguna game Arknights?
4. Apakah *Confirmation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Usefulness* pengguna game Arknights?
5. Apakah *Confirmation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Satisfaction* pengguna game Arknights?
6. Apakah *Perceived Usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Satisfaction* pengguna game Arknights?
7. Apakah *Perceived Usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Continuance Use Intention* pengguna game Arknights?
8. Apakah *Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Continuance Use Intention* pengguna game Arknights?
9. Apakah *Satisfaction* secara signifikan memediasi pengaruh *Confirmation* terhadap *Continuance Use Intention* pengguna game Arknights?

10. Apakah *Satisfaction* secara signifikan memediasi pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Continuance Use Intention* pengguna game Arknights?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis pengaruh *Expectation* terhadap *Confirmation* pada pengguna game Arknights.
2. Menganalisis pengaruh *Expectation* terhadap *Satisfaction* pada pengguna game Arknights.
3. Menganalisis pengaruh *Expectation* terhadap *Continuance Use Intention* pada pengguna game Arknights.
4. Menganalisis pengaruh *Confirmation* terhadap *Perceived Usefulness* pada pengguna game Arknights.
5. Menganalisis pengaruh *Confirmation* terhadap *Satisfaction* pada pengguna game Arknights.
6. Menganalisis pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Satisfaction* pada pengguna game Arknights.
7. Menganalisis pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Continuance Use Intention* pada pengguna game Arknights.
8. Menganalisis pengaruh *Satisfaction* terhadap *Continuance Use Intention* pada pengguna game Arknights.

9. Menganalisis peran *Satisfaction* dalam memediasi pengaruh *Confirmation* terhadap *Continuance Use Intention* pada pengguna *game* Arknights.
10. Menganalisis peran *Satisfaction* dalam memediasi pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Continuance Use Intention* pada pengguna *game* Arknights.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian akademik di bidang sistem informasi bisnis dan perilaku pengguna sistem *digital*, khususnya terkait penerapan *Expectation Confirmation Model* (ECM) dalam menjelaskan *Continuance Use Intention* pada *game online*. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji perilaku penggunaan berkelanjutan pada *platform* digital dan industri *game*.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengembang dan pengelola *game online*, dalam merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kepuasan serta keberlanjutan penggunaan *game* oleh pemain. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan bisnis terkait pengembangan fitur dan layanan *game* digital.