

Dampak Microtransaction pada Kepuasan Pemain di PUBG Mobile

Pramana Saputra

Universitas Tanjungpura, Pontianak Kalimantan Barat

*Email : pramana.saputra@ekonomi.untan.ac.id

(Diterima 10 Maret, 2023; Disetujui 15 April 2023; Dipublikasikan 25 April 2023)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana pemain PUBG Mobile di Indonesia mempersepsikan dan terlibat dalam mikrotransaksi, serta bagaimana transaksi tersebut memengaruhi pengalaman dan kepuasan mereka dalam bermain *Game*. Metode penelitian yang digunakan adalah wawancara yang diperuntukkan untuk pemain PUBG Mobile di Indonesia. Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan teknik kualitatif untuk menginterpretasikan nilai pengalaman maupun kepuasan dari para pemain. Hasil dari penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam mengenai pola perilaku pemain dalam melakukan mikrotransaksi, serta pengaruhnya terhadap pengalaman dan kepuasan bermain *Game* di PUBG Mobile.

Kata kunci: Transaksi mikro, PUBG Mobile, Kepuasan Pelanggan

PENDAHULUAN

Industri *Gaming Online* memang telah menyebar secara global dan menjadi salah satu industri paling menguntungkan di seluruh dunia. Dengan kemajuan teknologi saat ini, hampir seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses berbagai jenis hiburan. Salah satunya adalah permainan *Online* atau *Gaming Online*, yang mana dapat diakses dari berbagai perangkat dari telepon pintar, komputer hingga permainan konsol. Anggapan konvensional mengenai perusahaan *Game* mendapat penghasilan dari penjualan produk dalam bentuk *hardcopy*, di luar itu perusahaan juga mendapat penghasilan dari penjualan *Downloadable Content (DLC)* sebagai konten tambahan untuk *Game* tersebut. Dari model bisnis ini saja mungkin tidak banyak yang dapat dikembangkan lagi, namun ternyata masih dapat berkembang lebih jauh saat para pemain *Game* industri memperkenalkan sistem transaksi mikro.

Microtransaction sendiri adalah model bisnis dimana para konsumen atau dalam konteks ini adalah pemain dapat melakukan pembelian ataupun pembayaran mikro. Kebanyakan *Games Online* yang menganut sistem transaksi mikro sering kali adalah permainan gratis (*free to play*), saat mengunduh dan memasang permainan pada perangkat pemain. Transaksi mikro dalam industri *Game* muncul sebagai solusi untuk para pemain yang tidak memiliki banyak waktu untuk bermain namun tetap bisa kompetitif dengan pemain lain yang memiliki lebih banyak waktu bermain dalam *Game*. Diluar itu, transaksi mikro juga muncul untuk kosmetik tambahan dalam *Game Online* agar para pemain yang melakukan pembelian item tersebut terlihat atau terkesan lebih premium dibandingkan para pemain yang tidak melakukan transaksi mikro.

Loot box dalam *Game Online* biasanya adalah barang virtual yang dapat dikonsumsi untuk menerima pilihan acak barang virtual lebih lanjut, atau jarahan, mulai dari opsi penyesuaian sederhana untuk avatar atau karakter pemain, untuk peralatan yang mengubah permainan seperti senjata dan baju besi.

Dampak transaksi mikro pada pengalaman dan kepuasan pemain di PUBG Mobile Pramana Saputra

Selanjutnya ada Permainan *Gacha* adalah mekanisme yang mirip loot box, model ini membujuk pemain untuk membelanjakan mata uang virtual untuk menerima item secara acak. Sebagian besar permainan Free-to-play menerapkan model *Gacha*. Mulai banyak digunakan pada awal tahun 2010-an, khususnya di Jepang. Meski telah menjamur secara global, sistem *Gacha* ini dikritik karena membuat pemain ketagihan dan sering dibandingkan dengan perjudian karena mendorong untuk menghabiskan uang demi mendapatkan hadiah berbasis peluang.

Perdebatan muncul dari beberapa pemain yang mulai fokus pada apakah transaksi mikro dalam *Game Online* harus diizinkan atau tidak, mengingat bahwa banyaknya kritik mengenai sistem loot box dan model *Gacha* yang hanya terjadi pada *Game* berbasis *free-to-play* dan dampaknya kepada para pemain yang merasa *Game* menjadi tidak seimbang (balance) atau mengacu pada fair play. Namun pada penelitian ini penulis akan lebih berfokus pada mikro transaksi para pemain Player Unknown Battle Ground Mobile (PUBGM) saja untuk mempersempit area penelitian.

Perilaku para pemain memang berperan besar dalam pengambilan keputusan pembelian ini. Bagaimana para pemain bersikap dalam pasar atau Shop untuk istilah dalam *Game*, yang menunjukkan reaksinya terhadap produk baru dalam *Game*. Perilaku konsumen adalah sikap yang ditunjukkan konsumen untuk menyesuaikan diri dengan kebutuhan dan keinginan produk yang ingin dibeli untuk memahami lebih dalam apakah individu atau kelompok tersebut puas atau tidak terhadap produk yang ditawarkan. Dalam hal *Gaming Online*, para pemain melakukan transaksi mikro untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka didalam *Game* tersebut. Ini adalah fenomena yang akan terus berkembang mengikuti perkembangan *Game Online* dan begitu juga dengan transaksi mikro. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana dampak transaksi mikro terhadap pengalaman maupun kepuasan pemain PUBGM.

KAJIAN LITERATUR

Microtransaction atau transaksi mikro adalah metode atau model bisnis untuk menghasilkan pendapatan pada aplikasi, permainan dan program. Umumnya adalah free-to-play untuk ranah permainan *Online*, iklan berbayar, berlangganan dan baru-baru ini transaksi mikro (Kapralos, Katchabaw & Rajnovich, 2007).

Pembayaran mikro dikategorikan sebagai moneter bernilai rendah dan telah diterapkan pada produk dan jasa untuk dibeli dengan mata uang asli (Newman et al, 2016) walaupun harus membeli mata uang virtual terlebih dahulu (Pou et al, 2007).

Kepuasan pelanggan menurut Kotler et al. (Tjiptono, 2008) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dia persepsikan dibandingkan harapannya. Hasan (2009) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan konsumen sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi. Secara umum kepuasan dapat diartikan sebagai suatu perbandingan antara layanan atau hasil yang diterima konsumen dengan harapan konsumen, layanan atau hasil yang diterima itu paling tidak harus sama dengan harapan konsumen, atau bahkan melebihinya.

Perilaku pelanggan, Kotler (1997) menyatakan bahwa perilaku membeli merupakan kebiasaan individu baik secara langsung maupun tidak langsung terlibat dalam mendapatkan serta menggunakan barang dan jasa, dalam hal ini berupa barang.

Dampak transaksi mikro pada pengalaman dan kepuasan pemain di
PUBG Mobile
Pramana Saputra

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif untuk memperoleh deskripsi mengenai gambaran hubungan antara *Microtransactions* dengan kepuasan pemain PUBG. Menurut Punch (1998), penelitian kualitatif adalah penelitian empiris yang datanya tidak berbentuk kuantitatif. Menurut Denzin dan Lincoln (1994), penelitian kualitatif melibatkan penggunaan dan pengumpulan berbagai bahan empiris (studi kasus, pengalaman pribadi, introspeksi, biografi, wawancara, pengamatan, laporan) teks sejarah, sosial dan visual) yang menggambarkan proses, masa krisis dan makna dalam kehidupan individu.

Studi kasus merupakan suatu pendekatan kualitatif yang menerjemahkan pandangan-pandangan dasar interpretif yaitu bahwa realitas sosial adalah suatu yang subjektif dan diinterpretasikan; manusia menciptakan rangkaian makna dalam menjalani hidupnya. Bersifat induktif, geografis, dan tidak bebas nilai. Penelitian bertujuan untuk memahami kehidupan sosial (Poerwandari, 2007).

Jenis data primer berupa hasil interpretasi wawancara didapat dari Subjek penelitian yang mana adalah pemain melakukan pembelian *Lootbox* ataupun *Gacha* secara *Microtransactions* di PUBG, sebanyak 14 responden yang merupakan pemain yang sudah melakukan *Microtransactions* dan masih melakukan hingga saat ini sambil bermain PUBG. Penelitian ini menggunakan metode non-probability, metode pengambilan sampel yang akan digunakan adalah purposive sampling dimana peneliti mengandalkan kebijaksanaannya untuk memilih variabel untuk populasi sampel.

Peneliti sebagai instrumen penelitian akan mengobservasi seluruh informan selama wawancara untuk memahami lebih dalam tentang interpretasi hasil yang disebutkan tetap selaras dengan hal-hal lain dari individu informan untuk menghindari bias yang mungkin terjadi.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui wawancara, observasi, dan kajian dokumen. Wawancara merupakan komunikasi yang terbentuk antara dua orang dengan pertanyaan untuk mencapai tujuan penulis. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara tidak hanya mencakup pemahaman/ide tetapi juga dapat menangkap perasaan, pengalaman, emosi, dan motif yang dimiliki responden yang bersangkutan Gulo (2002).

Setelah pengumpulan data selesai, tahap selanjutnya adalah pengolahan dan analisis data. Menurut Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2004) analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahinya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesis, mencari, dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Untuk menguji keabsahan data yang didapat sehingga benar-benar sesuai dengan tujuan dan maksud penelitian, maka peneliti menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi data adalah teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan data tersebut Moleong (2007).

Teknik uji keabsahan lain yang digunakan oleh peneliti yakni Validitas rupa (*Face Validity*) yang menunjukkan apakah alat pengukur/instrument peneliti dari segi rupanya nampak mengukur apa yang ingin diukur. Menurut Djameludin Ancok (2011) validitas rupa sangat penting dalam pengukuran kemampuan individu seperti pengukuran kejujuran, bakat, keterampilan dan kecerdasan.

Dampak transaksi mikro pada pengalaman dan kepuasan pemain di
PUBG Mobile
Pramana Saputra

Tabel 1. Definisi operasional dan indikator variabel penelitian

Variabel	Definisi	Indikator
<i>Microtransaction</i>	model bisnis untuk menghasilkan pendapatan pada aplikasi, permainan dan program. Umumnya adalah free-to-play untuk ranah permainan <i>Online</i> , iklan berbayar, berlangganan dan baru-baru ini transaksi mikro	1. Harga 2. Tujuan 3. Status 4. Peningkatan 5. promosi
Kepuasan pemain	tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dia persepsikan dibandingkan harapannya	1. Rekomendasi 2. Pembelian ulang 3. Keinginan membayar lebih 4. Tidak ada komplain

Sumber: data primer, 2023

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan para pemain puas dengan *Microtransaction* dan mereka menyadari apa yang telah dibeli dan apa yang harus diharapkan dari pembelian tersebut.

Untuk harga, berkaca terhadap paket apa atau produk apa yang dibeli sudah menunjukkan keterangan mengenai produk tersebut, seperti kemungkinan mendapatkan berapa persen dan berapa harganya per *Gacha* maupun *Lootbox*. Tentunya tetap harus melakukan konversi terlebih dahulu dari mata uang kita menjadi Unknown Cash atau biasa disebut UC khusus untuk PUBGM.

Status yang diinginkan oleh para pemain juga bisa didapat namun berfokus hanya untuk kosmetik, tidak ada peningkatan kemampuan dalam bentuk apapun untuk PUBGM itu sendiri. Hanya berfokus pada tampilan seperti kill message khusus ataupun effect senjata saja, yang tidak didapat oleh pemain lain yang tidak melakukan *Microtransaction*.

Promosi PUBGM memang selalu muncul setiap musimnya, dalam setahun terdapat 4 musim. Hal ini tentu membuat para pemain tertarik untuk melakukan *Microtransaction* karena biasanya akan diberikan diskon untuk item-item tertentu.

Kebanyakan pemain yang diwawancara akan memberikan rekomendasi kepada pemain lain agar melakukan *Microtransaction* juga karena mendapat banyak benefit dari transaksi tersebut. Dan jika cukup bijak dalam melakukan *Microtransaction*, para pemain tidak dituntut untuk melakukan transaksi lebih banyak lagi.

Apakah ada repeat buying? Iya ada, walaupun hanya 50% dari para responden yang menjawab melakukan pembelian ulang, bergantung dari anggaran masing-masing pemain. Selanjutnya beberapa pemain dengan *budget* lebih dari pemain lain menunjukkan kepuasannya dengan melakukan *Microtransaction* lebih banyak dari transaksi sebelumnya.

Beberapa dari informan memang ada menunjukkan kekecewaannya pada sistem *Gacha* maupun *Lootbox* yang dinilai lebih kearah perjudian dalam pembelian produk ini dikarenakan masih ada *chance* yang harus dihadapi para pemain untuk

Dampak transaksi mikro pada pengalaman dan kepuasan pemain di PUBG Mobile Pramana Saputra

mendapatkan *item* yang lebih baik atau bisa dibilang tingkat kelangkaan dari produk yang didapat.

SIMPULAN

Microtransaction pada PUBGM memiliki pengaruh kepada kepuasan pemain, karena nominal yang terbilang cukup terjangkau untuk para pemain sudah mampu memberikan *item* kosmetik yang diinginkan oleh para pemain. Di sisi lain, kepuasan ini cukup tercoreng oleh sistem *Gacha* dan *Lootbox* yang mengarah pada perjudian karena ketidak-pastian yang didapat oleh para pemain tentang produk yang dibeli.

Alasan mengapa para pemain tetap puas dengan *Microtransaction* adalah keinginan dan kebutuhan para pemain untuk memiliki item langka yang dapat dipamerkan kepada teman-teman adalah faktor kepuasan utama mengapa terjadi pembelian.

Penelitian ini menemukan bahwa para pemain seringkali menjadi orang yang lebih hedonist selama tetap melakukan pembelian *Microtransaction* untuk mencapai tujuan maupun untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya.

SARAN

Untuk penelitian selanjutnya, peneliti menyarankan untuk berfokus pada pandangan para pemain mengenai *Gacha* dan *Lootbox* yang tidak tuntas dibahas pada penelitian ini karena bukan fokus utama peneliti. Namun bisa dikatakan bahwa topik tersebut cukup berpengaruh besar dalam gambaran mobile *Online Gaming* saat ini dimana transaksi yang dilakukan disamakan dengan perjudian yang terjadi pada mobile *Online Gaming*.

REFERENSI

- Ali Hasan, 2009, Marketing, Yogyakarta : MedPress (Anggota IKAPI)
- Denzin and Y. Lincoln. (eds.), Handbook of Qualitative Research. London: Sage.
- Fandy Tjiptono, 2008 .Strategi Pemasaran, Edisi III, Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Gulo, W., 2002, Metode Penelitian, PT. Grasindo, Jakarta.
- Kapralos, B., Katchabaw, M., & Rajnovich, R. 2007. Proceedings of the 2007 conference on future play: November 14-17, 2007, Toronto, Canada. New York, NY: ACM Press.
- Kotler dan Keller. 2007. Manajemen Pemasaran, Edisi Sebelas. Cetakan Ketiga. Jakarta: PT. Indeks
- Moleong, L. J., 2004, Metodologi Penelitian Kualitatif, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Moleong, L. J., 2007, Metodologi Penelitian Kualitatif, PT Remaja Rosdakarya, Bandung
- Newman, R., Chang, V., Walters, R., & Wills, G. 2016. Web 2.0 – The past and the future. International Journal of Information Management, 36(4): 591-598.
- Perks, Matthew (2016). "Limited Edition Loot Boxes: Problematic Gambling and Monetization"

Dampak transaksi mikro pada pengalaman dan kepuasan pemain di
PUBG Mobile
Pramana Saputra

- Pou, R., Edmonson, B., Jaworski, D., & Gorman, K. 2007. *Microtransactions* using points over electronic networks. United States Patent Application Publication, US 2007/0233568A1: 1-6.
- Punch, Keith F. 1998. *Introduction To Social Research: Quantitative & Qualitative Approaches*. London: Sage Publications dalam Pawito: *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. 2007. Yogyakarta: Lembaga Kajian Islam dan Sosial (LKIS)
- Toto, Serkan. "[Gacha: Explaining Japan's Top Money-Making Social Game Mechanism](#)". *Serkan Toto: CEO Blog*. Kantan Games. Diakses tanggal 10 Februari 2023.