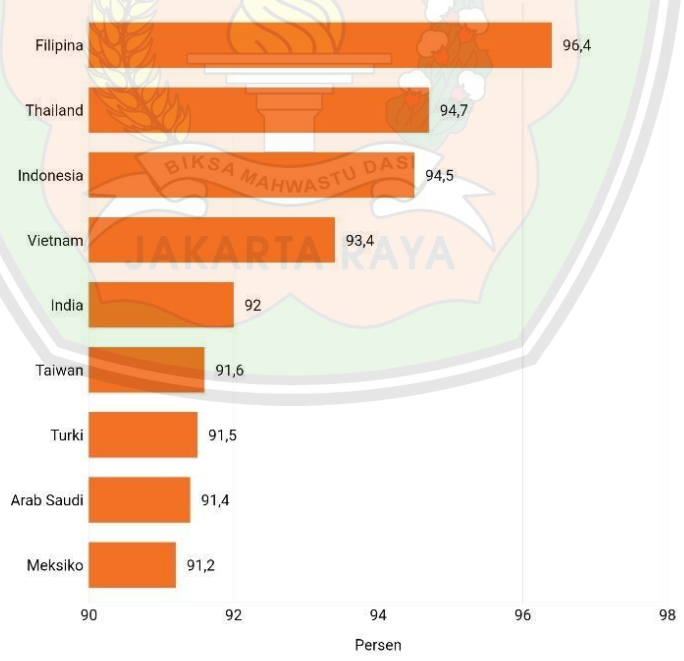
BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan game online dewasa ini kian semakin menjamur, tidak terkecuali di Indonesia. Indonesia adalah salah satu Negara yang dimana masyarakatnya memiliki minat dan antusias yang cukup tinggi dalam perkembangan game online pada saat ini. Hal ini dapat terjadi dikarenakan melesatnya perkembangan teknologi di zaman sekarang, sehingga kalangan masyarakat dari berbagai kelompok umur terlihat sudah tidak asing dengan game online. Berdasarkan laporan *We Are Social,* Indonesia menjadi negara dengan jumlah pemain video game terbanyak ketiga di dunia. Laporan tersebut mencatat ada 94,5% pengguna internet berusia 16-64 tahun di Indonesia yang memainkan video game per-Januari 2022 (Dihni, 2022).



Gambar 1. 1 Data pengguna video game terbanyak di dunia.

Sumber : databooks.com

Seiring berkembangnya game online saat ini membuat beberapa pihak mulai berlomba-lomba untuk memanfaatkan momentum ini dengan sebaik mungkin, dan salah satu contohnya adalah dengan membuat online store dari berbagai macam jenis dan tipe dari game online yang sudah ada pada saat ini. Online store merupakan sebuah platform digital yang memungkinkan konsumen untuk membeli produk atau layanan yang sudah tersedia melalui internet. Sedangkan dalam dunia game online, online store merupakan sebuah platform yang dapat diakses pada media tertentu yang dimana dapat memungkinkan para pegiat dan peminat game online untuk membeli apa saja keperluan yang mereka inginkan guna memaksimalkan performa mereka dalam game online tersebut. Berbagai macam jenis-jenis produk dan layanan yang ditawarkan oleh online store tertentu, mulai dari konten tambahan, item dalam game tertentu yang dimana item tersebut mungkin sangat sulit didapatkan sehingga membuat item itu menjadi salah satu produk yang ditawarkan oleh online store tersebut, sampai ke layanan jasa bantuan seperti jasa joki menaikkan pangkat atau peringkat yang dimana pelanggan akan menyerahkan kendali akun mereka kepada pihak yang bersangkutan dengan harapan bisa mencapai pangkat atau peringkat yang lebih tinggi tanpa harus bermain sendiri. Diantara semua produk dan layanan yang disediakan, jasa joki menaikkan pangkat atau peringkat merupakan layanan yang paling diminati pada hampir setiap online store yang ada pada platform tertentu.

Komunikasi dengan pelanggan sangat penting adanya dimana dengan komunikasi yang baik dengan pelanggan akan dapat membuat ketertarikan dan menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap online store tertentu sehingga dengan adanya perasaan percaya dari pelanggan terhadap online store dapat memungkinkan pelanggan tersebut akan menjadi pelanggan tetap dari online store yang bersangkutan. Komunikasi dengan pelanggan juga memiliki beberapa aspek, mulai dari layanan pelanggan yang dimana pihak dari online store diharuskan untuk membuat dan menyediakan berbagai saluran untuk menjawab pertanyaan dan menanggapi keluhan pelanggan secara cepat dan tepat. Selain menyediakan layanan saluran untuk berkomunikasi dengan pelanggan, pihak dari online store juga harus

menyediakan informasi produk atau layanan jasa yang dimana dalam informasi tersebut berisi deskripsi dari produk dan layanan jasa yang jelas dan informatif terhadap pelanggan.

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam pola komunikasi antara pelaku bisnis dan konsumennya. Media sosial, khususnya Instagram, menjadi salah satu platform yang efektif dalam membangun hubungan secara virtual. Melalui fitur-fitur seperti feed, story, highlight, hingga kolom komentar, pelaku usaha dapat menjalin komunikasi langsung dengan konsumen secara real-time dan personal.

Dalam konteks bisnis jasa joki Mobile Legends, kepercayaan menjadi aspek krusial karena konsumen menyerahkan akun pribadi mereka kepada penyedia jasa. Salah satu cara yang dilakukan untuk membangun kepercayaan tersebut adalah melalui penyampaian testimoni pelanggan. Testimoni yang ditampilkan di akun Instagram dapat menjadi bentuk komunikasi virtual yang menggambarkan pengalaman positif dari pelanggan sebelumnya, dan menjadi "bukti sosial" (social proof) bagi calon pelanggan baru.Dalam konteks bisnis jasa, seperti jasa joki Mobile Legends, komunikasi virtual memegang peran yang sangat penting. Hal ini disebabkan karena layanan yang ditawarkan bersifat digital dan tidak memiliki bentuk fisik yang bisa dilihat secara langsung oleh calon konsumen. Konsumen menyerahkan akun pribadi mereka kepada penyedia jasa, yang tentunya mengandung risiko. Oleh karena itu, kepercayaan menjadi faktor kunci yang menentukan keberlangsungan dan keberhasilan layanan ini. Tanpa adanya kepercayaan, konsumen cenderung akan ragu untuk menggunakan jasa tersebut, apalagi jika belum pernah berinteraksi langsung sebelumnya.

Tentunya dengan adanya kemajuan teknologi dan komunikasi yang sangat pesat dewasa ini dapat membawa perubahan terhadap berbagai kehidupan manusia. Salah satunya adalah akses yang berhubungan langsung dengan media, yang dimana saat ini semakin bergeser menjadi sebuah kebutuhan yang dinilai sebagai kebutuhan primer dari setiap individu tertentu. Khususnya dalam dunia teknologi informasi dan komunikasi berbasis jaringan sosial yang saat ini telah banyak

digunakan untuk pertumbuhan bisnis yang sedang dijalankan. Kehadiran media digital mempertegas kebutuhan tersebut karena dapat membuat informasi menjadi lebih terbuka, mudah untuk dicari dan juga mudah untuk didapatkan.

Salah satu cara yang umum digunakan untuk membangun kepercayaan dalam komunikasi virtual adalah dengan menampilkan testimoni dari pelanggan sebelumnya. Testimoni berfungsi sebagai "bukti sosial" (social proof) yang dapat memberikan gambaran kepada calon konsumen tentang pengalaman orang lain saat menggunakan layanan tersebut. Ketika calon konsumen melihat bahwa banyak pelanggan merasa puas dan memberikan penilaian positif, hal ini akan meningkatkan keyakinan mereka terhadap kredibilitas penyedia jasa.

Salah satu media sosial yang saat ini sering dijadikan sebagai media promosi adalah Instagram. Instagram merupakan sebuah media sosial yang digunakan oleh Sebagian orang untuk bertukar informasi dan berkomunikasi satu sama lain. Instagram juga memiliki fungsi lain yaitu sebagai sarana untuk mengunggah dan berbagi media entah itu dalam bentuk foto atau video sesama pengguna aktif lainnya. Banyak dari berbagai macam kalangan sering membeli atau memesan apa yang mereka inginkan sesuai dengan keadaan mereka saat ini melalui fitur Instagram, banyak hal yang menjadi penyebab ketertarikan kalangan tertentu dalam menggunakan Instagram sebagai media jual beli atau memesan sebuah layanan, mulai dari penawaran harga yang variatif, konten yang menarik sampai ke jenis produk atau layanan yang ditawarkan yang beragam. Instagram sendiri saat ini telah menjadi fenomena pada kalangan pengguna media sosial, khususnya remaja.

Vanlil Store merupakan sebuah online store dalam bidang game online yang berfokus di salah satu game online yang saat ini sedang banyak digemari oleh kalangan masyarakat luas yaitu *Mobile Legends.* Vanlil Store didirikan pada tahun 2021 dan saat ini Vanlil Store sudah memiliki akun di media sosial Instagram yang dimana dari media sosial tersebut Vanlil Store sudah memiliki 30,5rb followers di media sosial Instagram.



Gambar 1. 2 Akun Media Sosial Instagram

Sumber : (Instagram @vanlilstore)



Gambar 1. 3 Contoh Konten Promosi Vanlil Store

Sumber : (Instagram @vanlilstore)

Akun Instagram @vanlilstore merupakan salah satu akun yang menyediakan jasa joki Mobile Legends dan aktif memanfaatkan testimoni pelanggan sebagai bagian dari strategi komunikasi virtualnya. Testimoni tersebut ditampilkan melalui berbagai fitur Instagram seperti story, highlight, feed post, hingga tangkapan layar dari pesan pelanggan di DM atau WhatsApp. Penyajian testimoni secara konsisten ini bukan hanya sebagai bentuk promosi, tetapi juga sebagai upaya untuk membangun dan mempertahankan kepercayaan konsumen secara berkelanjutan.

Dalam konteks ini, akun Instagram @vanlilstore yang menyediakan jasa joki Mobile Legends menjadi salah satu contoh menarik. Sebagai penyedia jasa di ranah digital game kompetitif, tantangan utama @vanlilstore adalah bagaimana meyakinkan calon konsumen bahwa layanan yang ditawarkan aman, profesional, dan terpercaya. Mengingat konsumen tidak bertemu langsung dengan penyedia jasa, maka dibutuhkan pendekatan komunikasi virtual yang mampu menciptakan rasa percaya. Salah satu strategi komunikasi virtual yang dilakukan oleh @vanlilstore adalah dengan memanfaatkan testimoni pelanggan. Testimoni berupa tangkapan layar pesan WhatsApp, komentar positif di media sosial, hingga ulasan langsung dari pelanggan menjadi alat yang digunakan untuk menunjukkan kepuasan konsumen sebelumnya. Melalui cara ini, akun @vanlilstore berupaya membangun citra positif dan memperkuat kepercayaan calon pelanggan terhadap layanan joki yang ditawarkan.

Fenomena ini menarik untuk diteliti karena strategi komunikasi virtual melalui testimoni belum banyak dikaji secara mendalam, khususnya dalam konteks layanan jasa digital seperti joki game online. Selain itu, penting untuk mengetahui sejauh mana testimoni dapat memengaruhi persepsi dan keputusan konsumen dalam memilih layanan yang berbasis kepercayaan. Melalui penelitian ini, penulis ingin mengkaji bagaimana komunikasi virtual melalui testimoni pelanggan dapat dimanfaatkan secara strategis untuk membangun kepercayaan konsumen, dengan mengambil studi kasus pada akun Instagram @vanlilstore. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam kajian komunikasi pemasaran digital serta menjadi referensi praktis bagi pelaku usaha jasa digital lainnya.

Berdasarkan fenomena yang terjadi, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitan yang berjudul " Komunikasi Virtual Melalui Testimoni Pelanggan : Studi Kasus Akun Instagram @vanlilstore dalam Membangun Kepercayaan Konsumen Jasa Joki *Mobile Legends* ".

1.2.Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada penggunaan testimoni pelanggan sebagai bentuk komunikasi virtual yang dilakukan oleh akun Instagram @vanlilstore, dalam upaya membangun kepercayaan konsumen terhadap jasa joki *Mobile Legends* yang ditawarkan.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Bagaimana testimoni pelanggan dalam membangun kepercayaan konsumen terhadap jasa joki *Mobile Legends*?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisa bentuk komunikasi virtual melalui testimoni pelanggan pada akun Instagram @vanlilstore dalam membangun kepercayaan konsumen terhadap jasa joki *Mobile Legends*.

1.5. Manfaat Penelitian Teoritis dan Praktis

1.5.1. Manfaat Penelitian Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangsih dalam pengetahuan serta teoritis yang berkaitan dalam Ilmu Komunikasi, khususnya mengenai pemanfaatan komunikasi visual dalam membangun kepercayaan konsumen dan dapat menjadi salah satu referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.5.2. Manfaat Penelitian Praktis

Manfaat penelitian praktis dari penelitian ini:

1. Bagi sivitas akademika, diharapkan bisa memberikan sumbangsih khazanah keilmuan terlebih pada bidang Ilmu komunikasi serta bisa menjadi regerensi bagi mahasiswa lain.
2. Bagi penulis, penelitian ini berguna dalam mendapatkan gelar sarjana Ilmu Komunikasi sekaligus berupaya mengembangkan hasil pembelajaran yang dilakukan selama perkuliahan.