

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Pada zaman modern seperti saat ini penting untuk mengenai perkembangan teknologi. Pasalnya, saat ini manusia tidak dapat menjalankan kehidupan sehari-hari tanpa memanfaatkan perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi juga membuat manusia menjadi produktif dalam menghasilkan berbagai produk untuk kebutuhan hidup. Perkembangan teknologi menghasilkan modernitas yang ditandai dengan pertumbuhan ekonomi, mobilitas social, hingga perluasan budaya. Teknologi dapat dirasakan dalam berbagai bidang kehidupan, seperti bidang pendidikan, perbankan, komunikasi, bisnis, hiburan, dll. Teknologi merupakan sebuah konsep yang berkaitan dengan jenis penggunaan dan pengetahuan tentang alat dan keahlian serta bagaimana memberi pengaruh pada kemampuan manusia untuk mengendalikan dan mengubah sesuatu yang ada di sekitarnya. Dapat dikatakan bahwa teknologi adalah semacam perpanjangan manusia untuk dapat memanfaatkan alam dan sesuatu yang ada disekelilingnya secara lebih maksimal. Salah satunya contoh perkembangan teknologi adalah perkembangan teknologi dibidang hiburan [1] .

Spotify merupakan contoh sukses dari industri hiburan yang berhasil lewat Analisa data yang tepat. Spotify diluncurkan pada September 2008 *Swedia* startup Spotify AB. Spotify dibawah model bisnis freemium, dengan dua streaming musik dengan tingkatan: Spotify gratis (160kbit/s) dan Spotify premium (hingga 320kbit/s). Berlangganan premium memiliki kelebihan menghapus iklan, meningkatkan kualitas audio dan memungkinkan pengguna untuk mengunduh musik untuk menggunakan secara *offline*. *Managing* Direktur Spotify Asia menjelaskan bahwa masyarakat Indonesia telah menghabiskan waktu sebanyak 1,65 milyar menit untuk menikmati Spotify selama 3 bulan operasional mereka di tanah air. Ia juga menambahkan kalau para pengguna Spotify di Indonesia rata-rata meluangkan waktu selama 1,5 jam untuk menikmati layanan Spotify setiap harinya. Ia bisa menjelaskan statistik tersebut karena mereka tidak hanya menyediakan layanan jasa untuk musik streaming, tapi juga memperhatikan karakteristik pendengarnya [2].

Spotify menggunakan berbagai metode penyaringan kolaboratif (dekomposisi artis pengguna, matriks lagu pengguna yang menjadi kompak dengan menentukan pola dalam data) yang memberikan representasi laten (vektor angka) dari setiap pengguna dan setiap artis atau lagu. Hal ini memungkinkan Spotify untuk membuat peta musik yang komprehensif, dimana lagu-lagu serupa diposisikan bersama-sama dan pendengar cenderung mendengarkan musik hanya area peta tertentu. Lewat pemetaan tersebut, Spotify dapat menemukan lagu-lagu yang dekat, namun baru relatif terhadap referensi yang pengguna tunjukkan atau permintaan yang diberikan.

Spotify telah menjadi salah satu aplikasi streaming musik teratas diberbagai negara diseluruh dunia. Dengan katalog musik yang jelas, fitur rekomendasi yang canggih, dan integrasi yang baik dengan berbagai perangkat, Spotify telah menjadi populer bagi jutaan pengguna untuk mendengarkan musik secara online dengan kehadiran diberbagai platform, termasuk desktop, web,

dan perangkat seluler, Spotify menjadi salah satu pemimpin dalam industri streaming musik. Berdasarkan data dari *Play Store* Spotify menduduki peringkat 12 dalam kategori aplikasi gratis paling populer aplikasi Spotify telah diunduh sebanyak 1 milyar, Hal ini membuktikan bahwa aplikasi Spotify sukses memungkinkan pengguna untuk mendengarkan berbagai lagu secara *online* maupun *offline*.

Terdapat pengaruh Spotify terhadap industri musik sangat signifikan dan beragam seperti, Spotify telah membuat akses terhadap jutaan lagu menjadi lebih mudah dan terjangkau bagi pendengar diseluruh dunia. Hal ini telah mengubah cara orang menemukan dan mendengarkan musik. Spotify juga telah memperkenalkan model bisnis streaming musik yang telah mengubah lanskap industri musik. Hal ini memungkinkan pendengar untuk mengakses musik secara legal dengan berlangganan bulanan. Spotify telah sumber pendapatan yang signifikan bagi banyak artis , terutama yang memiliki jumlah pemutaran yang tinggi. Spotify telah menjadi platform penting untuk promosi musik baru. Daftar putar yang disusun oleh Spotify dan fitur seperti “*Discover Weekly*” dapat membantu musik baru mendapatkan perhatian lebih banyak. Spotify telah membantu mengurangi pembajakan musik dengan menyediakan alternatif legal yang mudah diakses bagi pendengar dan Spotify telah menyediakan data dan analitik yang mendalam tentang perilaku mendengarkan pengguna, yang dapat membantu label rekaman dan artis untuk memahami audiens mereka dan merencanakan strategis pemasaran lebih baik. Pengaruh Spotify terus berkembang seiring dengan perubahan dalam teknologi perilaku mendengarkan musik.

Dibalik kesuksesan aplikasi Spotify terdapat beberapa keluhan dan masalah yang dialami oleh pengguna aplikasi Spotify seperti lagunya eror, terdapat banyak iklan, dan layanan respon yang lambat. Hal ini membuat pengguna merasa kesal dan tidak nyaman saat mendengarkan musik. Oleh karena itu aplikasi Spotify memiliki tantangan dan masalah yang perlu diatasi.

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas, penulis tertarik meneliti bagaimana tingkat kepuasan terhadap aplikasi Spotify agar bisa digunakan untuk meningkatkan kepuasan pengguna, pada penelitian dengan judul “ **ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *SPOTIFY* MENGGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL*”.**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian yaitu bagaimana menganalisis kepuasan aplikasi Spotify menggunakan metode *E-Servqual*.

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penelitian dapat lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan maka penulis menetapkan Batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan hanya pengguna aplikasi Spotify menganalisis tentang kepuasan pengguna aplikasi menggunakan metode *E-Servqual*.
2. Pengumpulan data menggunakan kuesioner *Google Form*.
3. Dalam penelitian ini, responden merupakan individu yang menggunakan aplikasi Spotify di Kota Jambi. Untuk menentukan sampel, peneliti menggunakan metode acak berstrata (*stratified random sampling*) dengan membagi populasi pengguna aplikasi Spotify di Kota Jambi ke dalam kelompok strata berdasarkan karakteristik tertentu, seperti usia dan jenis kelamin. Metode ini memungkinkan pengambilan sampel yang merata dari setiap strata untuk mewakili karakteristik seluruh populasi yang heterogen.

Teknik yang digunakan merupakan *Probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

4. *Software* yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis tingkat kepuasan aplikasi Spotify
2. Mengetahui penerapan metode *E-SERVQUAL* pada aplikasi Spotify
3. Mengetahui tingkat kepuasan dari variabel *E-SERVQUAL*
4. Menentukan rekomendasi kedepannya dalam mengembangkan Spotify

1.4.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Penulis dapat mengetahui seberapa tingkat kepuasan pengguna aplikasi Spotify
2. Penulis dapat mengetahui variabel dimana yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan pengguna aplikasi Spotify
3. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi pengguna aplikasi Spotify
4. Sebagai referensi peneliti yang ingin melakukan penelitian dibidang yang sama.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian ini dibuat dalam sistematika yang sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang benar dan dibagi dalam bab-bab sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori dasar mendukung penelitian, dikutip dari buku, jurnal dan lain-lain.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang uraian secara rinci desain, metode atau pendekatan yang akan digunakan dalam menjawab penelitian untuk mencapai tujuan penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum model yang digunakan, hipotesis dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Bab ini berisi tentang model konseptual, analisis data dan statistik deskriptif, pengujian-pengujian dan hipotesis.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini terdapat kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran yang berhubungan dengan hasil penelitian ini untuk pengembangan penelitian selanjutnya.