

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Spotify adalah salah satu platform layanan *streaming* musik bermodel bisnis *premium* yang berkembang di Indonesia. Spotify menawarkan layanan *streaming* musik, lagu, dan podcast. Pengguna Spotify non-*premium* mempunyai akses terbatas pada fitur-fiturnya, seperti saat mendengarkan musik ada iklan tiba-tiba muncul, tidak dapat mengunduh musik untuk didengarkan tanpa koneksi internet (offline), tidak dapat memutar musik jika aplikasi ditutup, serta hanya dapat memutar lagu secara acak dalam suatu *playlist* (daftar putar) sedangkan pengguna Spotify *premium* terbebas dari semua keterbatasan tersebut serta beberapa fitur tambahan seperti social-play *streaming*, kualitas suara lebih jernih, dapat memutar musik di device yang terkoneksi dengan akun Spotify yang sama [1].

Meskipun Spotify menawarkan berbagai fitur unggulan seperti **Discover Weekly**, **Daily Mix**, dan sistem rekomendasi musik berbasis kecerdasan buatan, masih terdapat keluhan dari pengguna terkait kualitas aplikasi tersebut. Beberapa di antaranya mencakup lirik lagu yang tidak muncul, terjadinya bug iklan, serta lamanya proses pemutaran lagu. Selain itu, persaingan di industri streaming musik semakin meningkat dengan hadirnya platform lain, seperti Apple Music, YouTube Music, dan Joox, yang masing-masing memiliki keunggulan tersendiri dalam menarik perhatian pengguna.

Masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah banyaknya keluhan yang masih dirasakan oleh para pengguna yang berdampak negatif pada

aplikasi Spotify serta kemampuan Spotify untuk menawarkan layanan yang lebih baik bagi penggunanya.

Pada permasalahan ini, ada beberapa metode yang bisa digunakan untuk menganalisis sebuah permasalahan pada Spotify. Berikut adalah metode-metode yang bisa digunakan. Metode *CRISP-DM* (*Cross-Industry Standard Process for Data Mining*) dan algoritma klustering *K-Means* akan digunakan untuk menguraikan fitur-fitur yang mempengaruhi kesuksesan dan popularitas lagu di Spotify [2]. *UX Curve* adalah sebuah metode evaluasi pengalaman pengguna retrospektif yang dapat digunakan untuk menyelidiki kualitas pengalaman pengguna dengan mengamati dinamika perubahan pengalaman pengguna [3].

Model ukur yang digunakan dalam penelitian ini yaitu model ukur *DeLone & McLean*, model ini di pilih karena memberikan kerangka kerja yang menyeluruh dengan menggunakan variabel Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Pengguna Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih untuk menilai keberhasilan aplikasi Spotify sehingga bisa menjadi aplikasi music *streaming* yang populer serta mengukur kesuksesan aplikasi tersebut [4].

Berdasarkan masalah yang telah diidentifikasi, hipotesis yang diangkat dalam penelitian ini adalah bahwa penerapan metode evaluasi berbasis DeLone and McLean dapat memberikan analisis yang lebih menyeluruh terhadap keluhan-keluhan yang masih dirasakan oleh para pengguna di Spotify. Fokus penelitian ini adalah untuk mengukur sejauh mana Spotify berhasil memperbaiki masalah-

masalah yang ada dengan mengevaluasi berbagai aspek yang memengaruhi *System Quality, Information Quality, Use, User Satisfaction* dan *Net Benefit*.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana menganalisis kesuksesan terhadap aplikasi Spotify menggunakan metode *Delone and Mclean*?

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Berdasarkan hasil pemaparan dari perumusan masalah maka penelitian ini berfokus pada penulisan dan penyusunan agar penelitian ini memiliki ruang lingkup yang jelas, maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kesuksesan aplikasi Spotify menggunakan variabel *System Quality, Information Quality, Use, User Satisfaction*, dan *Net Benefit*.
2. Metode pengukuran yang digunakan menggunakan metode *DeLone and McLean*
3. Responden pada penelitian ini merupakan masyarakat di kota Jambi yang menggunakan aplikasi Spotify

## **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian ini bertujuan :

1. Mengetahui bagaimana cara mengukur tingkat kesuksesan aplikasi Spotify menggunakan metode *DeLone and McLean*
2. Mengetahui hubungan kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi Spotify

3. Mengetahui hubungan pengguna dan kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih

### **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

Adapun manfaat penelitian yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini menghasilkan informasi bagi pengelola aplikasi Spotify untuk menilai kesuksesan aplikasi Spotify.
2. Penelitian ini menghasilkan informasi tentang kualitas sistem, kualitas informasi dan kepuasan pengguna pada aplikasi Spotify.
3. Bagi peneliti penelitian ini dilakukan agar dapat mengukur hubungan antara pengguna dan kepuasan pengguna pada manfaat bersih (manfaat akhir), sehingga penelitian ini dapat menjadi penelitian yang berkualitas.

### **1.6 SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk mempermudah dalam memahami penulisan laporan penelitian ini, maka penulis menyajikan sistematika penulisan ini sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematikan penulisan dalam penyusunan laporan.

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini menguraikan beberapa teori dan konsep umum yang akan di deskripsikan, berhubungan dengan

pokok permasalahan dari berbagai *literature* yang bersumber dari buku, jurnal dan artikel.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini akan menjelaskan tahapan dari proses yang dilakukan selama melakukan penelitian ini dan metode yang digunakan untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi Spotify serta alat bantu yang digunakan dalam penelitian.

### **BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang gambaran umum model dan instrumen yang digunakan pada penelitian mengenai kualitas layanan aplikasi Spotify menggunakan metode *delone and mclean*.

### **BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi hasil dari analisa serta perhitungan dari hipotesis yang telah dilakukan.

### **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini menguraikan kesimpulan yang diperoleh dan tahap-tahap analisis yang telah dilakukan serta saran atau masukan untuk perkembangan penelitian selanjutnya.