

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

YouTube adalah sebuah situs web video sharing (berbagi video) yang populer dimana para pengguna dapat memuat, menonton, dan berbagi klip video secara gratis. Didirikan pada bulan februari 2005 oleh 3 orang mantan karyawan PayPal, yaitu Chad Hurley, Steve Chen dan Jawed Karim[1].

Seiring dengan perkembangan industri musik dan meningkatnya permintaan untuk layanan streaming musik, YouTube meluncurkan YouTube musik pada tahun 2018. YouTube musik menjadi suatu langkah yang strategis bagi YouTube dalam memasuki pasar layanan streaming musik yang semakin kompleks [2].

Sebagai aplikasi streaming yang secara khusus diperuntukkan bagi musik, YouTube Music memungkinkan pengguna untuk menonton dan mendengarkan musik secara online dengan jumlah konten yang hampir tidak terbatas. Aplikasi ini dapat diunduh dan digunakan secara gratis maupun berbayar. Namun, pada penggunaan versi gratis, pengguna masih menghadapi beberapa keterbatasan, seperti adanya iklan yang kerap dianggap mengganggu serta tidak dapat memutar musik di latar belakang ketika aplikasi ditutup, sehingga pengalaman mendengarkan menjadi kurang optimal. Sementara itu, pengguna YouTube Music Premium memperoleh layanan tambahan, antara lain akses bebas iklan, fitur

mengunduh musik agar dapat diputar secara offline, serta kemampuan mendengarkan musik di latar belakang tanpa harus tetap membuka aplikasi[3].

Dengan adanya kekurangan yang di antaranya yaitu tidak dapat mendengarkan musik saat keluar dari aplikasi youtube music menyebabkan beberapa alasan yaitu menurunnya kepuasan dan kesuksesan aplikasi YouTube Music [4]

Oleh karena itu berdasarkan permasalahan tersebut, penulis bermaksud mengangkat penelitian yang berjudul **“ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI YOUTUBE MUSIC MENGGUNAKAN METODE DELONE & MCLEAN “**

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana menganalisis kesuksesan terhadap aplikasi Youtube Music menggunakan metode *Delone and Mclean*?
2. Hubungan antara Kualitas Layanan, Fitur Aplikasi, dan Kepuasan Pengguna YouTube Music ?

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Berdasarkan perumusan masalah diatas memfokuskan penulisan dan memperjelas penyusunan agar lebih tertata, maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kesuksesan Youtube Music
2. Analisis variabel terhadap aplikasi YOUTUBE MUSIC menggunakan metode *Delone and Mclean* dengan memuat variabel yaitu Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), Penggunaan (*Use*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
3. Responden pada penelitian ini merupakan masyarakat sekitar kota Jambi yang menggunakan aplikasi Youtube Music
4. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan bantuan Google Form dan skala yang digunakan adalah skala likert
5. Aplikasi atau tool yang digunakan untuk menganalisis hasil kuesioner adalah *SmartPLS V4*.

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian ini bertujuan :

1. Mengetahui bagaimana cara mengukur tingkat kesuksesan aplikasi Youtube Music menggunakan metode DeLone and McLean
2. Mengetahui hubungan kualitas system dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi Youtube Music
3. Mengetahui hubungan pengguna dan kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

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

1. Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi pihak pengelola aplikasi sehingga dapat membantu dalam perbaikan dan pengembangan aplikasi Youtube Music
2. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menganalisis hal-hal yang berhubungan dengan kesuksesan aplikasi.
3. Diharapkan dari penelitian dapat menambah wawasan pengetahuan serta pemahaman yang lebih luas mengenai evaluasi kesuksesan aplikasi.

### **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah ilmiah dapat dilihat melalui sistematika penulisan yang meliputi :

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

Pada bab ini dibahas tentang latar belakang masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini memuat landasan teori-teori yang diperoleh dari berbagai referensi yang terkait dengan penelitian ini.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini akan dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan metode-metode yang akan digunakan untuk analisis kesuksesan aplikasi Youtube Music.

**BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Berisi analisis kesuksesan yang menggunakan metode DELONE AND MCLEAN.

**BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berisi hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti serta rekomendasi untuk aplikasi Youtube Music sebagai bahan pertimbangan dan masukkan kepada pihak aplikasi Youtube

**BAB VI : PENUTUP**

Bab ini menguraikan kesimpulan yang diperoleh dari tahap-tahap analisis beserta saran atau masukan bagi pengembangan aplikasi Youtube Music yang akan datang.