

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era digital telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk cara berinteraksi, bekerja, dan menikmati hiburan [1]. Salah satu sektor yang paling terdampak oleh kemajuan ini adalah industri Music. Perkembangan teknologi membuat proses produksi, distribusi, hingga konsumsi Music menjadi lebih efisien dan mudah diakses oleh siapa pun. Music kini tidak hanya berfungsi sebagai hiburan semata, melainkan telah menjadi bagian integral dari gaya hidup masyarakat modern yang lekat dengan teknologi digital. Melalui perangkat yang terhubung ke internet, masyarakat dapat dengan cepat menemukan, memutar, dan membagikan lagu, menunjukkan bagaimana transformasi teknologi telah mengubah pola konsumsi dan apresiasi terhadap karya Music [2].

Transformasi digital tersebut juga memunculkan perubahan mendasar dalam cara masyarakat menikmati Music. Jika dahulu orang mendengarkan Music melalui media fisik seperti kaset dan CD, kini akses Music dilakukan secara daring melalui platform streaming. Inovasi ini memungkinkan distribusi Music menjangkau khalayak yang lebih luas dalam waktu singkat serta memberikan kesempatan bagi musisi untuk mempromosikan karya mereka ke tingkat global. Revolusi digital ini menjadi tonggak penting dalam perkembangan industri Music modern, di mana teknologi memainkan peran utama dalam membentuk perilaku serta preferensi

pendengar terhadap Music [3].

Salah satu layanan Music digital yang berkembang pesat adalah *Apple Music*, yang resmi diluncurkan pada 30 Juni 2015 oleh Apple Inc. Layanan ini dirancang untuk menjadi bagian dari ekosistem Apple yang saling terintegrasi dengan berbagai perangkat seperti iPhone, iPad, MacBook, dan Apple Watch. Melalui *Apple Music*, pengguna dapat mengakses jutaan lagu, playlist yang disusun oleh kurator profesional, serta menikmati fitur-fitur unggulan seperti audio spasial dan kualitas lossless. Fitur-fitur tersebut bertujuan untuk memberikan pengalaman mendengarkan Music yang lebih imersif dan berkualitas tinggi bagi pengguna.

Seiring dengan meningkatnya ketergantungan masyarakat terhadap teknologi dan hiburan digital, jumlah pengguna *Apple Music* terus menunjukkan tren kenaikan dari tahun ke tahun. Hingga pertengahan tahun 2024, jumlah pelanggan berbayar *Apple Music* telah mencapai sekitar 95 juta pengguna, meningkat dari 88 juta pada tahun sebelumnya. Pendapatan yang dihasilkan juga cukup signifikan, mencapai sekitar US\$9,2 miliar pada tahun 2023. Angka ini menegaskan bahwa layanan streaming Music digital telah menjadi salah satu bentuk konsumsi hiburan paling populer di kalangan masyarakat modern [4].

Meskipun mengalami pertumbuhan yang pesat, *Apple Music* tetap menghadapi persaingan ketat dari berbagai platform lain seperti Spotify, Amazon Music, dan YouTube Music. Setiap platform memiliki keunggulan tersendiri baik dari segi fitur, tampilan, maupun sistem rekomendasi Music. Kelebihan utama *Apple Music* terletak pada integrasinya yang optimal dengan perangkat Apple seperti iPhone, iPad, dan Mac, kualitas suara beresolusi tinggi (*lossless audio*), serta kestabilan

performa aplikasi yang baik, sehingga memberikan pengalaman mendengarkan Music yang lebih nyaman dan berkualitas bagi penggunanya.

Namun saat ini kepuasan pengguna dinilai menurun jika dilihat dari beberapa ulasan pengguna di App Store Indonesia yang menyatakan masih ditemukan beberapa keluhan terhadap performa aplikasi *Apple Music*. Beberapa pengguna menilai bahwa pemutaran lagu sering terhenti secara tiba-tiba (*lag*), proses sinkronisasi antar perangkat berjalan lambat, serta tampilan antarmuka yang dinilai kurang intuitif. Selain itu, fitur rekomendasi lagu sering kali tidak sesuai dengan preferensi Music pengguna, dan proses pengunduhan lagu untuk didengarkan secara offline juga kerap gagal. Permasalahan ini menunjukkan bahwa *Apple Music* masih perlu melakukan peningkatan dalam aspek kecepatan layanan, keandalan sistem, serta kemudahan penggunaan agar pengalaman pengguna menjadi lebih optimal.

Berdasarkan kondisi tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Apple Music*. Terdapat berbagai metode yang dapat digunakan untuk menganalisis kualitas layanan sistem informasi, seperti Webqual, Delone and McLean, Servqual, dan E-Servqual. Setiap metode memiliki dimensi dan variabel yang berbeda dalam mengukur kualitas suatu layanan digital [5]. Dalam penelitian ini, penulis memilih untuk menggunakan metode E-Servqual karena dianggap paling relevan dengan karakteristik layanan *Apple Music*.

Pemilihan metode E-Servqual juga di perkuat oleh penelitian terdahulunya karena dianggap efektif dalam menilai kualitas layanan digital pada platform Music

daring. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, loyalitas, dan keputusan pembelian pengguna. Penelitian oleh Zainah dan Hamzah [6] pada *Amazon Music* menemukan bahwa dimensi *reliability* dan *responsiveness* paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sihombing [7] pada *Apple Music* menunjukkan bahwa *E-Service Quality* berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian paket berlangganan. Sementara itu, penelitian oleh Raflianyah [8], Ginting dkk. [9] dan Farhana dkk. [10] yang berfokus pada *Spotify* menyimpulkan bahwa kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan, loyalitas, serta minat beli ulang pengguna, dan menjadi faktor utama dalam membentuk keputusan penggunaan layanan premium.

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dan memaparkannya ke dalam laporan dengan judul **“Analisis Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi *Apple Music* Dengan Menggunakan Metode E-Servqual”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan Uraian latar belakang masalah diatas maka dapat di rumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Mengukur Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna terhadap aplikasi *Apple Music* menggunakan *metode E-Servqual*?”

1.3 BATASAN MASALAH

Berdasarkan uraian dari permasalahan pada rumusan masalah, agar penelitian

ini terkesan tidak keluar dari pembahasan yang ada, maka penelitian ini dibatasi sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan metode E-Servqual dengan variabel, *Efficiency* (Efisiensi), *Fulfillment* (Pemenuhan), *Reliability* (Keandalan), *Privacy* (Privasi), *Responsiveness* (DayaTanggap) dan *Contact* (Kontak) terhadap *User satisfaction*.
2. Pendekatan pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disusun melalui platform *Google Form*.
3. *Tools* yang digunakan untuk mengolah hasil kuesioner yaitu Smart PLS.
4. Responden pengguna yang diambil yaitu yang masih aktif dalam menggunakan aplikasi *Apple Music*.
5. Rumus yang digunakan dalam menghitung sampel yaitu rumus *Lemeshow*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Mengenai tujuan yang ingin dicapai dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas layanan aplikasi *Apple Music* terhadap kepuasan pengguna menggunakan *E-Servqual*.
2. Untuk mengetahui variabel *E-Servqual* mana yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Apple Music*.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini ada beberapa, manfaat yang dapat diperoleh yaitu:

1. Memahami faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna, *Apple Music* dapat melakukan perbaikan pada aspek yang kurang optimal.
2. Dapat memberikan rekomendasi, faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Penulisan ini disajikan dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai studi literatur yang bersumber dari buku-buku, jurnal maupun internet yang memuat konsep-konsep teoritis dan digunakan sebagai kerangka atau landasan untuk menjawab masalah penelitian serta membantu penulis supaya memiliki landasan teori yang baik mengenai penelitian yang dilakukan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai metode yang digunakan dalam penelitian. Pembahasan meliputi alur penelitian yang menggambarkan tahapan proses penelitian, populasi dan sampel yang digunakan sebagai responden, operasional variabel beserta

pengukurannya, serta alat dan bahan yang digunakan dalam proses penelitian.

BAB IV : MODEL INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas model penelitian yang digunakan, hipotesis yang diajukan, serta pengembangan instrumen penelitian berupa kuesioner. Model penelitian menjelaskan hubungan antar variabel yang diteliti, sedangkan hipotesis disusun berdasarkan kerangka pemikiran. Kuesioner dikembangkan dengan mengacu pada indikator setiap variabel agar data yang diperoleh valid dan reliabel.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil penelitian yang diperoleh dari pengumpulan dan pengolahan data menggunakan instrumen kuesioner. Pada bagian awal dijelaskan mengenai objek penelitian dan profil responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner. Selanjutnya, disajikan hasil analisis data yang diolah menggunakan program Smart PLS untuk menguji hipotesis penelitian. Berdasarkan hasil analisis, disusun rekomendasi yang dapat menjadi acuan perbaikan sistem.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran yang berhubungan dengan hasil penelitian ini untuk pengembangan selanjutnya.