

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada era digital saat ini, teknologi telah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam cara menikmati musik. Peralihan dari metode konvensional ke format digital dalam mendengarkan musik telah mendorong industri musik untuk menyesuaikan strategi distribusi kepada konsumennya. Sebelum distribusi musik dilakukan secara digital, masyarakat hanya dapat menikmati musik melalui media fisik seperti *vinyl*, *cassette*, dan *compact disc*. Namun, seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi serta didukung oleh kemudahan akses internet, musik kini dapat dinikmati secara praktis melalui platform streaming musik daring yang legal (Juantara Putriza, 2024).

Menurut laporan *We Are Social*, banyaknya pengguna internet di Indonesia telah mencapai 213 juta orang per Januari 2023. Jumlah ini mengimbangi sebesar 77% dari total populasi Indonesia sebesar 276,4 juta orang pada awal tahun ini. Jumlah pengguna yang menggunakan *internet* untuk mengakses dan mendengarkan musik di Indonesia naik sekitar 5.44% dibandingkan tahun sebelumnya. Secara garis besar, jumlah pengguna *internet* terus mengalami kenaikan setiap tahun dalam satu dekade terakhir. Dengan demikian, Indonesia merupakan salah satu negara yang dimana sebesar 63,51 juta penduduk belum terhubung ke *internet* hingga awal 2023. Namun Indonesia menduduki peringkat ke-delapan dengan

negara yang penduduknya belum terhubung ke dalam *internet* secara global (Annur, 2023).

Dengan kenaikan persentase pengguna *internet* yang digunakan untuk mendengarkan musik secara *online* membuat para perusahaan penyedia layanan berusaha untuk berkompetisi dalam membuat aplikasi layanan *streaming* musik dengan kualitas dan layanan yang lebih baik. Agar para pengguna dapat memiliki pengalaman yang baik dalam menggunakan *platform* mereka. Salah satu *platform* atau aplikasi yang kian marak digunakan sebagai layanan *streaming* musik di Indonesia adalah Spotify dan Youtube Music.

Spotify merupakan sebuah *platform online* yang digunakan untuk *streaming* musik dengan lebih dari 50 juta lebih lagu yang disediakan. Layanan *platform* tersebut dapat diakses secara gratis atau melalui langganan berbayar berbulan yaitu *premium*. Spotify menawarkan fitur unik bagi para pengguna *premium* yang dimana mereka dapat melakukan *listen together* sesama teman yang telah diikuti (Juantara Putriza, 2024). Pada versi gratis pengguna diberikan iklan di selang waktu sesi mendengarkan musik dan memiliki beberapa pembatasan fitur sesuai permintaan namun berbanding terbalik dengan pengguna *premium* yang tidak memiliki batasan tersebut (Mok et al., 2022).

Youtube Music adalah sebuah layanan *streaming* musik yang dibuat oleh divisi Youtube milik Google. Layanan ini memberikan antarmuka yang dapat memungkinkan pengguna untuk mencari lagu dan video musik di Youtube menggunakan *genre*, *playlist*, dan rekomendasi musik. Youtube Music

menyediakan lebih dari 70 juta lagu resmi konten musik termasuk pertunjukan langsung, sampul lagu, remix lagu, serta ribuan *playlist* yang digabung di berbagai genre dan aktivitas. Youtube music juga dapat diakses secara gratis ataupun premium yang dimana layanan gratis memiliki fitur yang terbatas seperti iklan di penghujung akhir musik sedangkan fitur premium tidak memiliki batasan pada saat proses *streaming* (Rahman et al., 2022).

Berdasarkan penulisan di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbandingan pengalaman pengguna antara aplikasi Spotify dan YouTube Music. Penelitian ini akan berfokus pada faktor-faktor yang memengaruhi tingkat intensitas penggunaan serta *rating* kedua aplikasi tersebut, dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Melalui metode ini, penelitian akan mengukur enam aspek utama dalam pengalaman pengguna, yaitu: daya tarik (*attractiveness*), kejelasan (*perspicuity*), efisiensi (*efficiency*), keandalan (*dependability*), simulasi (*stimulation*), dan kebaruan (*novelty*).

Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dari setiap aspek pengalaman pengguna pada kedua aplikasi. Dengan memahami aspek mana yang telah berjalan dengan baik dan aspek mana yang masih memerlukan perbaikan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi pengembang aplikasi Spotify dan YouTube Music untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna di masa mendatang. Berdasarkan pertimbangan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Perbandingan Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Spotify Dan Youtube Music Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dituliskan, adapun beberapa rumusan masalah yang dapat diselesaikan sebagai berikut :

- 1) Bagaimana perbandingan pengalaman pengguna antara aplikasi Spotify dan YouTube Music berdasarkan aspek-aspek yang diukur dalam *User Experience Questionnaire* (UEQ)?
- 2) Apa kelebihan dan kekurangan masing-masing aplikasi dalam hal daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan menurut persepsi pengguna?
- 3) Bagaimana dampak penggunaan platform streaming musik ini terhadap kepuasan pengguna dalam hal kemudahan akses, ketersediaan fitur, dan kualitas layanan?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan yang telah ditulis dapat dihasilkan tujuan penelitian sebagai berikut :

- 1) Untuk membandingkan pengalaman pengguna antara aplikasi Spotify dan YouTube Music dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).
- 2) Untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan masing-masing aplikasi berdasarkan enam aspek pengalaman pengguna, yaitu daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan.

- 3) Untuk memberikan rekomendasi bagi pengembang aplikasi streaming musik dalam meningkatkan pengalaman pengguna dan kepuasan layanan berdasarkan hasil perbandingan ini.

#### 1.4 Batasan Masalah

Penelitian ini akan membatasi ruang lingkup sebagai berikut :

- 1) Penelitian ini membatasi ruang lingkup pada perbandingan pengalaman pengguna antara dua aplikasi streaming musik: Spotify dan YouTube Music.
- 2) Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *User Experience Questionnaire* (UEQ).
- 3) Fokus penelitian mencakup enam aspek pengalaman pengguna :
  - a) Daya Tarik
  - b) Kejelasan
  - c) Efisiensi
  - d) Ketepatan
  - e) Stimulasi
  - f) Pembaruan
- 4) Responden merupakan pengguna aktif dari aplikasi
- 5) Penelitian hanya menilai pengalaman pengguna dalam konteks mendengarkan musik, tidak termasuk penggunaan untuk podcast atau video.
- 6) Data responden hanya mencakup 1004 koresponden.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Berikut ini merupakan manfaat penelitian yang dihasilkan dari rumusan masalah :

- 1) Penelitian ini memberikan wawasan mengenai perbandingan pengalaman pengguna pada Spotify dan YouTube Music, yang membantu pengembang dalam meningkatkan aspek-aspek aplikasi seperti desain, efisiensi, dan kualitas layanan sesuai dengan preferensi pengguna.
- 2) Penelitian ini memberikan gambaran yang jelas tentang kelebihan dan kekurangan kedua aplikasi, membantu pengguna memilih platform yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka.
- 3) Penelitian ini memberikan data yang berguna untuk industri streaming musik dalam merancang strategi pengembangan produk dan pemasaran yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan keunggulan kompetitif aplikasi.

## 1.6 Metodologi Penelitian

Dalam melakukan penelitian, beberapa tahap yang dapat dilakukan untuk melakukan penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Studi pustaka

Pada tahap ini, dilakukan kajian literatur untuk memperoleh pemahaman yang lebih dalam tentang topik yang diteliti, yaitu pengalaman pengguna pada aplikasi streaming musik, khususnya Spotify dan YouTube Music. Penelitian terdahulu yang relevan mengenai penggunaan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) juga dikaji

untuk memahami cara pengukuran pengalaman pengguna secara efektif dan komprehensif. Kajian ini bertujuan untuk memberikan landasan teori yang mendukung pelaksanaan penelitian ini.

## 2) Pengumpulan data

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner *User Experience Questionnaire* (UEQ) kepada pengguna aktif dari Spotify dan YouTube Music. Kuesioner tersebut berisi serangkaian pernyataan yang mengukur pengalaman pengguna berdasarkan enam aspek utama: daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan. Responden yang terlibat adalah pengguna yang secara rutin menggunakan kedua aplikasi untuk mendengarkan musik. Setiap responden diminta untuk memberikan penilaian menggunakan skala *Likert*, yang mengukur sejauh mana mereka setuju atau tidak setuju dengan setiap pernyataan.

## 3) Analisis Data

Setelah data terkumpul, dilakukan analisis data menggunakan metode statistik deskriptif. Analisis ini bertujuan untuk menggambarkan hasil pengukuran pengalaman pengguna pada kedua aplikasi, berdasarkan skor yang diperoleh untuk setiap aspek yang diukur. Hasil analisis ini akan memberikan gambaran mengenai persepsi pengguna terhadap kedua aplikasi dan mengidentifikasi kelebihan serta kekurangan masing-masing aplikasi dalam aspek-aspek yang telah ditentukan

## 4) Pengujian dan Evaluasi

Pada tahap ini, dilakukan evaluasi terhadap hasil analisis data. Perbandingan antara Spotify dan YouTube Music dilakukan untuk menilai sejauh mana perbedaan pengalaman pengguna pada kedua aplikasi tersebut. Berdasarkan hasil perbandingan, dilakukan pengujian untuk mengukur signifikansi perbedaan yang ada. Evaluasi ini akan memberikan wawasan tentang aplikasi mana yang memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik, serta mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan oleh pengembang aplikasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Untuk membuat pembahasan pada skripsi lebih sistematis, maka perlu disusun sistematika sebagai kerangka dan pedoman penulisan skripsi. Berikut adalah sistematika penulisan yang dijabarkan sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas mengenai latar belakang pemilihan judul, identifikasi rumusan masalah, tujuan dan manfaat dari penelitian ini, batasan masalah, dan sistematika penulisan penelitian.

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

Bab ini mencakup literatur yang telah dibahas sebelumnya tentang konsep dan teori yang berkaitan dengan topik pembahasan serta penelitian yang akan dilakukan. Isi dari bab ini kemudian nantinya akan digunakan sebagai dasar teori penulis.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan pendekatan yang digunakan dalam penelitian, desain penelitian, teknik pengumpulan data, instrumen yang digunakan, serta metode analisis data yang diterapkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menyajikan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, analisis terhadap data yang diperoleh, serta pembahasan mengenai temuan-temuan yang relevan dengan rumusan masalah.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, serta memberikan saran-saran yang dapat digunakan untuk pengembangan lebih lanjut terkait topik penelitian.