

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

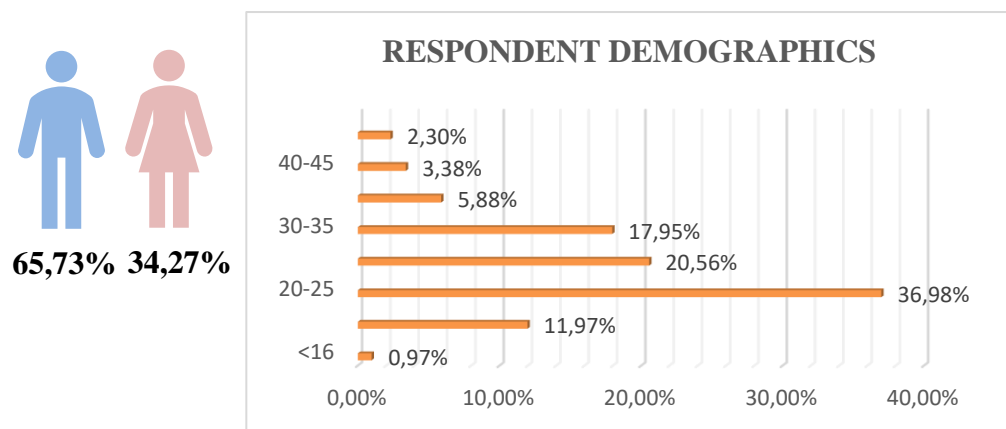
Seiring dengan berkembangnya zaman, penggunaan teknologi juga semakin meningkat, termasuk penggunaan internet sehari-hari, dengan adanya internet, pertukaran informasi menjadi semakin cepat dan tidak lagi dibatasi oleh jarak dan waktu [1]. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) merilis sebuah survei pada 2017, sebanyak 143,26 juta jiwa penduduk Indonesia telah menggunakan internet dan mayoritas penggunanya berusia 13-18 tahun [2].

Selain internet penggunaan teknologi pada zaman sekarang juga sangat mempermudah manusia dalam melakukan berbagai kegiatan termasuk dalam mengubah gaya hidup masyarakat. Salah satu teknologi yang sangat berkembang dan menjadi bagian kehidupan manusia adalah dengan majunya teknologi *music*. *Music* sendiri sudah menjadi bagian bagi kehidupan masyarakat di dunia. Musik dapat menenangkan jiwa dan pikiran manusia. Zaman dahulu mungkin mendengarkan *music* dengan menggunakan radio, acara *music* di televisi maupun menonton konser secara langsung [3].

Industri musik pertama menggabungkan berbagai jenis bisnis. Perkembangan yang pesat dalam teknologi berdampak pada perubahan strategi perusahaan dalam memasarkan produk. Perkembangan teknologi yang memudahkan penggunaan internet dari berbagai perangkat, dapat dimanfaatkan dalam berbagai fasilitas *online* seperti media sosial yang sering digunakan oleh calon pengguna dalam melakukan promosi. Layanan *streaming* musik menjadi metode paling populer bagi pengguna untuk mendengarkan musik. Layanan *streaming* menawarkan pengguna akses tidak terbatas ke katalog musik besar. Layanan streaming musik yang cukup populer yaitu Spotify, Joox, dan yang terbaru adalah *YouTube Music* [4].

Laporan dari dailysocial hasil survei mengenai layanan streaming musik yang dirilis pada 3 Maret 2018 menyebutkan bahwa 85% dari 1955 responden mendengarkan *streaming music online* secara reguler dalam waktu enam bulan terakhir dan 87,46% dari 1955 responden yang menggunakan aplikasi *streaming music online* adalah masyarakat dengan rentang usia 16- 35 tahun serta 65,73% bergender laki-laki dan 34,27% bergender wanita (Dailysocial.id, 2018). Seperti yang terlihat pada Gambar 1.1.

DailySocial adalah sebuah platform media daring (online) yang berfokus



**Gambar 1.1. Respondent Demographics [dailysocial.id]**

pada berita, informasi, dan perkembangan terkini seputar teknologi, *startup*, bisnis digital, inovasi, dan tren di Indonesia serta di tingkat regional. Platform ini membahas berbagai topik yang berkaitan dengan dunia teknologi dan digital, termasuk berita tentang perusahaan teknologi, produk baru, tren industri, analisis pasar, dan wawasan mengenai perkembangan ekosistem startup. DailySocial memiliki situs *web* yang menyajikan artikel-artikel, berita, wawancara, ulasan produk, serta laporan tentang berbagai acara dan konferensi teknologi. Selain itu, mereka juga aktif di berbagai *platform* media sosial seperti Twitter, Facebook, dan Instagram, untuk menyampaikan informasi dan interaksi dengan pembaca mereka [31].

Spotify merupakan sebuah aplikasi music streaming asal Swedia yang memiliki berbagai fitur menarik dan juga tentunya unik. Spotify juga memberikan akses kepada penggunanya untuk mendengarkan jutaan lagu dan podcast secara streaming. Sementara itu, Resso tersedia dalam bentuk aplikasi mobile dan

aplikasi *music streaming* ini merupakan aplikasi buatan perusahaan asal Tiongkok yakni *ByteDance* [28]. Kedua aplikasi streaming music online ini bersifat 'freemium', artinya pengguna dapat mengunduh aplikasi secara gratis namun akses penggunaannya terbatas dan kedua aplikasi tersebut juga memiliki keunikan yang berbeda tentunya[7].

Aplikasi Spotify mendapatkan rating 4,5 dari 5 berdasarkan ulasan pengguna di *Google PlayStore*, yang tersaji pada lampiran 1. Terdapat beberapa ulasan kurang baik menyoroti masalah teknis seperti durasi iklan yang terlalu panjang dan mengganggu, serta masalah pemutaran musik yang dapat mati tiba-tiba. Ada pula keluhan mengenai tampilan musik yang hilang dari bilah notifikasi saat melakukan aktivitas lain, mengakibatkan pemutaran musik terhenti. Beberapa pengguna merasa tidak puas dengan penambahan iklan setelah pembaruan aplikasi, terutama saat mencoba memutar lagu berurutan dan tetap dalam musik favorit. Masalah perpanjangan langganan premium juga menjadi perhatian, terutama bagi yang mengalami kendala dalam metode pembayaran tertentu. Terdapat masalah dalam pemutaran podcast setelah pembaruan aplikasi, yang membuat beberapa pengguna kesulitan memutar episode, bahkan dalam mode offline. Meskipun ada yang puas dengan ketersediaan berbagai genre musik, beberapa pengguna mengharapkan peningkatan dalam pembaruan, termasuk durasi iklan, perbaikan bug, dan pengembangan fitur untuk pengguna gratisan.

Aplikasi Resso, yang dinilai sebesar 3,5 dari 5 di *Google PlayStore*, menghadapi kritik teknis yang cukup serius. Beberapa ulasan pengguna telah menyoroti beberapa permasalahan dalam penggunaan aplikasi ini. Beberapa pengguna merasa terbebani dengan permintaan berlangganan premium yang dianggap mahal, serta adanya keharusan berlangganan premium sebelum pengguna dapat mendengarkan lagu. Selain itu, ada keluhan tentang keterbatasan geografis yang menghalangi akses, kesulitan dalam pembatalan langganan, dan keluhan tentang frekuensi iklan yang dianggap terlalu tinggi. Bahkan, beberapa ulasan juga menyoroti penurunan kualitas layanan, hilangnya lagu-lagu versi asli, dan perubahan model bisnis yang tidak disukai pengguna. Meskipun demikian,

beberapa pengguna berharap ada perbaikan pada masalah-masalah ini agar aplikasi dapat lebih memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna.

Salah satu aspek penting yang mempengaruhi perkembangan suatu aplikasi atau website adalah adanya penilaian pengguna. Penilaian tersebut dapat dikatakan sebagai sebuah *user experience* (UX) atau biasa disebut dengan pengalaman pengguna [7]. Evaluasi pengalaman pengguna memberikan kontribusi terhadap penghematan biaya pemeliharaan system sebuah Perusahaan [28]. *User Experience* (UX) merupakan sebuah penilaian, persepsi atau pendapat seseorang beserta dengan responnya terhadap sebuah produk, sistem atau jasa yang digunakan. Pendapat, penilaian hingga persepsi pengguna dalam menggunakan dan memberikan respon terhadap aplikasi tersebut sangatlah beragam dan hal tersebut bisa berdasarkan pada kenyamanan dan ketertarikan pengguna [11]. Ketika pengguna aplikasi merasa nyaman dan tertarik untuk terus menggunakan aplikasi tersebut maka artinya pengguna merasa bahwa hal itu telah memenuhi harapan serta kebutuhan pengguna. Pengalaman pengguna dapat mencakup seluruh aspek interaksi pengguna dengan aplikasi dan juga pihak *developer* atau perusahaan mulai dari layanan yang diberikan, tampilan *interface* pada aplikasi, bentuk yang ditampilkan hingga variasi produk yang dihasilkan. Sebagai wadah yang digunakan untuk interaksi antara pengguna dan aplikasi, *user experience* merupakan sebuah hal yang sangat penting untuk terus dimonitor atau dilakukan evaluasi secara berkala.

Penelitian sebelumnya dalam bidang evaluasi *User Experience* (UX) telah menggunakan metode *UX Curve* untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang perjalanan emosional dan persepsi pengguna selama interaksi dengan produk atau layanan [5]. Dalam konteks ini, *UX Curve* sebagai kerangka kerja yang memvisualisasikan pengalaman pengguna berkembang seiring waktu, dari fase awal pengenalan hingga akhir evaluasi [3]. Metode UEQ cenderung lebih terfokus pada pengumpulan data konkretnya melalui kuesioner, dan menghasilkan informasi yang lebih kaya tentang aspek-aspek pengalaman pengguna yang berbeda. Konsep *UX Curve* lebih menyoroti perubahan emosi dan persepsi

pengguna seiring waktu, membantu menggambarkan perjalanan pengguna dan bagaimana pengalaman mereka berubah dari awal hingga akhir interaksi [9].

Perbandingan nilai *User Experience* (UX) antara aplikasi Spotify dan Resso menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) menjanjikan potensi manfaat yang substansial. Evaluasi semacam ini memberikan gambaran mendalam tentang pandangan pengguna terhadap kedua aplikasi. Perbandingan evaluasi ini memberikan wawasan tentang preferensi pengguna, kelebihan, dan kekurangan masing-masing aplikasi. Metode UEQ mengidentifikasi dimensi-dimensi tertentu dari pengalaman pengguna di kedua aplikasi, mengungkapkan aspek yang berhasil dan area yang perlu diperbaiki atau dikembangkan. Selain itu, melalui perbandingan UEQ, dapat menguji efektivitas desain dan fitur-fitur di kedua aplikasi, memastikan bahwa setiap fitur memberikan dampak positif pada pengalaman pengguna. Melibatkan perspektif pengguna dalam perbandingan ini juga memungkinkan dalam menyesuaikan pengembangan berdasarkan kebutuhan dan preferensi mereka. Oleh karena itu, hasil evaluasi memberikan wawasan yang mendalam, data kuat, dan perspektif yang obyektif tentang bagaimana kedua aplikasi tampil dalam hal pengalaman pengguna.

Membandingkan dua aplikasi *streaming music* yang memiliki karakter hampir sama dalam pengalaman pengguna menggunakan *user experience questionnaire* (UEQ), dapat mengetahui *user experience* mana yang sesuai dengan pengguna baik dari sisi kenyamanan, fungsi, serta kemudahan pengguna dalam menggunakan salah satu ataupun kedua aplikasi tersebut. Berdasarkan permasalahan diatas maka dilakukan penelitian dengan judul “**Evaluasi pada Aplikasi Streaming Music Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (Studi Kasus: Spotify dan Resso)**”.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Penelitian ini difokuskan pada perbandingan pengalaman pengguna pada aplikasi streaming musik Resso dan Spotify. Spotify memperoleh rating tinggi dengan ulasan positif, namun beberapa pengguna menghadapi masalah teknis dan gangguan dari iklan yang panjang saat pemutaran musik. Sebaliknya, Resso

mendapat rating lebih rendah dengan kritik teknis seperti permintaan berlangganan premium yang dianggap mahal, keterbatasan akses, dan keluhan terhadap frekuensi iklan yang terlalu tinggi. Dengan mempertimbangkan aspek-aspek tersebut, penelitian ini akan menjawab mengenai:

- a. PM1: Adanya masalah perlu atau tidak (urgensi) melakukan evaluasi *User Experience* atau UX pada aplikasi *streaming* musik Resso dan Spotify menggunakan metode UEQ.
- b. PM2: Evaluasi nilai skala yang dihasilkan untuk *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty* berdasarkan dimensi-dimensi dari skala UEQ untuk aplikasi *streaming* musik Resso dan Spotify

### **1.3. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka terdapat beberapa pertanyaan penelitian yang dituju untuk object penelitian berikut di bawah ini:

- a. PP1: Apakah metode UEQ sesuai/cocok untuk mengidentifikasi preferensi pengguna, mengungkap kelebihan dan kekurangan, serta menguji efektivitas fitur sehingga menjawab pertanyaan mengenai bagaimana pengalaman pengguna pada aplikasi *streaming* musik, terutama Spotify dan Resso?
- b. PP2: Apa hasil dari evaluasi nilai skala yang dihasilkan untuk *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty* berdasarkan dimensi-dimensi dari skala UEQ untuk aplikasi *streaming* musik Resso dan Spotify?

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan utama dari penelitian ini adalah:

- a. TP1: Untuk menguji apakah metode UEQ sesuai untuk mengidentifikasi preferensi pengguna, mengungkap kelebihan dan kekurangan, serta menguji efektivitas fitur sehingga menjawab pertanyaan mengenai bagaimana pengalaman pengguna pada aplikasi *streaming* musik, terutama Spotify dan Resso

- b. TP2: Untuk evaluasi nilai skala yang dihasilkan untuk *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty* berdasarkan dimensi-dimensi dari skala UEQ untuk aplikasi *streaming* musik Resso dan Spotify

### 1.5. Batasan Masalah

Berikut adalah batasan masalah penelitian berdasarkan semua permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya:

- a. Penelitian ini akan membatasi perbandingan pengalaman pengguna antara dua aplikasi *streaming* musik, yaitu Resso dan Spotify. Aplikasi lainnya yang serupa mungkin memiliki karakteristik yang berbeda dan tidak akan dibahas dalam penelitian ini.
- b. Evaluasi pengalaman pengguna akan difokuskan pada enam dimensi skala *User Experience Questionnaire* (UEQ), yaitu *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty*. Aspek lain dari pengalaman pengguna yang tidak termasuk dalam dimensi-dimensi tersebut mungkin tidak akan dibahas secara mendalam dalam penelitian ini
- c. Penelitian ini tidak akan membahas aspek teknis atau perbandingan fitur aplikasi yang bukan merupakan bagian dari dimensi-dimensi yang diukur dalam skala UEQ. Meskipun masalah teknis dan fitur-fitur lainnya bisa berpengaruh pada pengalaman pengguna, fokus utama tetap pada dimensi-dimensi yang telah disebutkan.
- d. Penelitian ini tidak akan mengeksplorasi faktor eksternal yang mungkin mempengaruhi pengalaman pengguna, seperti kualitas jaringan internet atau perangkat yang digunakan oleh pengguna. Faktor-faktor ini tidak termasuk dalam cakupan penelitian ini.
- e. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner UEQ.

## 1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian pada penelitian ini sangatlah signifikan dalam beberapa aspek, yaitu:

- a) Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam pengembangan bidang pengalaman pengguna pada aplikasi streaming musik. Penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman pengguna dalam konteks aplikasi tersebut. Hasil penelitian dapat menjadi referensi penting bagi penelitian selanjutnya yang berfokus pada pengembangan aplikasi berbasis teknologi dengan penekanan pada aspek pengalaman pengguna. Selain itu, penelitian ini juga berpotensi memperkaya literatur tentang metode evaluasi pengalaman pengguna, terutama dalam penggunaan *User Experience Questionnaire (UEQ)*, dengan memberikan wawasan tentang kelebihan dan kekurangan metode tersebut dalam konteks aplikasi *streaming* musik. Dengan demikian, manfaat secara teoritis akan berkontribusi pada pengembangan teori dan pengetahuan tentang bagaimana aplikasi teknologi dapat lebih baik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.
- b) Secara praktis, dari penelitian ini memberikan wawasan yang lebih baik bagi pengembang aplikasi *streaming* musik, khususnya Resso dan Spotify, dalam meningkatkan pengalaman pengguna. Memahami aspek-atribut seperti *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty* melalui evaluasi UEQ, pengembang dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dalam aplikasi mereka. Hal ini dapat mengarah pada perbaikan fitur, pengurangan masalah teknis, dan peningkatan layanan yang lebih sesuai dengan preferensi pengguna. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat memberikan panduan kepada perusahaan dalam mengambil keputusan strategis terkait pengembangan produk dan layanan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna, serta mengurangi biaya pemeliharaan dan perbaikan yang mungkin timbul akibat masalah pengalaman pengguna yang kurang optimal.