

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Perkembangan pesat di bidang teknologi informasi telah mengubah cara orang mendengarkan musik secara signifikan [1]. Generasi digital saat ini lebih memfavoritkan mendengarkan musik melalui perangkat digital dengan memanfaatkan koneksi internet [1]. Hasil survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2016 menunjukkan bahwa sekitar 35,5% dari pengguna internet di Indonesia, atau sekitar 46,9 juta orang, mendengarkan musik secara *online* [1]. Disebutkan sebelumnya, media hiburan juga dapat didefinisikan sebagai alat, yaitu alat tertentu yang diperlukan untuk jenis hiburan tertentu. Media digital yang menyediakan hiburan berkembang dengan cepat sebagai hasil dari kemajuan teknologi saat ini [2]. Kepentingan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan meningkatkan kualitas layanan, perubahan ini mendorong pengembangan dan inovasi sistem [3].

Produk teknologi yang berkembang dalam sektor industri media hiburan adalah Resso Musik. Resso Musik adalah layanan musik baru untuk generasi penggemar musik berikutnya, menawarkan *platform* penemuan musik yang ditingkatkan [4]. Alasan memilih aplikasi Resso Musik, yaitu karena aplikasi Resso Musik ialah aplikasi terbaru dibanding aplikasi musik lainnya dan juga karena Resso Musik ialah salah satu aplikasi musik yang sering di pakai oleh pelajar dan pekerja. Meningkatnya layanan khusus hiburan digital diberbagai perangkat, seperti Android, IOS, dan *Windows Phone*, termasuk beberapa aplikasi seperti Spotify dan JOOX Musik, serta aplikasi favorit, Resso Musik, tampaknya menunjukkan bahwa media *streaming* musik telah menjadi salah satu hiburan digital favorit orang Indonesia.

Beberapa aplikasi yang disebutkan, hingga tanggal 15 Juli 2023 aplikasi tersebut memiliki perbandingan pengunduh 10:1:1 di *Google Play Store*. Aplikasi Spotify memiliki lebih dari 1M pengunduh, JOOX Musik memiliki lebih dari 100 juta pengunduh, dan Resso Musik memiliki lebih dari 100 juta pengunduh. Tanggal

15 Juli 2023 di *Google PlayStore*, terdapat lebih dari 250 komentar berbintang satu untuk aplikasi Resso Musik. Terdapat tiga komentar terbanyak, salah satunya adalah, "Lagu yang sudah didownload, tidak bisa diputar." Harus beralih ke versi premium, "Kalau tidak ada premium, hanya bisa mendengar sepuluh hingga lima belas detik per lagu," dan "Terlalu banyak iklan ketika memutar lagu dibandingkan Spotify." Faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna Resso Musik dalam studi tentang aplikasi media musik *streaming* ini adalah salah satunya.

Berdasarkan data yang tersedia dalam rangka studi pra-penelitian yang dilakukan di lingkup Indonesia, dapat ditarik kesimpulan bahwa diperlukan penelitian lebih lanjut untuk meningkatkan pelayanan aplikasi Resso Musik secara optimal. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dasar pertimbangan dan rekomendasi yang berharga bagi aplikasi Resso Musik. Instrumen pertama, penggunaan fitur yang ada di aplikasi Resso Musik diuji untuk menghasilkan hasil sesuai harapan. Hasil menunjukkan bahwa 39 responden menjawab "Ya" dan 47 responden menjawab "Tidak." Instrumen kedua, yang menilai desain tampilan aplikasi Resso Musik, menunjukkan bahwa 41 responden menganggapnya mudah digunakan dan dipahami, sedangkan 45 responden merasa sebaliknya. Instrumen ketiga, yang menilai tingkat kemudahan penggunaan aplikasi, mendapat hasil dengan 45 responden menyatakan kemudahannya, sementara 41 responden merasa sebaliknya. Instrumen keempat menguji apakah aplikasi Resso Musik memberikan informasi yang dibutuhkan dengan tepat dan cepat, dengan 44 responden menjawab "Ya" dan 42 responden menjawab "Tidak". Instrumen kelima, yang menilai kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi, menunjukkan bahwa 39 responden merasa puas, sedangkan 47 responden merasa sebaliknya.

Permasalahan yang ditemukan sebanyak 52,3% desain tampilan aplikasi Resso Musik tidak mudah digunakan dan dipahami. Hasil pra-penelitian, ditemukan bahwa kendala dalam menggunakan aplikasi Resso Musik adalah masalah yang dihadapi oleh sebagian responden. Terdapat 18 dari 108 responden yang mengungkapkan kesulitan dengan antarmuka yang sulit dipahami, dan 6 responden dari 108 juga menyatakan bahwa iklan dalam aplikasi tersebut mengganggu pengalaman pengguna. Mempertimbangkan pentingnya kepuasan pengguna, harus

diakui bahwa aspek ini menjadi faktor kunci dalam pemenuhan kebutuhan pengguna [5]. Kepuasan pengguna juga berperan dalam pengawasan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi kepada pengguna. Apabila tingkat kepuasan pengguna tercapai, maka aplikasi akan memperoleh loyalitas dari pengguna dalam penggunaannya [6]. Penting untuk melakukan analisis terhadap kepuasan pengguna terhadap aplikasi Resso Musik guna mencapai penilaian yang positif dari pengguna.

Pengembangan aplikasi ini perspektif pengguna memiliki peran sentral. Keberhasilan pengguna dalam menggunakan aplikasi dapat menjadi faktor penentu dalam retensi pengguna [6]. Proses evaluasi terhadap pengalaman pengguna dalam aplikasi menjadi esensial untuk mengenali kelemahan sistem serta mendorong pertumbuhan sistem yang selaras dengan kebutuhan pengguna [7]. Fokus penelitian ini adalah kepuasan pengguna aplikasi Resso Musik, menyoroti perlunya memfokuskan perhatian pada perkembangan sistem dan penyempurnaan kualitas layanan. Aspek ini juga dianggap sebagai strategi bisnis untuk memperkuat kepercayaan pelanggan terhadap mutu layanan yang ditawarkan, serta menjawab keinginan dan kebutuhan pelanggan, yang selanjutnya mendorong terbentuknya kesetiaan pelanggan yang berkelanjutan. Judul ini dipilih karena penelitian ini sebelumnya tidak pernah dilakukan oleh orang lain. Penelitian ini mempertimbangkan berbagai faktor yaitu minat pengguna Resso Musik, isu terkait konten aplikasi, akurasi sistem, kemudahan penggunaan sistem, dan efisiensi sistem.

Cara untuk menilai kepuasan pengguna aplikasi Resso Musik dapat menggunakan beberapa metode, seperti metode *Fuzzy Service Quality*, CSI, dan EUCS. Metode *Fuzzy Service Quality* digunakan untuk mengukur kesenjangan antara layanan yang disediakan dan ekspektasi pelanggan, yang mencerminkan pandangan pelanggan [7]. *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) merupakan analisis berbasis data kuantitatif yang berfokus pada seberapa banyak pelanggan yang merasa puas saat menggunakan layanan survei kepuasan pelanggan [8]. CSI menjadi relevan dengan mempertimbangkan signifikansi fitur produk atau jasa dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh [8].

Terdapat beberapa metode yang sesuai dengan tujuan penelitian ini, salah satunya adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS), suatu pendekatan yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem aplikasi Resso Musik sebagai *platform streaming musik online*. Pendekatan yang digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna dalam sistem aplikasi ini adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode ini mencocokkan realitas pengguna dengan harapan yang dimiliki terhadap sistem informasi [9]. Model EUCS yang diperkenalkan oleh Doll dan Torkzadeh memberikan penekanan pada kepuasan pengguna akhir dalam konteks teknologi [9]. Proses menilai tingkat kepuasan terdapat lima dimensi yang diperhatikan, yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) [9].

Dasar serta penjabaran diatas maka akan dilakukan sebuah analisis berjudul “Analisis Aplikasi Resso Musik Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)” dimana penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Pelanggan Aplikasi Resso Musik.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Konteks masalah yang telah disajikan, perlu merumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Desain tampilan aplikasi Resso Musik masih sulit dipahami oleh pengguna.
- b. Penggunaan fitur yang tidak memenuhi harapan pengguna.
- c. Belum ada analisis kepuasan pengguna yang dilakukan oleh pengguna.

## **1.2 Pertanyaan Penelitian**

Perumusan masalah yang telah disampaikan, pertanyaan penelitian ini dirinci sebagai berikut:

- a. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi Resso Musik dalam menggunakan metode *EUCS*?
- b. Faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Resso Musik?

- c. Rekomendasi apa yang diberikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi Resso Musik?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, tujuan penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi komponen yang berdampak *positive* dan signifikan terhadap pengguna aplikasi Resso Musik melalui pendekatan metode EUCS;
2. Merumuskan rekomendasi untuk pengembangan masa depan aplikasi Resso Musik, termasuk komponen yang perlu dipertahankan atau ditingkatkan guna memastikan kepuasan pengguna tetap terjaga.

### **1.4 Batasan Masalah**

Memperjelas pembahasan masalah, berikut adalah beberapa poin yang perlu diperhatikan:

1. Batasan masalah dalam penelitian ini terbatas pada pengguna aplikasi Resso Musik yang berlokasi di Kawasan INDONESIA.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS)
3. Sikap pengguna diukur melalui skala *Likert* yang dihasilkan dari hasil kuesioner yang diisi oleh responden.
4. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Quota Sampling*, dengan jumlah responden ditentukan melalui metode *Random Sampling*.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini mencakup hal-hal berikut:

- a. Bagi Penulis
  - 1) Memperoleh kemampuan dalam menggunakan metode EUCS untuk mengevaluasi komponen yang memiliki dampak *positive* dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Resso Musik;
  - 2) Mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang proses pengukuran kepuasan pengguna dalam konteks layanan TI perusahaan.
- b. Bagi Perusahaan

- 1) Memberikan informasi penting mengenai analisis kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Resso Musik kepada pihak Resso Musik. Informasi ini dapat menjadi dasar pertimbangan untuk meningkatkan kualitas aplikasi Resso Musik.