

BAB I

PENDAHULUAN

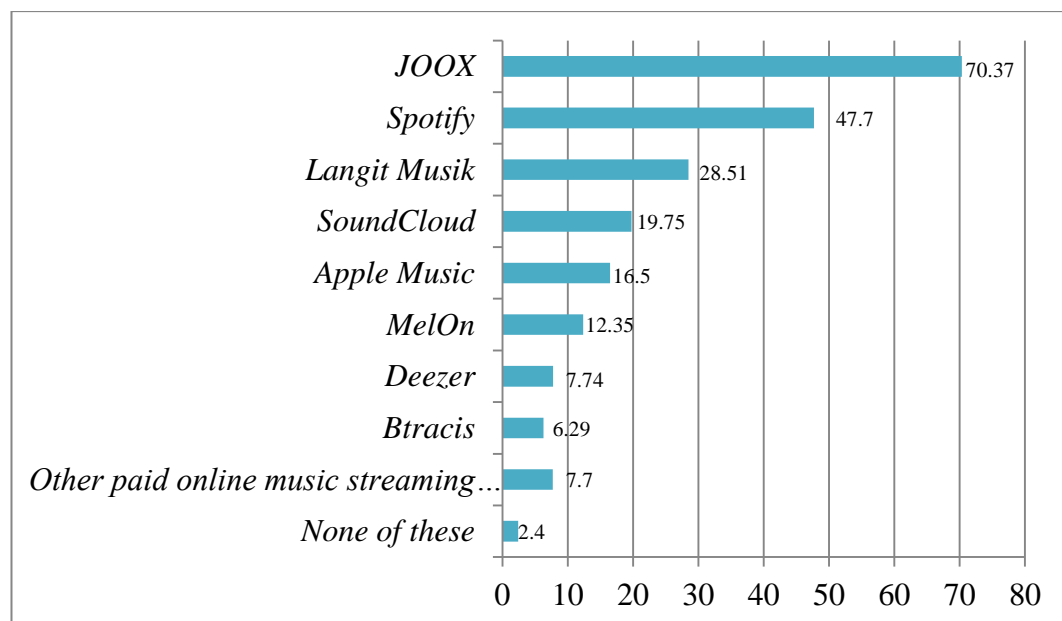
1.1 Latar Belakang

Perkembangan pada zaman globalisasi ini sangat pesat, perkembangan terjadi dalam segala bidang kehidupan manusia tanpa terkecuali. Perkembangan yang signifikan terjadi salah satunya pada bidang teknologi [1]. Teknologi merupakan sebuah perkembangan perangkat lunak (*software*) maupun perangkat keras (*hardware*) yang didasari ilmu pengetahuan dan didasari kebutuhan pengguna saat ini seiring perkembangan zaman [1]. Penggunaan internet menjadi bagian dari kehidupan masyarakat modern, dalam aktifitas baik itu dunia kerja, dunia pendidikan, militer, kesehatan maupun dalam kehidupan sosial masyarakat sehari-hari, internet telah menjadi bagian didalamnya [2]. Terdapat 204,7 juta pengguna internet di Indonesia per Januari 2022 berdasarkan data *We Are Social*. Terdapat kenaikan sebesar 1.03% dibandingkan tahun sebelumnya yaitu 2021 dimana tercatat sebesar 202.6 juta pengguna internet di Indonesia [3].

Internet artinya jaringan dunia antar personal komputer untuk berkomunikasi dari satu lokasi ke lokasi lainnya pada belahan dunia. Internet adalah media atau sarana yang tak mungkin diabaikan dalam peradaban manusia, hanya saja bagaimana alat tersebut dimanfaatkan untuk melahirkan hasil yang maksimal dalam kehidupan manusia dan bukan sebaliknya [2]. Salah satu penggunaan internet yang sedang diminati banyak kalangan adalah *streaming* [4]. Definisi *streaming* adalah proses transfer data atau informasi dari satu pengguna ke pengguna lain, baik secara langsung atau melalui aplikasi tertentu. Sifat dalam *streaming* tidak memerlukan pengunduhan dan data unduhan tersebut akan ditampilkan secara langsung [4]. Aktivitas *streaming* khususnya di sektor musik merupakan salah satu hal yang sedang diminati masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari survey yang dilakukan oleh *DailySocial* pada tahun 2018 yang melibatkan 1955 responden dari berbagai wilayah di Indonesia, dengan melihat sejauh mana penerimaan dan pola kebiasaan masyarakat Indonesia terhadap layanan *streaming music*. Pada hasil survey didapatkan 88% persen dari 1955

responden melakukan kegiatan *online music streaming*. Sebagian besar dari responden merupakan pengguna jasa *online music streaming* [5].

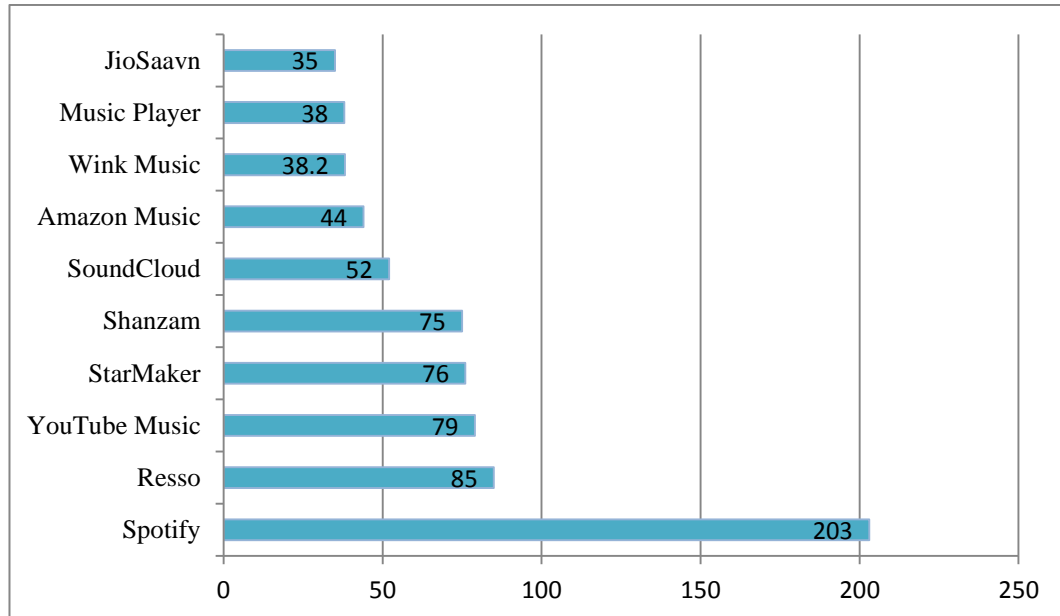
Salah satu *platform online music streaming* yang diminati masyarakat adalah *platform JOOX* yang merupakan aplikasi populer sejak masuk ke Indonesia di tahun 2015. Hal tersebut didasarkan pada hasil survei yang dilakukan setahun berselang yakni di tahun 2016. Hasil survei menyatakan bahwa persentase keunggulan JOOX dibanding pesaingnya ialah 34,7 %. Sementara itu di bawah JOOX atau urutan kedua adalah SounCloud sekitar 10,2 %, Langitmusik sebesar 10,1 % dan Spotify 9,8 % [6]. Berdasarkan data survei pada tahun 2018 yang dilakukan oleh *DailySocial*, persentase pengguna *platform online music streaming* di Indonesia, *platform JOOX* menjadi *platform* dengan persentase pengguna terbanyak yakni 70,37 %. Persentase tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.1 [7].



Gambar 1. 1 Grafik Persentase Pengguna *Platform Online Music Streaming* (2018) [7]

Belakangan ini muncul berbagai *platform online music streaming* yang menyebabkan para pengguna mulai beralih dari JOOX ke *platform* lainnya. Pernyataan tersebut didukung oleh data bahwa munculnya berbagai *platform online music* lainnya menggeser posisi JOOX sebagai *platform* yang paling banyak digunakan. Menurut AppTopia, Spotify tercatat sebagai aplikasi musik

dan audio paling banyak diunduh secara global tahun 2021. Hal tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.2 [8].



Gambar 1. 2 Grafik Aplikasi *Streaming Music* dengan Unduhan Terbanyak (2021) [8]

Berdasarkan Gambar 1.2 dapat dilihat bahwa Spotify diunduh 203 juta kali sepanjang 2021. Urutan selanjutnya terdapat Resso sebesar 85 juta unduhan, lalu YoutubeMusic diurutan ketiga total unduhannya sebanyak 79 juta. Diikuti StarMaker sebesar 76 juta unduhan dan Shanzam 75 juta unduhan. Kemudian SoundCloud 52 juta unduhan, Amazon Music 44 juta unduhan, *WinkMusic* dan Music Player masing-masing 38,2 dan 38 juta unduhan serta JioSaavn 35 juta unduhan. Berdasarkan data tersebut dapat dilihat aplikasi JOOX tidak termasuk pada daftar *platform online music streaming* dengan kategori unduhan terbanyak, sehingga dapat dikatakan bahwa *platform* JOOX mengalami penurunan [8].

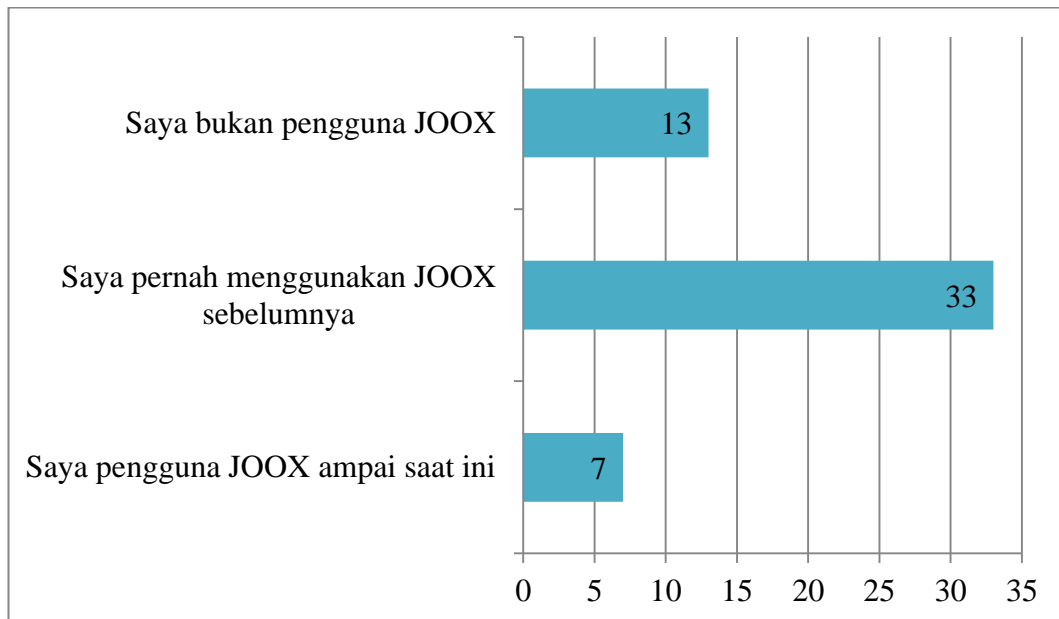
Posisi teratas sebagai *platform online music streaming* dengan unduhan terbanyak yang ditempati oleh Spotify juga didukung dengan data perbandingan antara *platform* Spotify dengan *platform* JOOX. Data perbandingan tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1 [9].

Tabel 1. 1 Perbandingan Pengalaman Pengguna *Platform Spotify dan JOOX* [9]

No	Kategori	Positif		Negatif	
		Spotify	JOOX	Spotify	JOOX
1.	<i>Usability</i>	113	111	46	22
2.	<i>Utility</i>	109	82	24	38
3.	<i>Aesthetic</i>	48	42	7	13
4.	<i>Enjoyment</i>	18	26	15	22
	Jawaban	288	261	92	95

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa terdapat empat kategori komentar responden, Seluruh komentar yang diucapkan maupun ditulis oleh responden telah dikelompokkan sesuai positif dan negatifnya komentar tersebut. Spotify memiliki komentar positif yang lebih banyak daripada JOOX pada kategori *usability*, *utility*, dan *aesthetic*, yang berarti Spotify lebih unggul pada ketiga aspek tersebut. Sedangkan untuk JOOX, responden lebih sering memberi komentar positif pada kategori *enjoyment*, yang artinya masih banyak yang harus diperbaiki oleh JOOX untuk menghasilkan pengalaman pengguna yang lebih baik, terutama dalam aspek *usability*, *utility*, dan *aesthetic*. Jumlah komentar secara keseluruhan, Spotify memiliki komentar positif yang lebih banyak daripada JOOX, yang mengindikasikan responden lebih menyukai Spotify [9].

Selain itu terdapat juga data berdasarkan hasil kuesioner pra penelitian yang dilakukan terhadap 50 orang pengguna aplikasi *streaming music* bahwa terjadi peralihan pengguna *platform JOOX* ke *platform online music streaming* lainnya. Hal tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.3.

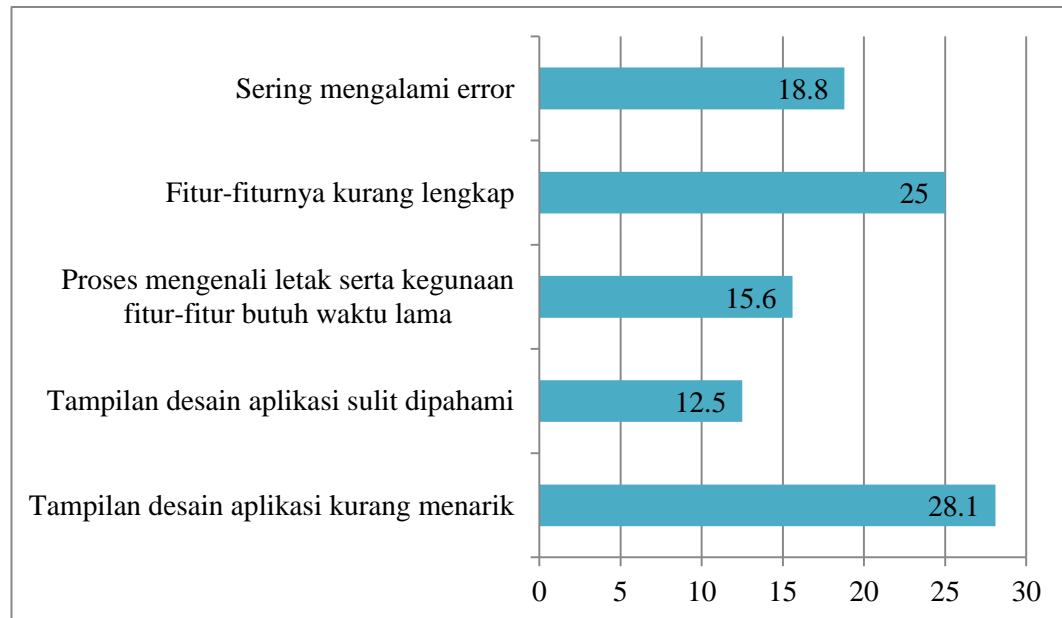


Sumber: Kuesioner Pra Penelitian

Gambar 1. 3 Grafik Perubahan Jumlah Pengguna *Platform online music streaming JOOX*

Berdasarkan Gambar 1.3 terlihat bahwa hanya sebanyak 14 % yang masih menggunakan *platform JOOX* sampai saat ini dan sebanyak 66 % sudah tidak menggunakan *platform JOOX* kemudian sisanya tidak merupakan pengguna *platform JOOX*. Sehingga disimpulkan bahwa pengguna *JOOX* sebelumnya sudah beralih kepada *platform* lainnya dan tidak lagi menggunakan *platform JOOX*. Kemudian terdapat juga beberapa kekurangan *platform JOOX* berdasarkan data dari responden seperti tampilan yang kurang menarik, banyaknya iklan, update lagu kurang cepat, banyak judul lagu yang tidak tersedia, tidak dapat di *share* di media social dan kurang familiar dengan *user interfacenya*. Selain itu terdapat juga aplikasi */platform online music* yang membuat pengguna beralih dari *platform JOOX* yakni diantaranya *Spotify, YoutubeMusic, Itunes Store, Resso* dan *Apple Music*. Alasan responden lebih memilih *platform* tersebut dikarenakan beberapa hal yakni aplikasi lainnya lebih menarik, lebih nyaman menggunakan aplikasi lain, lebih mudah menggunakan aplikasi lain, karena adanya fitur pada aplikasi lain yang tidak terdapat pada aplikasi *JOOX*, karena bosan sama aplikasi *JOOX* dan karena sinkronisasi dengan perangkat lain lebih mudah. Terdapat juga tanggapan dari responden terkait *JOOX* yaitu hal-hal yang paling menggambarkan

kelemahan *platform* JOOX terkait pengalaman pengguna terhadap tampilan *interfacenya*. Gambar 1.4.



Sumber: Kuesioner Pra Penelitian

Gambar 1. 4 Persentase Kelemahan *Platform* JOOX Terkait *User Interface*

Berdasarkan Gambar 1.4 dapat diketahui bahwa yang paling menggambarkan kelemahan JOOX terkait *user interface* adalah kriteria “tampilan desain aplikasi kurang menarik” dengan persentase sebanyak 28.1%, kemudian kriteria “fitur-fiturnya kurang lengkap” dengan persentase sebanyak 25%, lalu kriteria “sering mengalami *error*” sebanyak 18.8%, kriteria “proses mengenali letak serta kegunaan fitur-fitur butuh waktu lama” sebanyak 15.6% dan yang memiliki nilai paling kecil yakni kriteria “tampilan desain aplikasi sulit dipahami” dengan persentase 12.5%. Berdasarkan permasalahan-permasalahan tersebut perlu dilakukan penelitian terhadap *platform online music streaming* JOOX tentang penyebab berpindahannya para pengguna ke *platform* lainnya.

Salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan adalah faktor *Visual display* dari *platform* JOOX. *Visual display* adalah alat penyampai informasi yang dirancang untuk ditangkap manusia, seperti poster, spanduk, rambu-rambu lalu lintas, papan pengumuman, petunjuk arah dan lain sebagainya. *Visual display* dapat berfungsi sebagai sistem komunikasi yang menghubungkan antara fasilitas dengan manusia. Manusia bergantung pada penglihatan dengan kemampuan

terbatas dalam melakukan aktivitasnya, oleh karena itu diperlukan *visual display* yang baik dalam memberikan informasi dengan waktu respon sekecil mungkin dan mampu mentransformasikan informasi kepada pembaca [10]. Salah satu faktor terpenting dalam penilaian *visual display* yaitu perlu memperhatikan faktor *usability*. *Usability* dapat didefinisikan sebagai kemampuan dari sistem untuk dapat memenuhi kebutuhan dari pengguna terkait 5 atribut yaitu *learnability*, *memorability*, *error*, *efficiency* dan *satisfaction* sebagai acuan penilaian [11]. Berdasarkan hal tersebut perlu dilakukan analisis *usability* dari *platform JOOX* untuk memaksimalkan fungsi dan memenuhi harapan pengguna.

Nielsen menawarkan 5 kategori penilaian *usability* yakni *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors* dan *satisfaction* dengan kuisisioner bersifat subjektif dan objektif dalam melakukan evaluasi sistem. Kategori yang ditawarkan oleh Nielsen sangat tepat digunakan untuk mendapatkan hasil kuantitatif serta menggunakan metode pengambilan data kualitatif dalam bentuk kuisisioner *Nielsen Attributes of Usability* (NAU). Kuisisioner ini dipilih karena tidak menetapkan pertanyaan pasti seperti jenis kuisisioner lainnya melainkan hanya menetapkan 5 kriteria *usability* menurut Nielsen, sehingga pertanyaan dapat dibuat berdasarkan objek penelitian yang diamati [12].

Metode *Nielsen Attributes of Usability* (NAU) ini dapat memberikan hasil kualitatif melalui perspektif pengguna *platform* dengan mengambil responden berdasarkan 5 kriteria *usability* yakni *learnability* yang merupakan kategori seberapa mudah pengguna memahami tentang cara penggunaan, *efficiency* yang merupakan kategori untuk pengukuran kecepatan dan ketepatan pengguna dalam mengakses aplikasi, *memorability* dimana berkaitan dengan tingkat ingatan pengguna dalam menjalankan sistem, *errors* adalah indikator untuk mengetahui apakah terdapat kerusakan pada sistem dan *satisfaction* untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap desain aplikasi. Berdasarkan hal tersebut tentunya dapat menjadi tolak ukur sebuah kualitas yang mengkaji serta mengukur seberapa mudah tampilan (*interface*) digunakan oleh pengguna [13].

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang didapat berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan sebelumnya yakni berupa penurunan pengguna *music streaming* JOOX serta adanya kekurangan *platform* tersebut dari segi *end user* yang menyebabkan peralihan pengguna kepada *platform music* lainnya, sehingga perlu dilakukan analisis faktor *usability* pada *platform online music streaming* JOOX berdasarkan kriteria *usability* dengan menggunakan metode *Nielsen Attributes of Usability* (NAU) *Questionnaire*. Hasil dari analisis tersebut akan diberikan rekomendasi atau masukan untuk *platform online music streaming* JOOX.

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini menetapkan batasan masalah antara lain :

1. Responden yang berpartisipasi pada penelitian ini setidaknya pernah menggunakan *platform online music streaming* JOOX berbasis Android yang di *download* di *Play Store*.
2. Kriteria penelitian yang digunakan adalah berdasarkan metode kuesioner *Nielsen Attributes of Usability* (NAU).

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah tersebut. Tujuan penelitian yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui hasil evaluasi faktor *usability* pada *platform online music streaming* JOOX berdasarkan kriteria *usability* dengan menggunakan metode *Nielsen Attributes of Usability* (NAU) *Questionnaire*.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan untuk *platform online music streaming* JOOX.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi *Developer Platform online music streaming JOOX*

Sebagai acuan tambahan dalam mempertimbangkan peningkatan *usability* pada aplikasi yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki agar sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2. Bagi Peneliti

Memberikan tambahan ilmu pengetahuan untuk melakukan eksplorasi penelitian mengenai pengujian suatu sistem aplikasi yang berhubungan dengan aspek *usability*.