

# BAB I

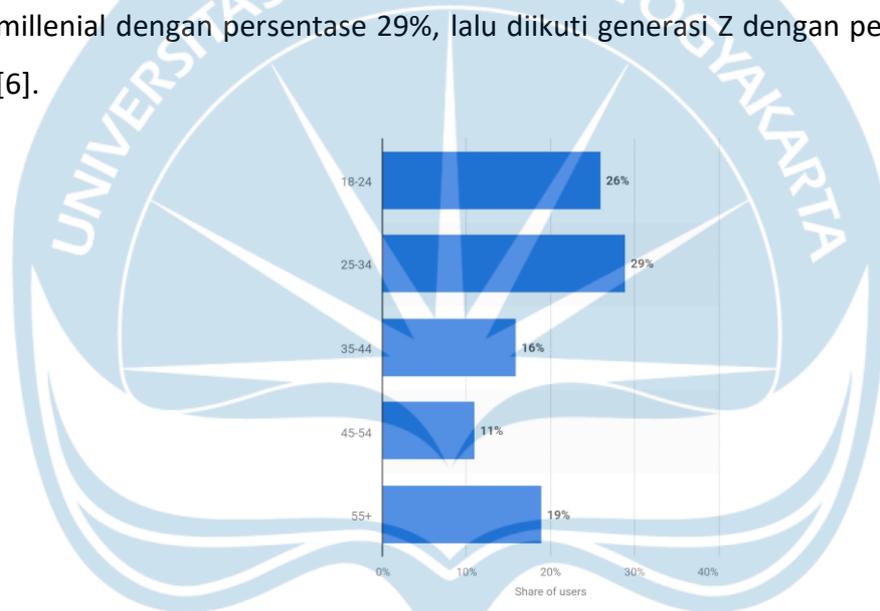
## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Hadirnya teknologi merupakan bentuk dari perkembangan ilmu pengetahuan yang dimiliki manusia. Teknologi yang ada diciptakan dengan maksud untuk membantu meringankan beban kerja manusia, agar mendapatkan hasil dengan cara yang lebih efisien dan efektif. Bentuk dari teknologi tersebut hadir untuk bidang pertanian, industri, dan informasi dan komunikasi [1]. Salah satu bentuk teknologi tersebut adalah internet, yang kini begitu melekat pada manusia. Internet banyak digunakan untuk membantu hampir disetiap kegiatan manusia, tentunya karena dirasa praktis dan mudah untuk penggunaannya yang bisa diakses menggunakan *gadget smartphone* yang dimiliki dan dapat diakses di mana saja dan kapan saja, serta tidak ada nya batasan usia untuk menggunakannya. Bentuk aktivitas yang dapat ditemukan di dalam internet pun beragam seperti bermain *game online*, *streaming* video, hingga mendengarkan musik melalui media *streaming music* [2].

*Streaming music* adalah layanan yang paling populer untuk distribusi dan konsumsi musik saat ini karena hadirnya teknologi internet yang membawa perubahan besar pada industri musik dalam segi produksi dan penjualan [3]. Adanya kemudahan penggunaan dan layanan akses musik yang lengkap dari berbagai artis di seluruh penjuru dunia yang menjadi salah satu daya tarik dan alasan yang membuat kegiatan *streaming music* menjadi hal yang populer [3]. Salah satu penyedia *streaming music* yang dapat ditemukan di kalangan masyarakat adalah Spotify. Spotify merupakan aplikasi penyedia layanan *streaming music*, *podcast*, dan video yang tersedia untuk perangkat *mobile*, *web* dan *desktop* [4]. Sehingga memudahkan para pengguna Spotify agar dapat mendengarkan musik di mana saja dan kapan saja sesuai dengan keinginan pengguna. Spotify menghadirkan dua jenis layanan untuk konsumen mereka, yaitu akses berbayar dan akses non-berbayar. Dari kedua layanan tersebut konsumen

dapat menikmati layanan *streaming*, mendapatkan akses untuk memiliki rekomendasi berdasarkan selera, dan membangun koleksi musik serta *podcast* [5]. Berdasarkan data dari Google Play Store yang diperoleh pada tanggal 12 September 2023 (Spotify *mobile* versi 8.8.68.565), Spotify menempati peringkat pertama untuk aplikasi kategori "Top Free Music & Audio" dengan memiliki jumlah unduhan lebih dari 1 milyar dan mendapatkan rating 4.5 dengan total 29,5 juta ulasan, sehingga dapat dinyatakan bahwa aplikasi Spotify merupakan aplikasi dengan jumlah pengguna paling banyak untuk saat ini [4]. Berdasarkan data dari Statista Research Departement, pengguna Spotify dapat dibedakan berdasarkan rentang usia atau generasi, di Amerika pengguna didominasi oleh generasi millennial dengan persentase 29%, lalu diikuti generasi Z dengan persentase 26% [6].



**Gambar 1. 1 Demografi Usia Pengguna Spotify**

Keberhasilan Spotify untuk menarik pengguna tentunya tidak lepas dari aspek kepuasan dan pengalaman yang dialami penggunanya, karena hal tersebut memegang peranan penting untuk mengembangkan aplikasi sesuai tujuan yang diinginkan [7].

Pengalaman pengguna atau dikenal juga dengan *sebutan user experience* (UX) merupakan aspek penting bagi pengembang produk karena menjadi pertimbangan untuk aplikasi dapat secara efektif dan efisien menyampaikan pesan dan tujuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna [7]. Pengguna akan menghasilkan sebuah umpan balik dari aplikasi yang mereka gunakan [7], dan

umpan balik tersebut dapat digunakan oleh pengembang produk untuk membuat aplikasi mereka lebih baik lagi dan sesuai kebutuhan dari pengguna. Tampilan visual yang menarik menjadi kunci untuk membangun interaksi antara pengguna dengan aplikasi [7]. Melalui interaksi, pengguna akan menghasilkan dan memberikan persepsi atau umpan balik terhadap suatu aplikasi, aspek tersebut terdiri dari emosi, perilaku, persepsi dan respon terhadap aplikasi tersebut [8]. Oleh sebab itu dengan *user experience* yang baik, pihak pengembang produk akan sangat diuntungkan karena pengguna akan bertahan menggunakan produk dan cenderung untuk memilih yakin dan loyal terhadap produk tersebut [7]. Untuk melakukan pengukuran terhadap *user experience* sendiri, dapat dilakukan dengan sebuah metode yaitu *Heart Metrics*. Metode ini mengukur *user experience* suatu produk berdasarkan sudut pandang pengguna yang telah menggunakan produk tersebut dan memiliki 5 variabel berdasarkan nama itu dari metode sendiri, yaitu *Happiness, Engagement, Adoption, Retention*, dan *Task Success* [7].

Dalam penelitian serupa yang telah dilakukan oleh Fahmi, dkk [9] dengan tujuan penelitian untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi *user experience* terhadap tingkat kepuasan pengguna Spotify, adapun penelitian tersebut dilakukan dengan menerapkan metode yang berbeda (UTAUT) dan tidak dilakukan pada generasi yang spesifik (Gen X,Y,Z, dll.). Penelitian serupa juga telah dilakukan oleh Karyono, dkk [10] dengan tujuan penelitian mengetahui tingkat *user experience* dari 2 produk *streaming music*, yaitu Spotify dan Joox, adapun penelitian ini dilakukan dengan metode yang berbeda (UX Curve) dan pada sebuah generasi yang spesifik (generasi Y).

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat disimpulkan bahwa *user experience* merupakan aspek penting yang memiliki peranan dalam menentukan kebutuhan dan keinginan dari pengguna untuk menghasilkan pengalaman yang diinginkan dari suatu produk. Meskipun penelitian – penelitian serupa sebelumnya telah dilakukan, penelitian ini memiliki fokus untuk memberikan sudut

pandang dan pengetahuan baru dari metode dan spesifikasi generasi yang berbeda (Gen Z).

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Apa saja variabel yang mempengaruhi pengalaman dari pengguna Spotify khususnya pada Gen Z ?

### **1.4 Tujuan**

Mengetahui variabel yang mempengaruhi pengalaman pengguna dari Spotify khususnya pada Gen Z menggunakan metode *Heart Metrics*.

### **1.5 Batasan Masalah**

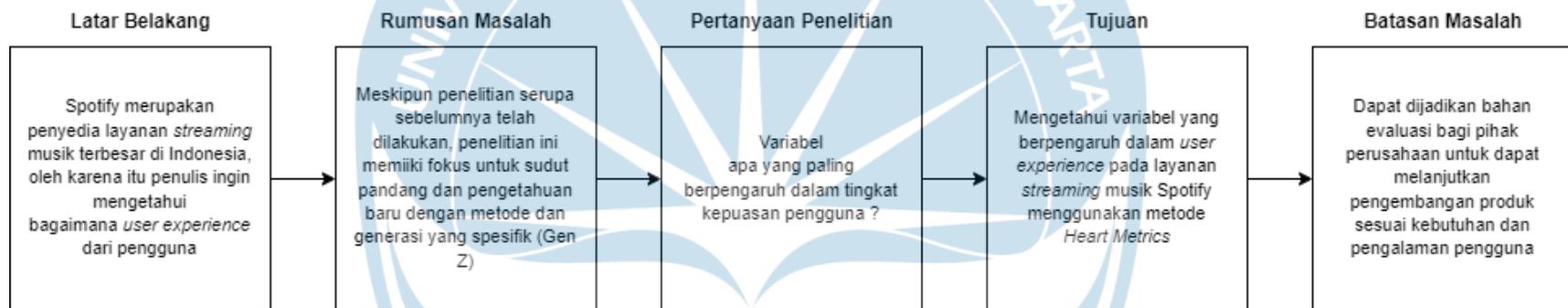
- a. Penelitian dilakukan pada aplikasi Spotify *mobile*
- b. Penelitian dilakukan dengan fokus generasi Z sebagai subjek.
- c. Penelitian ini hanya berfokus dalam menilai tingkat kepuasan *user experience* pengguna Spotify *mobile*.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Bagi organisasi/ perusahaan/ dll

Dapat dijadikan bahan evaluasi bagi pihak pengembang produk serupa untuk memenuhi kebutuhan *user experience* pengguna.

## 1.7 Bagan Keterkaitan



Gambar 1. 2 Bagan Keterkaitan