

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah membuka tahap baru bagi masyarakat untuk memperoleh informasi secara otonom, sekat-sekat informasi dengan sendirinya menghilang oleh inisiatif kuat individu yang ingin mengetahui lebih jauh apa yang terjadi sekitarnya. Perkembangan teknologi yang semakin maju dan berkembang membuat perubahan yang sangat signifikan terhadap masyarakat, salah satu contohnya cara mendengarkan musik yang mengalami perubahan dari pemutar analog ke digital (Netti & Irwansyah, 2018). Aplikasi musik streaming memungkinkan penggunanya dapat menikmati musik kapan saja dan dimana saja, pengguna dapat membuat playlist dan genre lagu sesuai pilihan mereka, layanan dengan format digital ini dapat di akses melalui smartphone tanpa pengguna perlu lagi membawa *Compact Disk* (CD) atau pemutar kaset seperti era sebelumnya (Widhyharto, 2018).

Musik merupakan salah satu karya seni yang disukai oleh sebagian besar orang, musik telah ada sejak dulu kala dan terus berkembang hingga era sekarang musik adalah sesuatu yang dianggap menyenangkan, ceria, mempunyai ritme/irama, melodi, serta timbre tertentu yang dapat mengolaborasikan antara tubuh dan pikiran, beragam genre musik yang berkembang dan bermunculan dari waktu ke waktu baik musik tradisional maupun kontemporer (R. C. Maringga et al., 2021). Pada era transformasi digital saat ini perkembangan teknologi informasi makin pesat dan menjadi kebutuhan utama dalam kehidupan manusia, semua perusahaan berlomba-lomba menerapkan teknologi informasi untuk memajukan perusahaan dan bersaing di era digitalisasi yang makin ketat hal ini juga termasuk pada perusahaan yang bergerak di industri music (Saputra & Idris, 2018).

Pada masa ini musik streaming merupakan cara yang paling digemari untuk menikmati musik, platform digital streaming dengan cepat mempengaruhi cara tiap individu mengonsumsi konten digital. Dari banyak nya aplikasi musik streaming *spotify* merupakan platform yang paling populer. Melihat data yang didapatkan dari situs resmi *spotify* jumlah pengguna aktif *spotify* pada Juli 2017 telah mencapai 140 juta diseluruh dunia dan diperkirakan hingga tahun 2024 jumlah pengguna aktif *spotify* kian meningkat drastis (Netti & Irwansyah, 2018).



Gambar 1. Aplikasi Streaming Musik Yang Paling Sering Digunakan

Sumber: www.databoks.katadata.com

Berdasarkan Gambar 1, terlihat bahwa di Indonesia aplikasi musik streaming yang paling populer adalah *spotify*. Meskipun terdapat banyak layanan streaming musik lainnya, *spotify* tetap unggul karena kemudahan akses dan beragam layanan yang di berikan. Selain itu, aplikasi *spotify* juga paling sering dibandingkan dengan aplikasi lain yang sejenis (Kusuma & Kusumasari, 2019).

Beberapa aplikasi musik streaming yang ada, *spotify* dan *joox* yang paling sering dibandingkan, kedua aplikasi tersebut memiliki kelebihan dan kekurangan masing – masing, antara lain kelebihan yang dimiliki layanan *streaming* musik *joox* bisa mendapatkan vip gratis, tersedia berbagai tema dan bisa karaokean sedangkan kekurangan nya lagu kurang lengkap dan terlalu banyak iklan. Sebagai bahan perbandingan untuk menentukan mana yang terbaik diantara *spotify* vs *joox* pengguna perlu melihat kelebihan dan kekurangan *spotify* juga, kelebihan *spotify* tampilan sederhana dan ringan, daftar lagu yang berlimpah, dan update lagu yang cepat beberapa kekurangan dari layanan *spotify* harus membayar untuk jadi premium dan tidak bisa mengganti tema (Karyono et al., 2019).

Menurut Netti & Irwansyah (2018) *spotify* mempunyai strategi pemasaran melalui iklan yang kian meningkat dan berkembang sehingga dapat mengubah industri musik diseluruh dunia dengan membantu artis independen, dengan adanya alasan tersebut *spotify* mendapatkan respon dan apresiasi positif melalui kumpulan musik yang dimilikinya secara lebih lengkap.

Faktor mendasar pengguna terus menggunakan aplikasi *spotify* karena pengalaman yang dimiliki pengguna dan kemudahan akses (Rizkia Nur Farikha et al., 2024), jika pengguna mempunyai pengalaman yang baik serta kemudahan akses terhadap aplikasi maka kepuasan pengguna terhadap aplikasi makin meningkat dalam menggunakan aplikasi *spotify*, dengan begitu perlu adanya sebuah penelitian yang menunjukkan kesuksesan aplikasi *spotify* dilihat dari perspektif pengguna agar kedepannya dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk peningkatan fitur yang lebih baik (Anisa Rahma Salsabila et al., 2022), terdapat berbagai macam cara untuk mengukur kesuksesan sistem informasi yaitu tingkat penggunaan yang tinggi, kepuasan pengguna, sikap positif pengguna terhadap sistem, tujuan yang dicapai, dan imbal balik keuangan.

Pada penelitian sebelumnya oleh Andriyanto et al., (2021) yang menyatakan bahwa tujuan analisis tingkat kesuksesan pengguna dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangan dan menjadi masukan untuk memaksimalkan kegunaan aplikasi tersebut dan hasil dari penelitian tersebut adalah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan aplikasi JAKI (Jakarta Kini) mempunyai pengaruh positif terhadap kegunaan maupun kepuasan pengguna, sehingga aplikasi JAKI (Jakarta Kini) dapat membantu masyarakat dalam mengatasi masalah.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh (Ernawati et al., 2020) yang bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kesuksesan aplikasi MyUBSI Student menggunakan *delone and mclean model*, variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, kepercayaan dan manfaat bersih. Berdasarkan pengujian-pengujian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa model yang diajukan dalam penelitian ini diadopsi dari model kesuksesan sistem informasi *delone & mclean* tidak sepenuhnya terbukti secara empiris dalam penelitian ini karena terdapat beberapa indikator dari variabel yang tidak valid sehingga harus dikeluarkan dari variabelnya.

Pada saat ini terdapat banyak metode yang bisa digunakan untuk mengukur kesuksesan sebuah aplikasi seperti metode TAM dan UTAUT, *Importance Performance Analysis*, dan *Delone & Mcleans*, dari sekian banyak metode berdasarkan beberapa penelitian menunjukkan bahwa metode *delone & mcleans* dinilai cukup baik karena mampu menjelaskan dengan lebih detail dalam hal mengukur kesuksesan suatu aplikasi, maka dari itu pada penelitian ini mencoba menguji kembali untuk mengukur tingkat kepuasan pada pengguna aplikasi ini dengan menggunakan metode *delone & mclean* (Hidayatullah et al., 2020). Merujuk dari kajian literatur sejenis maka penelitian ini menggunakan

metode *delone & mclean* (2003) sebagai analisis untuk mengukur kesuksesan aplikasi *spotify*, menurut Wulansari et al., (2021) model *delone dan mclean* merupakan model yang paling banyak digunakan untuk mengukur kesuksesan dari sistem informasi, pada penelitian ini menggunakan enam variabel yaitu *system quality*, *information quality*, *service quality*, *intention to use*, *user satisfaction* dan *net benefit* yang berasal dari model utama yaitu *delone & mclean* (2003).

Menurut penelitian (Yuneti et al., 2022) menyatakan bahwa kepercayaan terhadap sistem terbukti dipengaruhi oleh penggunaan sistem dan kepuasan pengguna, semakin besar kepercayaan terhadap sistem maka semakin besar pula penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Oleh sebab itu berdasarkan analisis tersebut maka pada penelitian ini menambahkan variabel sistem kepercayaan karena menurut (Triani & Moeliono, 2019) sistem kepercayaan pada adopsi perangkat berbasis mobile adalah sebagai keyakinan bagi konsumen dalam menggunakan aplikasi untuk menyelesaikan tugas yang sesuai dengan yang diharapkan.

Dari penjelasan diatas dapat dilihat permasalahan yang dialami pengguna merupakan permasalahan yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi *spotify*, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan diberi judul **“ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI SPOTIFY TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN PENDEKATAN MODEL DELONE & MCLEAN”** ini karena peneliti ingin mengetahui bagaimana pendapat pengguna aplikasi *spotify* terhadap kesuksesan aplikasi dilihat dari kepuasan pengguna, sehingga apabila penelitian ini berhasil dilaksanakan akan sangat berguna bagi pengembang aplikasi *spotify* kedepan untuk meningkatkan kualitas lebih baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis dapat merumuskan masalah, antara lain:

1. Apakah variabel *information quality*, *system quality*, *service quality* berpengaruh terhadap *use* pada aplikasi *spotify*?
2. Apakah variabel *information quality*, *system quality*, *service quality* berpengaruh terhadap *user satisfaction* pada aplikasi *spotify*?
3. Apakah variabel *information quality*, *system quality* berpengaruh terhadap *system trust* pada aplikasi *spotify*?
4. Apakah variabel *use* berpengaruh terhadap *user satisfaction* dan *net benefit* pada aplikasi *spotify*?

5. Apakah variabel *user satisfaction* berpengaruh terhadap *net benefit* pada aplikasi *spotify*?
6. Apakah variabel *system trust* berpengaruh terhadap *user satisfaction* pada aplikasi *spotify*?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun berdasarkan pada beberapa permasalahan yang telah disampaikan sebelumnya maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah variabel *information quality*, *system quality*, *service quality* berpengaruh terhadap *use* pada aplikasi *spotify*.
2. Untuk mengetahui apakah variabel *information quality*, *system quality*, *service quality* berpengaruh terhadap *user satisfaction* pada aplikasi *spotify*.
3. Untuk mengetahui apakah variabel *information quality*, *system quality* berpengaruh terhadap *system trust* pada aplikasi *spotify*.
4. Untuk mengetahui apakah variabel *use* berpengaruh terhadap *user satisfaction* dan *net benefit* pada aplikasi *spotify*.
5. Untuk mengetahui apakah variabel *user satisfaction* berpengaruh terhadap *net benefit* pada aplikasi *spotify*.
6. Untuk mengetahui apakah variabel *system trust* berpengaruh terhadap *user satisfaction* pada aplikasi *spotify*.

1.4 Batasan Masalah

Dalam melakukan penelitian ini terdapat batasan masalah agar tidak menyimpang dari permasalahan yang dibahas antara lain:

1. Penelitian ini akan dilakukan kepada mahasiswa/i strata 1 (S1) Universitas Jambi semua fakultas yang ada.
2. Jumlah sampel ditentukan dengan peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*, Penggunaan teknik *purposive sampling* ialah menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu. Kemudian dilakukan perhitungan sampel slovin dan memenuhi minimal 10 kali dari jumlah hipotesis penelitian.
3. Secara teori, penelitian akan menggunakan model *delone & mclean* yang telah dikembangkan dengan menambahkan variabel *system trust*.
4. Secara metodologi, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data kuesioner yang disebarakan kepada mahasiswa/i Universitas Jambi.
5. Software yang peneliti gunakan untuk menganalisis data ialah SmartPLS 4.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan pada penelitian ini, beberapa manfaat yang diharapkan antara lain:

1. Bagi Objek Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi pihak pengelola aplikasi sehingga dapat membantu dalam perbaikan dan pengembangan aplikasi *spotify* sebagai objek penelitian dalam merekomendasikan atribut yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan dan dipertahankan, hal ini dilakukan guna meningkatkan kepuasan pengguna serta memahami persepsi pengguna secara keseluruhan terhadap kualitas layanan yang diberikan.

2. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi keilmuan bagi mahasiswa, masyarakat sekitar, ataupun pihak manapun yang melakukan analisis terhadap kepuasan pengguna aplikasi *spotify* dengan menggunakan metode *Delone & Mclean*.

3. Bagi Peneliti

- a. Peneliti dapat mengembangkan keterampilan analisa kepuasan penggunaan dengan bantuan sem-pls untuk menganalisa variabel penelitian.
- b. Peneliti dapat memperoleh pengalaman penelitian yang berharga.
- c. Meningkatkan pengetahuan bagi peneliti serta untuk penelitian berikutnya.