BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Musik telah menjadi bagian penting dalam kehidupan manusia sejak lama. Dahulu, untuk menikmati musik, orang harus membeli kaset, *Compact Disk*, atau mengunduh file audio secara manual ke perangkat pemutar musik mereka. Perubahan besar mulai terjadi ketika internet dan teknologi digital berkembang pesat. Kini, dengan hanya bermodalkan *smartphone* dan koneksi internet, masyarakat dapat menikmati jutaan lagu dari berbagai genre melalui layanan streaming musik.

Saat ini, terdapat berbagai platform streaming musik yang tersedia secara global, seperti *Apple Music***,** *YouTube Music***,** *Joox***,** dan *Deezer*. Masing-masing platform ini menawarkan fitur-fitur unggulan yang bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna dalam mengakses konten audio. Menurut data Statista per kuartal keempat (Q4) 2023, Spotify memiliki lebih dari 602 juta pengguna aktif bulanan secara global, menjadikannya pemimpin pasar dalam industri streaming musik digital.

Gambar I. 1 Jumlah Kunjungan Tahunan Spotify 2015-2024

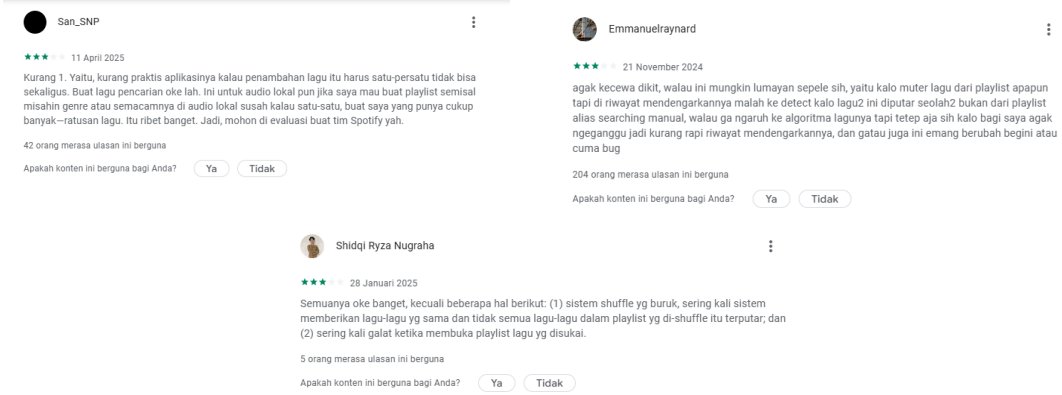
Sumber: Statista.com (2024)

Di Indonesia sendiri, Spotify menjadi layanan streaming musik dengan pangsa pasar tertinggi, melampaui kompetitor lainnya (Data Reportal, 2023). Kepopuleran ini membuat Spotify menarik untuk diteliti lebih lanjut karena merupakan salah satu layanan streaming musik paling populer dengan jutaan pengguna dan beragam fitur—memungkinkan kajian UX yang komprehensif (Cahyadi Aditya, 2022; UX study on Spotify mobile, 2023).

Meskipun Spotify merupakan platform streaming musik yang populer, tidak semua pengguna merasa puas dengan pengalaman menggunakannya. Berdasarkan data distribusi rating di Google Play Store, Spotify memperoleh lebih dari 33,6 juta ulasan dengan rincian bintang 3 (4,1%), bintang 2 (3,3%), dan bintang 1 (9,6%). Jika digabungkan, sekitar 17% ulasan termasuk review kritis (rating 1–3 bintang) yang menandakan adanya ketidakpuasan pengguna terhadap pengalaman menggunakan aplikasi (Google Play Store, 2025; AndroidRank, 2025).

Keluhan-keluhan tersebut banyak menyoroti fitur *shuffle* yang dianggap tidak benar-benar acak, navigasi *playlist* yang membingungkan, serta rekomendasi lagu yang kurang relevan. Fakta ini menunjukkan bahwa perubahan desain dan fitur pada Spotify sangat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penting untuk melakukan evaluasi UX Spotify secara menyeluruh guna memahami aspek mana yang perlu diperbaiki, sekaligus merumuskan rekomendasi redesign agar pengalaman pengguna dapat ditingkatkan.

Gambar I. 2 Keluhan Pengguna Spotify



Penelitian mengenai pengalaman pengguna (User Experience/UX) pada aplikasi streaming musik telah banyak dilakukan, termasuk pada platform Spotify. Salah satu metode yang umum digunakan dalam evaluasi UX adalah *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+), yang memungkinkan peneliti untuk menyesuaikan skala evaluasi sesuai dengan konteks aplikasi yang diteliti.

Misalnya, dalam penelitian oleh Müller dan Götz (2019), UEQ+ digunakan untuk mengevaluasi aplikasi perangkat lunak dengan menyesuaikan skala evaluasi berdasarkan kebutuhan spesifik pengguna. Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan UEQ+ dapat memberikan wawasan mendalam tentang persepsi pengguna terhadap berbagai aspek aplikasi, seperti efisiensi, kejelasan, dan daya tarik.

Dalam konteks Spotify, evaluasi UX menjadi penting karena aplikasi ini terus mengalami pembaruan antarmuka dan fitur yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman pengguna Spotify dengan

menggunakan metode UEQ+, dengan harapan dapat memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas layanan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi pengguna terhadap kualitas pengalaman penggunaan Spotify berdasarkan dimensi *User Experience (UX)* yang diukur oleh UEQ+?
2. Dimensi manakah dari UEQ+ yang paling berkontribusi terhadap Spotify?
3. Bagaimana rekomendasi perbaikan desain (redesign) yang dapat diajukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna Spotify?

1.3. Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki beberapa batasan untuk menjaga fokus dan cakupan penelitian tetap sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan terhadap pengguna aplikasi Spotify gratis.
2. Aspek *User Experience* yang dianalisis dibatasi pada sepuluh dimensi yang terdapat dalam *User Experience Questionnaire* (UEQ+**)**, yaitu: *Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation, Novelty, Trust, Usefulness, Intuitive,* dan *Clarity*.

3. Data yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner online**,** sehingga hasil penelitian bergantung pada kejujuran dan subjektivitas responden.
4. Penelitian ini tidak membahas faktor eksternal lain yang mungkin memengaruhi kepuasan pengguna, seperti harga langganan, kebijakan perusahaan, atau pengaruh kompetitor.
5. Kepuasan pengguna yang dimaksud dalam penelitian ini dibatasi pada persepsi pengguna setelah menggunakan aplikasi Spotify, bukan dari sisi teknis atau performa sistem secara menyeluruh.

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui persepsi pengguna Spotify berdasarkan dimensi standar UEQ+.
2. Mengetahui pengaruh masing-masing dimensi UX terhadap persepsi keseluruhan pengguna.
3. Memberikan rekomendasi redesign pada aplikasi Spotify agar fitur dan antarmukanya lebih variatif, intuitif, dan meningkatkan pengalaman pengguna.

Dengan merumuskan tujuan-tujuan di atas, diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai hubungan antara pengalaman pengguna dan tingkat kepuasan pengguna aplikasi Spotify, sehingga menjadi dasar yang kuat dalam merancang strategi peningkatan kualitas layanan berbasis UX.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini mencakup berbagai keuntungan yang dapat diperoleh oleh pihak-pihak yang berkepentingan baik dari sisi pengembangan ilmu pengetahuan maupun penerapannya dalam dunia nyata.

Adapun manfaat yang dimaksud adalah sebagai berikut:

a. ManfaatTeoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang *User Experience* dan kepuasan pengguna, khususnya dalam konteks aplikasi digital seperti Spotify. Selain itu, penelitian ini juga memperluas referensi terkait penggunaan UEQ+ sebagai metode pengukuran UX yang komprehensif.

b. ManfaatPraktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pengembang aplikasi Spotify maupun aplikasi digital serupa dalam memahami aspek-aspek UX yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Temuan dari penelitian ini dapat digunakan untuk menyusun strategi peningkatan layanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

c. ManfaatMetodologis

Penelitian ini memberikan contoh penerapan nyata dari model UEQ+ dalam konteks aplikasi hiburan, sehingga dapat memperkuat relevansi dan fleksibilitas model ini sebagai alat ukur UX yang dapat digunakan pada berbagai jenis aplikasi lainnya.

d. ManfaatbagiPenggunaUmum

Bagi pengguna aplikasi digital, penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman mengenai pentingnya pengalaman pengguna (UX) dalam membentuk kepuasan. Dengan demikian, pengguna dapat lebih bijak dalam memilih dan menilai aplikasi digital berdasarkan kualitas pengalaman yang ditawarkan