

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Spotify adalah layanan musik *streaming, podcast*, yang dapat dinikmati secara *offline* maupun *online* berkualitas tinggi dan *terupdate* yang berasal dari Swedia [1]. Spotify Indonesia mulai masuk ke Indonesia pada 30 Maret 2016, dimana website *streaming music* Spotify ini pertama kali diluncurkan pada September 2008. Spotify memiliki dua versi layanan bagi penggunanya yaitu Spotify *Free* dan Spotify *Premium*. Spotify *Free*, pengguna tidak dikenakan biaya, lagu diputar secara acak, adanya iklan, dapat melewati sebanyak enam kali dan tidak dapat memutar lagu secara *offline*. Adapun Spotify *Premium*, memiliki empat jenis layanan yaitu Spotify *Premium Individual* dengan biaya Rp 54.990 per bulan, Spotify *Premium Duo* berharga Rp 71.490 per bulan dengan mendapatkan dua akun Spotify. *Premium Family* dengan biaya Rp 86.900 per bulan dengan mendapatkan enam akun dan Spotify *Premium Student* berharga Rp 27.500 per tiga bulan untuk perangkat tertentu dan untuk mahasiswa perguruan tinggi terakreditasi. Selain biaya bulanan, layanan Spotify *Premium* juga memiliki biaya langganan *Premium Mini* yaitu per hari dan per minggu dengan harga mulai Rp 2.500 – Rp 9.500 dengan musik bebas iklan diponsel, *download* 30 lagu diperangkat seluler dan paket khusus ponsel. Keunggulan Spotify dibandingkan dengan aplikasi musik lain adalah tampilan antarmuka yang lebih *simple* dan *playlist* dapat berubah setiap 6 jam sekali. Spotify bisa didengar dengan dua cara yaitu dari *smartphone* (iOS maupun Android) dan lewat *desktop* atau komputer dengan mengakses *play.spotify.com* [2].

Berdasarkan penilaian yang dilakukan oleh pengguna aplikasi Spotify, didasarkan dari pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Spotify belum memuaskan. Dilihat dari *rating* pada *Google Play Store* yang memiliki rentang 1.0 sampai dengan 5.0, *rating* yang didapatkan aplikasi Spotify adalah 4.4 dari 28 juta ulasan dengan total unduhan sebanyak 29 juta, *diupdate* pada tanggal 17 September 2023, *rating* tersebut didapatkan berdasarkan *review* dari pengalaman pengguna aplikasi Spotify setelah menggunakan aplikasi tersebut. Ada beberapa kendala yang dirasakan pengguna aplikasi Spotify adalah sering *error* pada aplikasi, sering terjadi *bug* yang kemudian membuat pengguna menjadi malas menggunakan aplikasi Spotify. Dari opini dan *sentiment* pengguna *review* aplikasi Spotify sangat membantu sebagai evaluasi program Spotify agar nantinya lebih baik dari sebelumnya, dikarenakan program Spotify harus mempertimbangkan berbagai masukan, diantaranya dengan melihat respon, opini masyarakat dan ulasan dari setiap orang yang sudah

menggunakan Spotify tersebut. Dengan demikian dilakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui tingkat pengalaman pengguna dan keterlibatan pengguna dengan menggunakan metode ilmiah. Dalam melakukan pengukuran pengalaman pengguna terdapat beberapa metode ilmiah yang dapat digunakan seperti *Questionnaire for User Interaction Satisfaction* (QUIS), *System Usability Scale* (SUS), *The Standardized User Experience Percentile Rank Questionnaire* (SUPR-Q), *Modular Evaluation of Key Components of User Experience* (meCUE) 2.0, *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+), *Software Usability Measurement Inventory* (SUMI) dan *User Engagement Scale* (UES). Pada penelitian ini menggunakan dua metode ilmiah yaitu metode *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+) dan metode *User Engagement Scale* (UES). [3]

User Experience Questionnaire Plus (UEQ+) adalah kerangka kerja modular yang berisi beberapa skala untuk mengukur aspek *User Experience* (UX) yang berbeda. Skala yang dapat digabungkan untuk tujuan membuat kuesioner terkait aspek yang relevan dari pertanyaan penelitian [4]. *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+) memiliki kuesioner pengukuran sendiri yang telah diuji dan diakui dalam penelitian terkait *user experience*, sehingga metode ini dinilai mampu mengukur dengan tepat *user experience* pada aplikasi. Keuntungan dari *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+) adalah dapat membuat kuesioner yang berisi aspek *User Experience* (UX) yang bisa dipilih dengan menyesuaikan kebutuhan sebagai skala yang memiliki relevansi tertinggi untuk produk yang harus dievaluasi. *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+) merupakan pendekatan modular yang fleksibel dimana pengguna diberi keleluasan untuk memutuskan aspek mana yang perlu dinilai. *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+) dipilih karena fleksibilitas dan menawarkan aspek yang sesuai untuk aplikasi Spotify Melalui kerangka kerja *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+), kuesioner dapat dirancang dengan menyesuaikan variabel *user experience* sesuai dengan aplikasi yang diukur, sehingga diharapkan hasil penelitian lebih akurat dan relevan [5].

User Engagement Scale (UES) adalah pengalaman emosional serta kognitif dan perilaku pengguna dengan sumber teknologi yang ada, kapan saja dan dari waktu ke waktu. *User Engagement Scale* (UES) dibangun melalui proses berulang dalam pengembangan skala dan evaluasi yang melibatkan pengumpulan, penyempurnaan dan penilaian kesesuaian item potensial, item *pretesting* dan pelaksanaan dua survei *online* besar di *domain e-commerce*. Secara keseluruhan ada 6 faktor yang terdapat pada *User Engagement Scale* (UES) yaitu: *Focused Attention*, *Perceived Appeal*, *Endurability*, *Novelty* dan *Felt*

involvement. Skala Keterlibatan Pengguna *User engagement scale* (UES) telah digunakan secara luas. Keunggulan aplikasi Spotify ini mudah diakses dan juga memiliki kategori penggunaan dalam per bulan, per hari dan lain-lain. Faktor tersebut mempengaruhi persepsi individu dalam kegunaan teknologi informasi yang pada akhirnya dapat mempengaruhi intensitas seseorang untuk menggunakan teknologi informasi. Pengalaman pengguna terhadap teknologi informasi meningkat secara emosional. Dengan demikian, mengapa penulis memilih aplikasi Spotify sebagai objek penelitian, karena penulis hendak mengukur atau mengevaluasi pengalaman pengguna dan keterlibatan pengguna dalam aplikasi ini, dengan berdasarkan keunggulan aplikasi Spotify ini yang mudah diakses dan digunakan mulai semua kalangan, khususnya remaja sampai pemuda, keunggulan inilah yang menjadi dasar utamanya.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat Tugas Akhir dengan judul “**Evaluasi Pengalaman dan Keterlibatan Pengguna pada Aplikasi Spotify dengan Metode UEQ+ (*User Experience Questionnaire Plus*) dan UES (*User Engagement Scale*)”.**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah perlunya pengukuran atau mengevaluasi pengalaman pengguna dan keterlibatan pengguna pada aplikasi Spotify dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+) dan *User Engagement Scale* (UES).

1.3 Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengukur atau mengevaluasi pengalaman pengguna dan keterlibatan pengguna pada aplikasi Spotify dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire Plus* (UEQ+) dan *User Engagement Scale* (UES).

1.4 Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain:

1. Hasil analisis yang dijadikan guna membantu *developer*, sehingga dapat mengembangkan aplikasi seperti meningkatkan fitur-fitur dan pelayanan yang diberikan, serta melihat keterlibatan antara pengguna dengan aplikasi musik Spotify.

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi bagi pihak *developer* untuk meningkatkan kualitas aplikasi maupun pengalaman pengguna aplikasi.

1.5 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Objek yang diteliti merupakan aplikasi Spotify.
2. Skala yang digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna *User Experience Questionnaire Plus (UEQ+)* yaitu *video portals* yang terdiri dari *Intuitive Use, Immersion, Clarity, Quality of Content, Trustworthiness of Content* dan *Trust*. Juga pengukuran keterlibatan pengguna *User Engagement Scale (UES)* yang terdiri dari skala *Focused Attention (FA), Perceived Usability (PU), Aesthetic Appeal (AE), Endurability (EN), Novelty (NO)* dan *Felt Involvement (FI)*.
3. Kuesioner dibuat dengan menggunakan *Google Form* dengan memanfaatkan alat analisis data untuk pengolahan data. Alat yang digunakan adalah *SPSS* dan *Microsoft Excel* dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire Plus (UEQ+)* dan *User Engagement Scale (UES)*.
4. Jumlah populasi penelitian berdasarkan jumlah pengguna yang mengunduh aplikasi Spotify pada *playstore* adalah lebih dari 29.000.000 pengunduh yang terakhir di *update* pada tanggal 17 September 2023.
5. Responden (jumlah sampel) yang digunakan berdasarkan rumus *slovin* dengan *margin error 5%* sebanyak minimal 399,994 (400) responden/sampel dengan teknik pengambilan *simple random sampling*.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL