

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan pesat teknologi informasi telah menjadikan sistem informasi sebagai komponen krusial dalam masyarakat digital global, di mana kepuasan pengguna sering dianggap sebagai indikator utama keberhasilan suatu sistem karena menunjukkan sejauh mana kebutuhan dan harapan pengguna terpenuhi [1]. Penilaian terhadap kualitas konten, kemudahan penggunaan, dan keakuratan informasi memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan, yang pada gilirannya akan meningkatkan loyalitas penggunaan karena individu cenderung kembali menggunakan sistem yang memberikan pengalaman positif [2]. Kondisi ini terlihat sangat nyata pada industri hiburan, di mana masyarakat mulai beralih dari media fisik ke layanan *music streaming* yang menawarkan kemudahan akses serta pengalaman interaksi digital yang lebih fleksibel [3]. Peralihan tren ini mendorong munculnya berbagai platform digital populer seperti Spotify, YouTube Music, dan JOOX yang saling bersaing ketat dalam memberikan layanan musik terbaik, terutama pada model layanan *free tier*. Adanya perbedaan fitur dan kebijakan pada masing-masing platform tersebut menciptakan keberagaman persepsi dan tingkat kepuasan di kalangan pengguna, khususnya mahasiswa.

Di Indonesia, persaingan antar platform *music streaming* menciptakan keberagaman preferensi di kalangan pengguna. Platform seperti Spotify, YouTube Music, dan JOOX menjadi pilihan utama karena menyediakan akses mendengarkan musik secara gratis melalui model layanan *free tier*. Namun, setiap platform memiliki kebijakan pembatasan fitur (*feature constraints*) yang unik pada layanan *free tier*-nya sebagai bagian dari strategi diferensiasi layanan [4]. Perbedaan strategi seperti pembatasan *shuffle play*, iklan, hingga keterbatasan akses latar belakang (*background play*) secara langsung memengaruhi kenyamanan dan tingkat kepuasan pengguna dalam berinteraksi dengan sistem informasi tersebut [5]. Fenomena pertukaran antara manfaat yang diterima dengan hambatan teknis yang dihadapi pengguna pada layanan *free tier* menjadi faktor penentu dalam loyalitas penggunaan aplikasi jangka panjang, mengingat pengguna cenderung membandingkan efektivitas antar platform sebelum memutuskan untuk tetap menggunakan satu layanan tertentu [6]. Oleh sebab itu, diperlukan sebuah analisis komparatif untuk mengevaluasi secara objektif platform mana yang memberikan kepuasan paling optimal bagi pengguna di tengah keterbatasan fitur tersebut.

Fenomena keberagaman preferensi ini terlihat secara nyata di lingkungan akademis. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan melalui survei singkat terhadap 50 mahasiswa

Universitas Malikussaleh, ditemukan fakta bahwa penggunaan platform tidak terpusat pada satu aplikasi saja. Hasil survei menunjukkan bahwa dari total sampel awal, mayoritas responden didominasi oleh pengguna Spotify sebanyak 29 mahasiswa, diikuti oleh YouTube Music sebanyak 10 mahasiswa, dan JOOX sebanyak 7 mahasiswa, sementara sisanya tersebar pada platform lain seperti Apple Music yang berjumlah tidak signifikan. Data empiris ini menegaskan adanya persaingan penggunaan yang dinamis dan sebaran preferensi yang nyata di lingkungan kampus, sekaligus mengindikasikan bahwa setiap platform memiliki daya tarik tersendiri bagi mahasiswa.

Kondisi sebaran data tersebut mendasari batasan fokus penelitian ini yang dikhususkan pada platform Spotify, YouTube Music, dan JOOX. Ketiga platform tersebut dipilih karena memiliki karakteristik model layanan *free tier* yang sebanding untuk dibandingkan secara objektif, berbeda dengan Apple Music yang mengutamakan model bisnis berlangganan berbayar secara penuh sejak awal penggunaan [7]. Hasil observasi awal dari studi pendahuluan ini juga menunjukkan adanya tingkat toleransi yang beragam terhadap kekurangan masing-masing aplikasi, namun mahasiswa cenderung tetap konsisten menggunakan platform pilihan mereka. Hal tersebut mengindikasikan adanya faktor kepuasan tertentu yang mampu mengikat loyalitas pengguna di tengah berbagai keterbatasan fitur yang ada pada layanan gratis tersebut [8].

Evaluasi tingkat kepuasan pengguna secara objektif terhadap ketiga platform tersebut memerlukan instrumen pengukuran sistem informasi yang komprehensif. Penerapan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dipilih karena fokusnya pada penilaian pengguna akhir melalui lima dimensi utama, yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) [5]. Penggunaan metode ini dinilai relevan untuk melakukan analisis komparatif karena mampu mengukur efektivitas sistem informasi pada layanan hiburan digital secara menyeluruh, sehingga dapat dihasilkan kesimpulan yang valid mengenai perbedaan tingkat kepuasan di antara berbagai platform yang diuji [9].

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, analisis komparatif dilakukan untuk mengidentifikasi platform yang paling mampu memenuhi ekspektasi pengguna di tengah keterbatasan fitur layanan *free tier* secara akurat. Melalui pendekatan perbandingan tersebut, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi acuan penting dalam menentukan standar kualitas layanan *music streaming* bagi mahasiswa, sekaligus memberikan kontribusi terhadap pengembangan strategi pengalaman pengguna (*user experience*) pada sistem informasi serupa di masa mendatang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna layanan *free tier* pada platform *streaming* musik (Spotify, YouTube Music, dan JOOX) di kalangan mahasiswa Universitas Malikussaleh berdasarkan dimensi *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)?
2. Dimensi EUCS manakah yang memberikan kontribusi paling dominan terhadap kepuasan pengguna pada masing-masing platform tersebut?
3. Bagaimana perbandingan signifikansi tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada model layanan *free tier* di antara platform Spotify, YouTube Music, dan JOOX di kalangan mahasiswa Universitas Malikussaleh?
4. Bagaimana penentuan platform *music streaming* yang memberikan tingkat kepuasan paling optimal bagi mahasiswa Universitas Malikussaleh berdasarkan hasil analisis komparatif?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengukur dan mendeskripsikan tingkat kepuasan pengguna layanan *free tier* pada aplikasi Spotify, YouTube Music, dan JOOX di kalangan mahasiswa Universitas Malikussaleh berdasarkan dimensi *End-User Computing Satisfaction* (EUCS).
2. Untuk mengidentifikasi dimensi EUCS yang memberikan kontribusi paling dominan terhadap kepuasan pengguna pada masing-masing platform *music streaming* tersebut.
3. Untuk menguji secara statistik apakah terdapat perbedaan signifikan pada tingkat kepuasan pengguna di antara layanan *free tier* Spotify, YouTube Music, dan JOOX.
4. Untuk menentukan platform *music streaming* yang memberikan tingkat kepuasan paling optimal bagi mahasiswa Universitas Malikussaleh melalui hasil analisis komparatif.

1.4 Batasan Penelitian

Untuk menjaga fokus dan ruang lingkup penelitian tetap jelas serta menghindari pembahasan yang melebar, ditetapkan beberapa batasan penelitian sebagai berikut :

1. Responden dalam penelitian ini dibatasi pada mahasiswa aktif Universitas Malikussaleh yang menggunakan layanan tingkat gratis (*free tier*) pada aplikasi Spotify, YouTube Music, dan JOOX. Hasil penelitian ini bersifat spesifik pada populasi tersebut dan tidak digeneralisasikan untuk pengguna di luar lingkup universitas.

2. Variabel yang dianalisis dibatasi pada lima dimensi metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS), yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Dimensi lain di luar EUCS tidak dibahas dalam penelitian ini.
3. Fokus evaluasi hanya dilakukan pada layanan versi gratis (*free tier*) yang diakses melalui perangkat *mobile* (Android/iOS). Penelitian tidak membahas fitur-fitur pada layanan *premium* (berbayar) maupun pengalaman penggunaan pada versi *desktop* atau *web player*.
4. Penelitian ini berfokus pada analisis komparatif untuk menguji perbedaan tingkat kepuasan antar platform secara statistik menggunakan uji *Kruskal Wallis*. Analisis tidak mencakup aspek teknis arsitektur perangkat lunak, algoritma sistem, maupun strategi bisnis dari masing-masing penyedia layanan.
5. Data yang dianalisis merupakan hasil pengumpulan persepsi responden yang diambil pada rentang tahun 2025 hingga 2026. Segala bentuk perubahan fitur aplikasi setelah periode tersebut berada di luar cakupan penelitian ini.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian mengenai analisis komparatif tingkat kepuasan pengguna layanan *free tier* pada aplikasi Spotify, YouTube Music, dan JOOX ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi akademisi, penelitian ini bermanfaat dalam meningkatkan pemahaman teoretis serta kemampuan analitis dalam mengimplementasikan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) pada studi komparatif, sekaligus mengasah keterampilan pengolahan data statistik melalui uji beda untuk memecahkan permasalahan sistem informasi secara sistematis.
2. Bagi mahasiswa dan pengguna umum, penelitian ini dapat menjadi referensi objektif dalam memilih platform *music streaming* yang paling optimal sesuai dengan kebutuhan, khususnya dalam menilai keunggulan fitur pada layanan tingkat gratis (*free tier*).
3. Bagi pihak pengembang layanan (Spotify, YouTube Music, dan JOOX), temuan ini diharapkan memberikan masukan empiris mengenai kualitas layanan pada dimensi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* sebagai dasar evaluasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna (*user experience*).
4. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai landasan literatur dan referensi ilmiah untuk pengembangan penelitian di masa mendatang yang berkaitan dengan analisis perbandingan kepuasan pengguna pada aplikasi digital.