



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

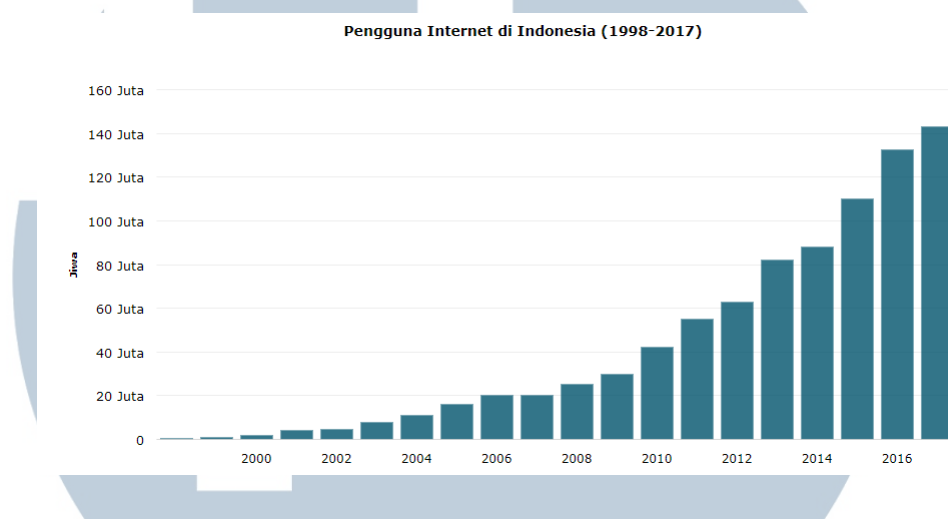
1.1. Latar Belakang

Internet telah menjadi bagian penting dari kehidupan masyarakat modern karena kemampuannya untuk memfasilitasi komunikasi dan struktur masyarakat kontemporer. Terbukti bahwa dengan adanya internet, terdapat perubahan yang sangat penting pada *retailing practice*, sehingga terjadi pergeseran pada *customer behavior* serta *business behavior*, yang dapat dipertimbangkan sebagai revolusi pada bidang industri (Nisar & Prakhbar, 2017).

20 tahun sudah berlalu semenjak internet pertama kali ditemukan (Andersson, 2018). Dengan adanya internet, terdapat perubahan yang terjadi dalam pola hidup sehari-hari (Andersson, 2018). Internet juga digunakan untuk berbagai keperluan, diantaranya yaitu untuk saling bertukar informasi secara digital (Andersson, 2018). Pada Januari 2019, pengguna internet telah mencapai angka 4.3 milyar dengan tingkatan penetrasi sebesar 57 persen (Kemp, 2019).

Populasi penduduk Indonesia saat ini telah mencapai 262 juta orang, dengan lebih dari 50 persen atau sekitar 143 juta orang telah terhubung jaringan internet sepanjang 2017, berdasarkan laporan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (Bohang, 2018). Mayoritas pengguna internet sebanyak 72,41 persen masih dari kalangan masyarakat urban, yang pemanfaatannya sudah lebih jauh,

bukan hanya untuk berkomunikasi tetapi juga membeli barang, memesan transportasi, hingga berbisnis dan berkarya (Bohang, 2018).



Gambar 1. 1 Statistik pengguna internet di Indonesia tahun 1998-2017

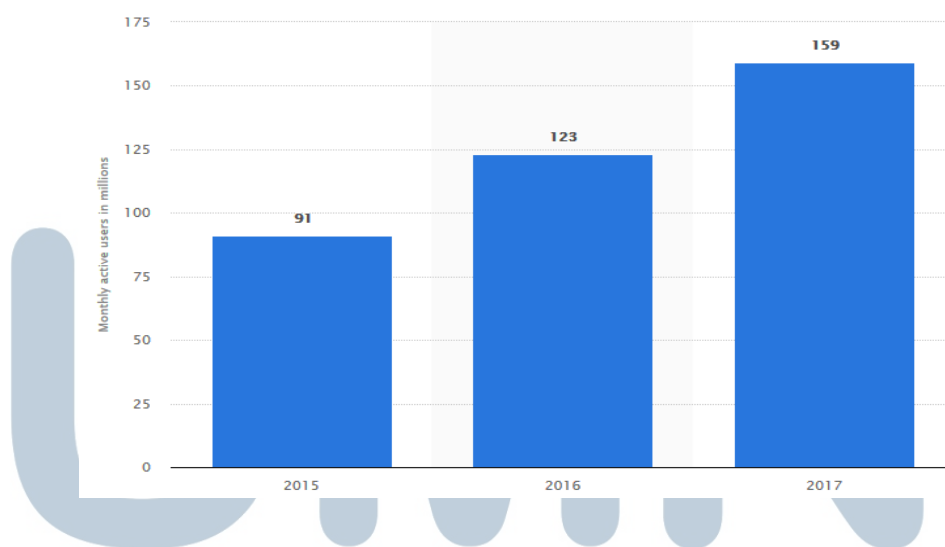
Sumber : (Statista, 2018)

Spotify adalah layanan musik streaming, podcast dan video komersial Swedia yang menyediakan hak digital manajemen yang dilindungi konten dari label rekaman dan perusahaan media (Spotify, 2019). Spotify diluncurkan pada September 2008 oleh Swedia startup Spotify AB. Spotify Ltd beroperasi sebagai perusahaan induk, yang berkantor pusat di London, sementara Spotify AB menangani penelitian dan pengembangan di Stockholm. (Spotify, 2019). Spotify meluncurkan aplikasinya ke Eropa dan dengan cepat menjadi salah satu cloud-based music service terpopuler di dunia setelah iTunes (Bohang, 2018).

Pekan pertama 2018 adalah waktu yang sibuk buat Spotify (Yusuf, 2018). Jumlah pelanggan berbayar Spotify mengalami kenaikan hingga mencapai angka 70 juta. Pencapaian tersebut diumumkan secara sederhana oleh Spotify dalam

sebuah kicauan bertanggal 4 Januari di Twitter, yang hanya berbunyi "Halo 70 juta pelanggan." (Yusuf, 2018).

Spotify beroperasi dibawah model bisnis freemium yang memiliki dua tingkatan layanan streaming musik online yaitu free dan premium. Dalam perkembangannya Spotify 75 juta pengguna aktif dengan 20 juta pengguna membayar pada tahun 2015 dan 30 juta pengguna membayar pada tahun 2016. Pada tahun 2017, Spotify mengklaim memiliki 100 juta pengguna aktif dimana 50 juta diantaranya merupakan pengguna membayar. Pada tahun 2016 Spotify memasuki pasar Indonesia dan bersaing dengan streaming musik online lainnya di Indonesia (Russell, 2017).



Gambar 1. 2 Jumlah pengguna aktif bulanan Spotify di seluruh dunia periode 2015-2017

Sumber : (Statista, 2018)

Stickiness kemampuan suatu aplikasi atau sistem untuk mendorong user untuk tetap menggunakan aplikasi atau sistem tersebut dan loyal kepada aplikasi dalam jangka waktu yang panjang (Gajos, 2015). Proses mendesain *Stickiness*

selalu membicarakan mengenai *functional* dan *simplicity* aplikasi itu sendiri (Gajos, 2015). *Stickiness* umumnya terjadi ketika pengguna merasa puas dan mengembangkan rasa positif yang melekat terhadap konten, fungsi, dan *service* yang ada pada suatu aplikasi (Chen & Fu, 2018).

Stickiness dimiliki ketika terdapat seorang pengguna yang mengunjungi secara terus-menerus. Kerelaan seorang pengguna untuk kembali mengunjungi merupakan sebuah indikator mengenai loyalitas yang kuat. Penggunaan yang berulang diharapkan akan terus membuat pengguna menggunakan suatu aplikasi secara konsisten di masa depan. Selain itu, *stickiness* juga dipengaruhi oleh kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi (Hsu & Lin, 2016).

Spotify sejak tahun pertama diluncurkan pada 2008 masih merupakan aplikasi *streaming* music yang populer, dengan total jumlah *subscriber* mencapai 83 juta pada tahun 2018 (Iqbar, 2019). Dengan demikian, penelitian ini difokuskan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang membuat aplikasi Spotify memiliki *stickiness* yang tinggi.

1.2. Perumusan Masalah

Beriringan dengan perkembangan teknologi, banyak nya permintaan dari *user* untuk aplikasi, seperti tampilan yang menarik, aplikasi yang mudah dimengerti, fitur-fitur unik yang hanya dimiliki aplikasi tertentu, dll. Faktor-faktor tersebut mempengaruhi *user stickiness* terhadap penggunaan aplikasi secara positif maupun secara negatif.

Berdasarkan rumusan masalah diatas, berikut adalah rumusan masalah pada pembahasan ini adalah :

1. Faktor - faktor apa saja yang mempengaruhi *user stickiness* pada aplikasi Spotify ?
2. Faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi *user stickiness* secara signifikan terhadap penggunaan aplikasi Spotify ?

1.3. Batasan Masalah

Untuk menyelesaikan masalah diatas tanpa adanya pembahasan diluar konteks yang dibahas, batasan masalah pada pembahasan ini adalah :

1. Penelitian berfokus pada pengguna aktif Spotify Premium.
2. Pengguna Spotify yang berdomisili di daerah Jabodetabek

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan diatas, tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi *user stickiness* dari aplikasi Spotify. Secara spesifik tujuan yang akan dicapai adalah :

1. Untuk mengetahui faktor - faktor apa saja yang mempengaruhi *user stickiness* pada aplikasi Spotify.
2. Untuk mengetahui faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi *user stickiness* secara signifikan terhadap penggunaan aplikasi Spotify.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk memperkaya literatur mengenai sistem informasi terutama pada pembahasan *stickiness* dan diharapkan penelitian ini dapat digunakan untuk penelitian-penelitian selanjutnya sebagai acuan atau referensi.



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA