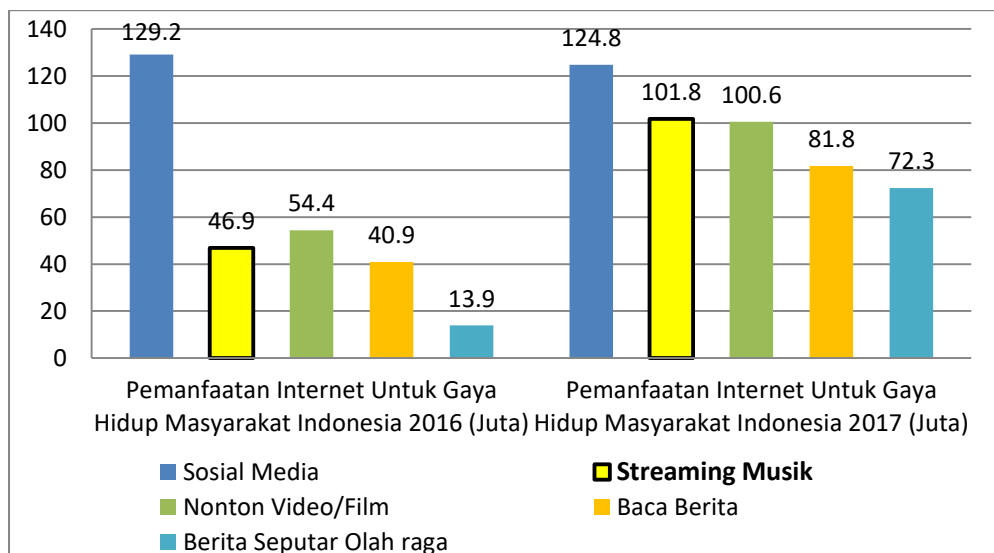


# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

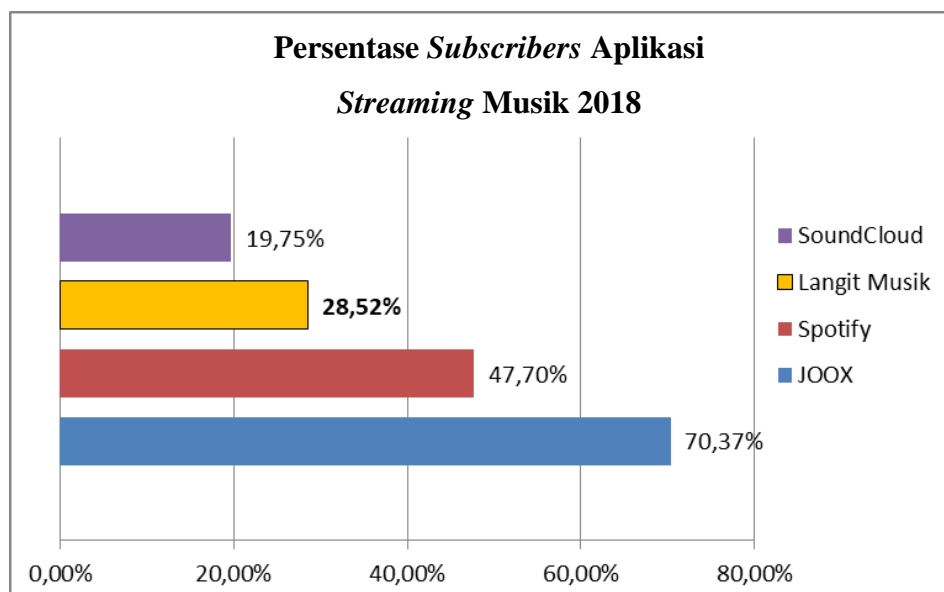
Murphy (2015) mengatakan Munculnya era digital menghasilkan pada penurunan penjualan produk fisik dan mendorong perubahan mendasar pada struktur bisnis dan ekonomi dari industri musik, hal ini mempengaruhi bagaimana musik di produksi dan di konsumsi pada saat ini. Kondisi tersebut sejalan dengan hasil survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada Gambar I.1 yang menunjukkan bahwa sekitar 101,8 juta pengguna internet di Indonesia mendengarkan musik secara *online* (APJII, 2017). Jumlah tersebut meningkat secara signifikan dari tahun 2016, dimana jumlah pengguna internet Indonesia yang menggunakan internet untuk mendengarkan musik secara *online* hanya sebanyak 46,9 juta jiwa saja (APJII, 2016). Selain itu, dari data pada tahun 2017 dapat diketahui bahwa mendengarkan musik menjadi kegiatan kedua yang kerap dilakukan dalam gaya hidup orang indonesia khususnya kalangan remaja. Kalangan remaja atau sering kita sebut generasi milenial ini telah menjadi pasar potensial terbesar yang mengkonsumsi berbagai aplikasi *streaming* musik seperti Spotify, Joox, SoundCloud, Langit Musik dan masih banyak lagi.



Gambar I.1 Pemanfaatan Internet Indonesia 2017

(Sumber: [www.apjii.or.id](http://www.apjii.or.id))

Penikmat musik yang memanfaatkan internet sebagai sarana untuk mendengarkan musik secara *streaming* pada perangkat digitalnya akan terus bertambah, karena penetrasi perangkat telepon pintar yang terus berkembang di Indonesia. Berdasarkan data hasil survei dari Dailysocial.id diketahui bahwa Langit Musik yang telah berdiri sejak 2010 hanya memiliki persentase *subscribers* sebesar 28,52%. Persentase jumlah *subscribers* yang dimiliki oleh Langit Musik ini masih jauh lebih rendah dibandingkan dengan pesaingnya JOOX. Sebagai aplikasi *streaming* musik yang baru, JOOX berhasil memiliki jumlah persentase *subscribers* sebesar 70,37%. Persentase jumlah *subscribers* aplikasi *streaming* musik dapat dilihat pada Gambar I.2.



Gambar I.2 Persentase *Subscriber* Aplikasi *Streaming* Musik 2018

(Sumber: [www.dailysocial.id](http://www.dailysocial.id))

Persentase jumlah *subscribers* yang dimiliki oleh aplikasi aplikasi *streaming* musik dapat dilihat pada Gambar 1.2, yang dapat diketahui bahwa lamanya sebuah aplikasi *streaming* musik berjalan tidak menentukan banyaknya jumlah *subscriber* yang dimiliki oleh aplikasi tersebut. Menurut hasil survei pada DailySocial.id seorang pelanggan dalam berlangganan sebuah aplikasi *streaming* musik didasari oleh sejauh mana layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhannya dengan baik. Salah satu faktor rendahnya jumlah *subscribers* Langit Musik adalah layanan yang diberikan oleh Langit Musik

belum dapat memenuhi kebutuhan penggunanya. Jumlah *subscribers* Langit Musik dapat terus menurun jika tidak dapat bersaing dengan aplikasi *streaming* musik lainnya. Dengan banyaknya aplikasi *streaming* musik yang tersedia menciptakan persaingan pasar yang semakin ketat.

Menurut Wikstrom (2014), perkembangan teknologi menyebabkan bangkitnya format musik digital dan relokasi dari distribusi musik, penyimpanan dan konsumsi menjadi berbasis online. Dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat juga calon pengguna aplikasi *streaming* musik dapat mengetahui berbagai informasi dari aplikasi yang akan diunduh seperti kualitas aplikasi, *rating*, dan informasi aplikasi lainnya. Berdasarkan *rating* yang terdapat pada Google Play Store, Langit Musik hanya dapat mencapai 4.0 dari 5 skala penilaian sebuah aplikasi dibandingkan dengan aplikasi *streaming* musik lainnya. Sementara itu aplikasi SoundCloud memiliki *rating* tertinggi sebesar 4.6 dari 5 skala penilaian yang menandakan aplikasi ini memberikan pelayanan yang baik walaupun memiliki presentase jumlah *subscribers* yang tidak sebesar aplikasi Langit Musik. *Rating* yang diberikan oleh pengguna aplikasi didasarkan oleh kualitas layanan yang diberikan kepada penggunanya. *Rating* atau penilaian terkait aplikasi - aplikasi *streaming* musik dapat dilihat dalam Tabel I.1

Tabel I.1 Informasi Aplikasi *Streaming* Musik Online

Aplikasi	Rating Google Play Store	Jumlah Pengunduh	Jumlah Reviewer	Tahun Perilisan
 Soundcloud	4.6/5	100 Juta + Pengunduh	4.127.967	2007
 Spotify	4.5/5	500 Juta + pengunduh	16.407.064	2006

Tabel I.2 Informasi Aplikasi *Streaming* Musik Online (Lanjutan)

Aplikasi	Rating Google Play Store	Jumlah Pengunduh	Jumlah Reviewer	Tahun Perilisan
 JOOX	4.4/5	100 Juta + Pengunduh	5.465.058	2015
 Langit Musik	4.0/5	5 juta + Pengunduh	64.984	2010

Data terkait informasi – informasi aplikasi *streaming* musik yang ditunjukkan pada Tabel I.1, dapat dilihat bahwa aplikasi Langit Musik memiliki *rating* terendah dibandingkan dengan pesaingnya. Terhitung pada November 2019 *rating* untuk aplikasi Langit Musik mengalami penurunan menjadi 4.0 dari 5 skala penilaian yang sebelumnya memiliki *rating* sebesar 4.2 dari 5 skala penilaian. *Rating* dari Langit Musik yang rendah ini berdampak kepada jumlah pengunduh dari aplikasi tersebut yang hanya mencapai kisaran 5 juta pengunduh aplikasi. Jumlah pengunduh dari aplikasi Langit Musik juga memiliki urutan terendah dari aplikasi pesaing yang sudah mencapai ratusan juta unduhan. Berbeda dengan JOOX yang telah mencapai 100 juta lebih unduhan hanya dalam kurun waktu 5 tahun. Dengan *rating* yang rendah dan juga persentase jumlah *subscribers* yang tidak sebesar pesaingnya dapat dikatakan bahwa Langit Musik mempunyai masalah pada kualitas layanan yang diberikan kepada penggunanya.

Menurut Tobagus (2000) industri digital yang berorientasi pada konsumen, kualitas pelayanan pada *web* ataupun aplikasi berbasis *online* merupakan faktor terpenting dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Maka dari itu, dilakukan survei pendahuluan untuk memverifikasi dugaan masalah yang ada

pada aplikasi Langit Musik terhadap 20 responden pengguna aplikasi ini. Hasil survei pendahuluan, diperoleh beberapa macam keluhan dari pengguna aplikasi Langit Musik berdasarkan variabel *M-Servqual*. Terdapat 9 variabel *M-Servqual* untuk memenuhi kepuasan pelanggan menurut (Huang, dkk 2015). Keluhan pelanggan berdasarkan variabel *M-Servqual* dapat dilihat pada Tabel 1.2.

Tabel I.3 Keluhan Pelanggan Berdasarkan *M-Service Quality*

<b>Variabel</b>	<b>Keluhan</b>	<b>Presentase</b>
<i>Effeciency</i>	Aplikasi <i>delay</i> saat merespon perintah	70%
	Aplikasi sulit untuk di operasikan	
	Terkadang hasil pencarian lagu tidak akurat	
<i>System Avaibilitiy</i>	Aplikasi sering mengalami <i>lag</i>	60%
	Tidak jarang aplikasi mengalami <i>forced closed</i>	
<i>Content</i>	Tampilan aplikasi yang tidak modern	80%
	<i>Layout</i> aplikasi membingungkan	
<i>Privacy</i>	Pengguna Telkomsel ragu untuk menggunakan aplikasi karena kuota tetap terpakai	55%
<i>Fulfillment</i>	<i>Genre</i> lagu tidak lengkap	85%
	Kualitas lagu yang buruk	
	Lagu yang disajikan tidak <i>up to date</i>	
<i>Responsivness</i>	Tidak ada fitur bantuan aplikasi	70%
	<i>Customer service</i> kurang cepat menanggapi keluhan	
<i>Compensation</i>	Tidak ada kompensasi masalah yang diberikan	60%
	Kompensasi tidak pernah sesuai jika diberikan	
<i>Contact</i>	Saluran <i>customer service</i> tidak beragam	45%
	<i>Customer service</i> tidak bisa menyelesaikan masalah	
<i>Billing</i>	Promo pengguna Telkomsel tidak dapat bekerja	55%
	Pengguna Halo Kick tidak dapat akses premium	

Berdasarkan Tabel I.2 dapat diketahui, hampir pada keseluruhan variabel *M-Servqual* untuk aplikasi Langit Musik memiliki persentase keluhan diatas 50%. Keluhan pada variabel *Contact* dari pengguna aplikasi Langit Musik memiliki persentase sebesar 45%. Walaupun keluhan pada variabel *Contact* tidak sebesar keluhan pada variabel lainnya, keluhan ini dapat bertambah jika *developer* aplikasi Langit Musik tidak memperbaikinya. Persentase keluhan terbesar terdapat pada variabel *Fulfillment* yaitu sebesar 85%. Hasil survey pendahuluan tersebut, membuktikan bahwa terdapat masalah pada kualitas pelayanan di aplikasi Langit Musik. Oleh karena itu diperlukan penelitian mengenai analisis kebutuhan untuk menentukan kebutuhan yang dapat memuaskan pengguna aplikasi langit musik.

Menurut Wang dan Ji (2010), perusahaan harus bisa menemukan kebutuhan pelanggan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan agar dapat bersaing pada pasar. Kebutuhan pelanggan menjadi faktor utama yang harus di perhatikan oleh suatu perusahaan agar mampu bersaing di pasar. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa layanan yang diberikan oleh aplikasi Langit Musik belum memenuhi kebutuhan dari penggunanya. Berdasarkan keluhan yang diberikan oleh responden, diperlukan adanya analisis kebutuhan layanan pada aplikasi Langit Musik yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan penggunanya dan sebagai acuan dalam mengidentifikasi kebutuhan layanan. Analisis kebutuhan pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan integrasi *M-Servqual* dan Model Kano.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana klasifikasi atribut kebutuhan dan nilai kepuasan pelanggan pada layanan aplikasi Langit Musik, berdasarkan dimensi *M-Servqual* ?
2. Bagaimana klasifikasi atribut kebutuhan pada layanan aplikasi Langit Musik, berdasarkan kategori Kano?
3. Bagaimana klasifikasi atribut kebutuhan konsumen yang diprioritaskan sebagai rekomendasi dalam bentuk *true customer needs* ?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi atribut kebutuhan mengukur tingkat kepuasan pelanggan pada layanan aplikasi Langit Musik berdasarkan dimensi *M-Servqual*.
2. Mengklasifikasikan atribut kebutuhan konsumen pada layanan aplikasi Langit Musik berdasarkan kategori Kano.
3. Mengidentifikasi *true customer needs* dan merumuskan rekomendasi perbaikan dalam meningkatkan kualitas dari layanan aplikasi Langit Musik.

### **I.4 Batasan Penelitian**

Perumusan batasan penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian menggunakan dimensi dari *M-Servqual*.
2. Penelitian ini hanya sampai tahap rekomendasi, dan tidak sampai tahap implementasi.
3. Responden penelitian adalah pengguna aplikasi Langit Musik.
4. Objek yang diteliti pada penelitian ini aplikasi LAngit Musik berbasis *mobile application*.
5. Penelitian ini dilakukan dalam rentan tanggal November 2019 hingga Maret 2020.

### **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang akan didapatkan dari penelitian tugas akhir ini adalah

1. Dapat menjadi referensi bagi pihak *developer* aplikasi Langit Musik dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui atribut-atribut yang perlu untuk ditingkatkan.
2. Dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

### **I.6 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini diuraikan dalam sistematika penulisan sebagai berikut :

#### **Bab I Pendahuluan**

Pada bab ini dijabarkan latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## **Bab II Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini berisi teori-teori yang diperlukan dalam memilih variabel yang diteliti. Dijelaskan juga mengenai studi literatur yang relevan mengenai metode Kano.

## **Bab III Metodologi Penelitian**

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi: model konseptual dan sistematika pemecahan masalah.

## **Bab IV Pengolahan Data**

Pada bab ini dijelaskan pelaksanaan pengumpulan dan pengolahan data penelitian dari tahap penggalan atribut. Proses pengumpulan data berupa penyusunan atribut penelitian dan pengumpulan kuesioner.

## **Bab V Analisis Data**

Pada bab ini diuraikan mengenai analisis dari hasil pengumpulan dan pengolahan data yang dilakukan pada Bab IV. Analisis diuraikan berdasarkan atribut keluhan pelanggan. Pada bab ini juga diberikan rekomendasi pada pihak *developer* dalam meningkatkan layanan aplikasi Langit Musik.

## **Bab VI Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini dijelaskan kesimpulan dan saran dari penelitian yang sudah dilakukan pada tugas akhir ini.