

**OPINI MAHASISWA MENGENAI *PERCEIVED QUALITY* PRODUK APLIKASI
STREAMING MUSIK SPOTIFY**

(Studi Kualitatif Opini Mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya Angkatan 2018)

Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Mencapai Derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Jurnalistik



Disusun Oleh:

Yorika Izati

07031181823224

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

**“OPINI MAHASISWA MENGENAI *PERCEIVED QUALITY* PRODUK
APLIKASI *STREAMING* MUSIK SPOTIFY”**

(Studi Kualitatif Opini Mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Angkatan 2018)

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh
Derajat Sarjana S-1 Ilmu Komunikasi**

Oleh :

Yorika Izati

07031181823224

Pembimbing I

1. Dr. Retna Mahriani, M.Si.

196012091989122001 (NIP)

Tanda Tangan



Tanggal

29-09-2022

Pembimbing II

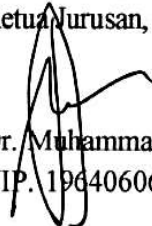
2. Annisa Rahmawati, S.I.Kom., M.I.Kom

199209292020122014 (NIP)



06-10-2022

Mengetahui,
Ketua Jurusan,


Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN KOMPREHENSIF

“Opini Mahasiswa Mengenai *Perceived Quality* Produk Aplikasi *Streaming Musik Spotify*”

(Studi Kualitatif Opini Mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Angkatan 2018)

Skripsi
Oleh :
Yorika Izati
07031181823224

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 17 November 2022

Pembimbing :

1. Dr. Retna Mahriani, M.Si
NIP. 1960120919899122001
2. Annisa Rahmawati, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP. 199209292020122014

Tanda Tangan

Penguji :

1. Safitri Elfandari, S.Ikom., M.I.Kom
NIP. 198806162022032005
2. M. Hidayatul Ilham, S.IP., M.I.Kom
NIP. 199410112022031009

Tanda Tangan

Mengetahui,



Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi,

Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yorika Izati
NIM : 07031181823224
Tempat dan Tanggal Lahir : Bayur, 18 November 1999
Program Studi/Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Opini Mahasiswa Mengenai *Perceived Quality* Produk Aplikasi *Streaming* Musik Spotify (Studi Kualitatif pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Angkatan 2018).

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, 29 September 2022
Yang membuat pernyataan.


Yorika Izati
NIM. 07031181823224



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Hasil dari sebuah perjuangan tidak lepas dari do’a yang menembus pintu langit ke-7, tidak dan bukan lain ialah do’a dari kedua orang tua”

“Bagiku perjuanganku yang membuahkan hasil saat inilah bentuk dari do’a kedua orang tuaku yang menembus langit tersebut” -Yorika

PERSEMBAHAN

Skripsi ini aku persembahkan tentunya pertama untuk diriku sendiri yang sudah berjuang memulai dan menyelesaikannya dengan baik. Selanjutnya tentu untuk almamaterku Universitas Sriwijaya yang memberikan aku kesempatan untuk dapat berkuliah hingga mendapatkan gelar sarjana di sini. Selanjutnya akan ku persembahkan untuk ayah dan ibuku yang selalu memberikan dukungan dan do’a dari awal pendidikanku hingga akhirnya aku menyelesaikan pendidikan ini, untuk saudara-saudaraku yang selalu menguatkan, menghibur, dan memberi kebahagiaan untukku, untuk orang terdekat dalam hidupku, dan seluruh teman-teman yang mendukungku dan memberikan semangat yang luar biasa hingga aku dapat menyelesaikan semua tugasku dibangku perkuliahan dengan hati yang bahagia.

ABSTRAK

Semakin berkembangnya zaman semakin berkembang juga cara masyarakat dalam memenuhi kebutuhan akan media. Perkembangan kebutuhan akan media tersebut terlihat jelas dengan perkembangan aplikasi *streaming* musik. Aplikasi *streaming* musik sendiri merupakan aplikasi yang menyediakan berbagai kebutuhan musik untuk semua kalangan, salah satu aplikasi *streaming* musik yang paling terkenal dan saat sekarang menduduki 31% pangsa pasar *streaming* musik dunia adalah aplikasi *streaming* musik spotify. Setiap aplikasi *streaming* musik memiliki perbedaannya masing-masing terutama aplikasi spotify, yang menjadikan peneliti tertarik untuk meneliti mengenai “Opini Mahasiswa Mengenai *Perceived Quality* Produk Aplikasi *Streaming* Musik Spotify”. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti bagaimana opini para pengguna aplikasi spotify ini terhadap kualitas yang diberikan oleh aplikasi spotify, dengan melihat persepsi para pengguna aplikasi spotify khususnya mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Sriwijaya Angkatan 2018 dengan menggunakan teori *perceived quality*. Penelitian ini juga merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah teknik wawancara mendalam, dokumentasi, dan observasi. Hasil dari penelitian yang dilakukannya ditemukan berbagai persepsi dari 5 informan yang di wawancara, meliputi beberapa elemen dari teori *perceived quality* yaitu *performance*, *features*, *conformances with specification*, *reliability*, *serviceability*, and *fit and finish*. Semua persepsi dari informan mengenai setiap elemen ini sangat beragam dan baik terhadap aplikasi spotify.

Kata kunci : Aplikasi *Streaming* Musik, *Perceived Quality*, Aplikasi Spotify, *Performances*, *Features*, *Conformances With Specification*, *Serviceability*, *Fit and Finish*.

Pembimbing I



Dr. Retna Mahriani, M.SI.

196012091989122001

Pembimbing II



Annisa Rahmawati, S.I.Kom., M.I.Kom.

199209292020122014

Indralaya, , 2022

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



DR. M Husni Thamrin, M.Si.

NIP. 196406061992031001

ABSTRACT

With the development of the times, the ways in which people meet the needs of the media are also developing. The development of the need for media is clearly visible with the development of music streaming applications. The music streaming application itself is an application that provides various music needs for all circles, one of the most famous music streaming applications and currently occupies 31% of the world music streaming market share is the Spotify music streaming application. Each music streaming application has its own differences, especially the Spotify application, which makes researchers interested in researching "Student Opinions Regarding the Perceived Quality of Spotify Music Streaming Application Products". This study aims to examine how the opinions of users of this Spotify application on the quality provided by the Spotify application, by looking at the perceptions of Spotify application users, especially students of Communication Studies at Sriwijaya University Batch 2018 using the theory of perceived quality. This research is also a qualitative descriptive research. Data collection techniques used in this study were in-depth interviews, documentation, and observation techniques. The results of his research found various perceptions of the 5 informants interviewed, including several elements of the theory of perceived quality, namely performance, features, conformances with specifications, reliability, serviceability, and fit and finish. All perceptions from informants regarding each of these elements are very diverse and good for the spotify application.

Keywords: Music Streaming Application, Perceived Quality, Spotify Application, Performances, Features, Conformances With Specification, Serviceability, Fit and Finish.

Advisor I



Dr. Retna Mahriani, M.SI.

196012091989122001

Advisor II



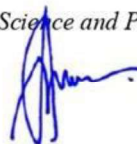
Annisa Rahmawati, S.I. Kom., M.I. Kom.

199209292020122014

Indralaya, , 2022

Head of the Department of Communication Studies

Faculty of Social Science and Political Science



DR. M Husni Thamrin, M.Si.

NIP. 196406061992031001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Opini Mahasiswa Mengenai *Perceived Quality* Produk Aplikasi *Streaming* Musik Spotify (Studi Kualitatif pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Angkatan 2018)”. Sholawat serta salam selalu tercurah untuk Nabi besar Muhammad SAW, sahabat, keluarga, dan juga para pengikutnya yang membawa perubahan besar dalam kehidupan.

Dalam menyelesaikan skripsi ini banyak didapatkan dari bantuan beberapa pihak, karena dari itu penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof Dr. Ir. H. Anis Saggaf, M.Scc. selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Dr.M. Husni Thamrin, S.IP., M.Si selaku ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Faisal Nomaini, S.Sos, M.Si selaku sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Dr. Retna Mahriani, M.SI selaku dosen pembimbing I yang memberikan penulis ilmu dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi.
6. Ibu Annisa Rahmawati, S.I.Kom., M.I.Kom selaku dosen pembimbing II yang juga memberikan penulis ilmu dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi.
7. Seluruh Bapak/Ibu dosen Jurusan Ilmu Komunikasi yang sudah memberikan pengetahuan serta ilmu selama masa perkuliahan di Universitas Sriwijaya.
8. Mba Elvira Humaira yang telah memberikan bantuan selama masa perkuliahan dalam urusan administrasi
9. Pimpinan beserta karyawan Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
10. Ayah dan Ibu tersayang (Bapak Yorizaldi dan Ibu Mursida), dan adik-adik tersayang (Yolatifa Zahra dan Yovan Rafiq Aprilio) yang selalu mendukung lahir dan batin dalam pembuatan skripsi ini.
11. Terima Kasih penulis ucapkan terkhusus kepada Himanul Fitra yang selalu mendukung saya dalam keadaan apapun.

12. Sahabat-sahabat tersayang (Raidha Pramasela, Ninda Febriani, dan Annisa Rais Marwati) terimakasih karena sudah selalu mendukung dalam pembuatan skripsi ini.

13. Teman-teman Ilmu Komunikasi kelas A, B, dan C. Serta teman-teman kelas konsentrasi Jurnalistik, terimakasih sudah memberikan pengalaman berharga selama kuliah di Jurusan Ilmu Komunikasi.

14. Terima Kasih kepada *Seventeen* terutama kepada S Coups *leader seventeen* yang sudah menjadi semangat saya dalam keadaan apapun

15. Terima Kasih kepada semua pihak yang terlibat dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi sumber pemikiran bagi pembaca. Penulis juga menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik maupun saran yang membangun demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini.

Palembang, 8 November 2021



Yorika Izati

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.1.1 Tingginya Pengguna Aplikasi <i>Streaming</i> Musik Online di Indonesia.....	2
1.1.2 Spotify Menjadi Aplikasi Pemimpin Pasar <i>Streaming</i> Musik Dunia pada <i>Quartal 2</i> pada Tahun 2021.....	2
1.1.3 Opini Mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Angkatan 2018 Mengenai <i>Perceived Quality</i> Aplikasi <i>Streaming</i> Musik Spotify	4
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 <i>Perceived Quality</i>	7
2.1.2 Opini publik	9
2.2 Komunikasi Massa	10
2.3 <i>Brand</i>	10
2.4 <i>Brand Equity</i>	11
2.5 <i>New Media</i>	12
2.6 Perkembangan Musik.....	13
2.7 Spotify	14
2.8 Kerangka Teori.....	16
2.9 Kerangka Pemikiran.....	17

BAB III

METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Rancangan Penelitian	29
3.2 Definisi Konsep.....	29
3.3 Fokus Penelitian	29
3.4 Unit Analisis Data	32
3.5 Data dan Sumber Data.....	32
3.6 Teknik pengumpulan data	33
3.7 Teknik Keabsahan Data	33
3.8 Teknik Analisis Data.....	34

BAB IV

GAMBARAN UMUM APLIKASI <i>STREAMING</i> MUSIK SPOTIFY	35
4.1 Sejarah Aplikasi <i>Streaming</i> Musik Spotify.....	35
4.1.1 Sejarah Keberhasilan Spotify.....	37
4.2 Profil Aplikasi <i>Streaming</i> Musik Spotify.....	38

4.3	Deskripsi Informan.....	43
4.3.1	Deskripsi Informan 1.....	43
4.3.2	Deskripsi Informan 2.....	44
4.3.4	Informan 4.....	45
4.3.5	Informan 5.....	46

BAB V

HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN.....49

5.1	Penyajian Data.....	49
5.1.1	Performances.....	49
5.1.2	<i>Features</i>	52
5.1.3	<i>Conformances and Specification</i>	57
5.1.4	<i>Reliability</i>	62
5.1.5	<i>Servicibility</i>	65
5.1.6	<i>Fit and Finish</i>	69
5.2	Pembahasan dan Analisis Data	73
5.2.1	<i>Perceived Quality</i> Terhadap Aplikasi Spotify	75
5.2.2	Opini Mengenai <i>Perceived Quality</i> Aplikasi Spotify	77

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN.....79

6.1	Kesimpulan.....	79
6.2	Saran.....	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kualitas Suara Spotify	16
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Fokus Penelitian.....	31
Tabel 4.1 Deskripsi Informan	48
Tabel 5.1 <i>Perceived Quality Performances</i>	51
Tabel 5.2 <i>Perceived Quality Features</i>	55
Tabel 5.3 <i>Perceived Quality Conformances With Specification</i>	60
Tabel 5.4 <i>Perceived Quality Reliability</i>	64
Tabel 5.5 <i>Perceived Quality Serviceability</i>	68
Tabel 5.6 <i>Perceived Quality Fit and Finish</i>	71

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Teori <i>Perceived Quality</i>	8
Bagan 2.2 Kerangka Teori	17
Bagan 2.3 Kerangka Pemikiran	18

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Diagram Spotify	3
Gambar 1.2 Diagram Jumlah Pengguna Spotify.....	4
Gambar 1.2 Diagram Tahun Penggunaan Spotify	4
Gambar 1.3 Diagram Penggunaan Spotify	5
Gambar 2.1 Tampilan Spotify.....	14
Gambar 2.2 Daftar Harga Premium dari Aplikasi <i>Streaming</i> Musik.....	15
Gambar 4.1 Aplikasi Spotify	35
Gambar 4.2 Spotify <i>Pie Chart</i>	38
Gambar 4.3 <i>Discover Weekly</i>	39
Gambar 4.4 <i>Release Radar</i>	40
Gambar 4.5 <i>Daily Mix</i>	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara Informan 1	87
Lampiran 2 Transkrip Wawancara Informan 2.....	91
Lampiran 3 Transkrip Wawancara Informan 3.....	95
Lampiran 4 Transkrip Wawancara Informan 4.....	100
Lampiran 5 Transkrip Wawancara Informan 5.....	104
Lampiran 6 Dokumentasi Wawancara.....	107
Lampiran 7 Hasil Cek Plagiarisme	110

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang kaya akan budayanya, salah satu budaya Indonesia yaitu kesenian musik. Musik di Indonesia sendiri banyak hasil dari akulturasi antar kebudayaan lokal dengan kebudayaan asing yang masuk ke Indonesia. Musik sendiri berkembang di Indonesia dari acara-acara besar sampai pada akhirnya pada abad ke-20 masyarakat dapat menikmati musik dari rumah seperti dari piringan hitam, televisi, rekaman kaset, CD, dan DVD.

Musik merupakan suatu bunyi yang diterima oleh setiap individu dan berbeda-beda dalam setiap sejarah, lokasi, dan selera masing-masing individu tersebut (Lely Halimah, 2016). Musik juga merupakan sebuah seni yang hadir dari pikiran dan perasaan manusia yang dapat dimengerti dan dipahami dalam bentuk nada dan suara sebagai bentuk ekspresi diri. Pada intinya musik merupakan segala bentuk bunyi yang dihasilkan oleh manusia dengan sengaja yang disajikan dalam bentuk musik.

Pada saat sekarang masyarakat dapat dengan mudah mengakses berbagai jenis musik baik itu musik dari dalam negeri maupun musik dari luar negeri seperti musik India, musik *Western*, musik *K-pop*, dan juga musik lainnya yang sekarang dapat dengan mudah diakses melalui aplikasi *streaming* musik secara *online* seperti aplikasi Spotify, Resso, Joox, Apple Music, Deezer, Google Play Music, Youtube Music, dan lain sebagainya. Aplikasi ini tentukannya memudahkan masyarakat karena bisa diakses di berbagai lintas *platform* yang membuat masyarakat mudah mendengarkan musik dimana saja. Menurut (Swanson, 2013) pada tahun 1990-an format musik yang hadir adalah format MP3 yang mana ukuran filenya sebelas kali lebih kecil, MP3 ini dapat dikirim melalui email dan diunduh dengan cepat. Setelah MP3 inilah muncul layanan *streaming* musik yang berbasis *cloud* hadir, karena layanan *streaming* ini lebih efektif dan efisien masyarakat lebih banyak pada saat sekarang menggunakan layanan *streaming* ini.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Siti Savira Lubis, 2018) penggunaan aplikasi *streaming* musik meningkat sejak aplikasi *streaming* musik JOOX pertama kali hadir di Indonesia pada 15 Oktober 2015 ini dibuktikan dengan JOOX berhasil memenangkan *Platinum Award* pada tahun 2016 untuk kategori Aplikasi Langganan Musik Online di dalam Indonesia *E-Commerce Award* berdasarkan survei yang dilakukan oleh *App Annie* dan diikuti oleh aplikasi *streaming* musik lain salah satunya yaitu Spotify. Spotify hadir di Indonesia

pada 30 Maret 2016 dan menjadi aplikasi yang sangat populer dikalangan masyarakat hingga saat sekarang dan menjadi aplikasi *streaming* musik tertinggi kurang lebih sebanyak 365 juta pengguna aktif pada kuartal ke-2 pada tahun 2021.

Setidaknya aplikasi musik *streaming* ini bisa menjadi solusi bagi permasalahan *download* ilegal yang dilakukan oleh pendengar. Pada saat sekarang pendengar bisa mendengarkan musik dari aplikasi *streaming* musik seperti spotify yang sama-sama bisa memakai fitur gratis maupun berbayar, dan tidak perlu lagi *download* lagu secara ilegal. Musik sebagai bentuk dari karya seni dan juga bentuk dari media komunikasi, dengan hadirnya aplikasi musik *streaming* sebagai bentuk dari sebuah media baru yang aktif beredar dan dapat mengubah cara masyarakat indonesia untuk menikmati musik pada zaman sekarang.

Berdasarkan dari pernyataan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Opini Mahasiswa Mengenai *Perceived Quality* Produk Aplikasi *Streaming* Musik Spotify (Studi Kualitatif pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Angkatan 2018)”. Berikut alasan pemilihan judul oleh peneliti :

1.1.1 Tingginya Pengguna Aplikasi *Streaming* Musik Online di Indonesia

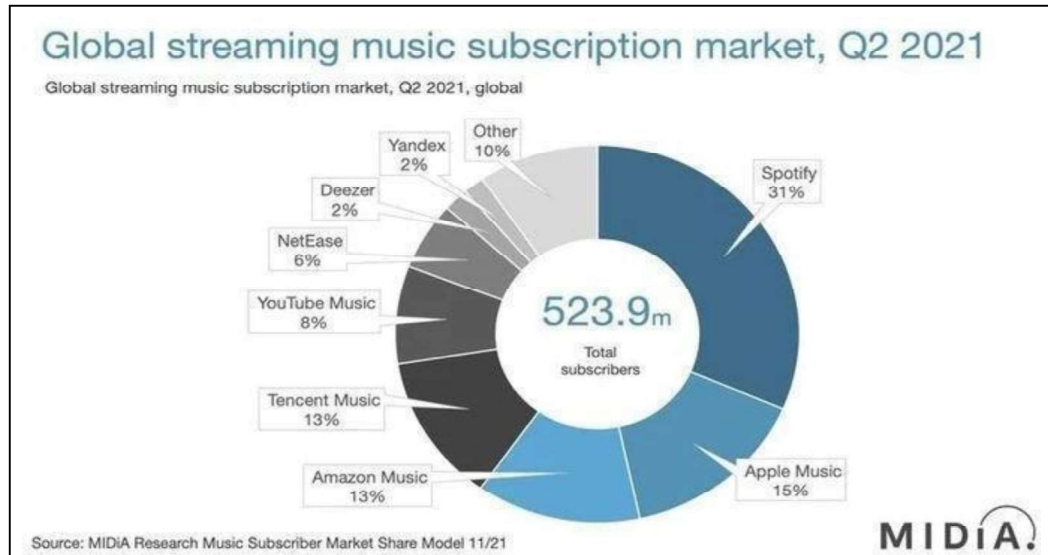
Dikutip dari Jurnal Komunikasi oleh (S. Yollis Michdon Netti dan Irwansyah, 2018) bahwa telah dilakukan survei oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) dan ditemukan 35.5% dari 100% pengguna internet di Indonesia atau sekitar 46,9 juta masyarakat Indonesia mendengarkan musik secara online. Hadirnya *streaming* musik memberikan perubahan dan menjadi media baru di dalam perkembangan teknologi musik. Perkembangan teknologi ini dapat dirasakan perubahan dalam perilaku pengguna dalam mengkonsumsi musik (Arissetio dan Sanawiri, 2017). Perkembangan aplikasi *streaming* musik ini tentunya dapat berkembang karena perkembangan internet yang semakin berkembang sangat pesat, menurut *we.are.social* pengguna internet di Indonesia berkembang selama 5 tahun terakhir dari tahun 2018 hingga tahun 2022 atau naik sebanyak 54,25%, perkembangan internet inilah yang menjadi peluang bagi aplikasi *streaming* musik untuk meningkatkan kreativitasnya dalam pengembangan teknologi musik.

1.1.2 Spotify Menjadi Aplikasi Pemimpin Pasar *Streaming* Musik Dunia pada *Quartal 2* pada Tahun 2021.

Menurut laporan dari *Midia Research* industri *streaming* musik pada *kuartal* ke 2 spotify mampu menguasai 31% pangsa pasar industri musik skala global pada *kuartal 2* tahun 2021. Pada tahun-tahun sebelumnya spotify juga menjadi penguasa pangsa pasar yang

dimulai pada tahun 2019 spotify menguasai 34%, dan pada tahun 2020 spotify menguasai 33%. Ini juga dibuktikan dengan data diagram yang dikutip dari *Midia Research*.

Gambar 1.1 Data Diagram Spotify



(Sumber: Midia Research)

Tak hanya pada *kuartal 2*, spotify juga menduduki pangsa pasar industri musik skala global pada *kuartal 3* dan *4* pada tahun 2021. Dari *kuartal 2* ke *kuartal 3* pengguna spotify naik sebesar 4,4 % dan menduduki 35% pangsa musik skala global. Tingginya pengguna aplikasi spotify di dunia menjadikan peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana persepsi kualitas dari aplikasi *streaming* musik spotify sendiri, karena spotify bisa menduduki pangsa pasar *streaming* musik dunia tentunya karena kualitas bagus yang diberikan aplikasi spotify terhadap penggunaannya. Kualitas spotify ini yang menjadikan aplikasi spotify berbeda dengan aplikasi *streaming* musik lain, seperti fitur pada aplikasi spotify sendiri yang tidak ditemukan pada aplikasi *streaming* musik lain. Dikutip dari *nextren.grid.id* fitur pada aplikasi spotify ini juga memiliki kelebihan apabila pengguna dari aplikasi spotify menggunakan layanan premium, harga yang diberikan oleh aplikasi spotify sangat beragam dan termasuk kedalam sistem langganan yang murah dan kelebihan yang diberikan oleh aplikasi spotify dapat memuaskan penggunaannya. Fitur pada aplikasi spotify inilah yang menjadikan aplikasi spotify banyak dipilih sebagai aplikasi *streaming* musik dibanding aplikasi lain oleh penggunaannya.

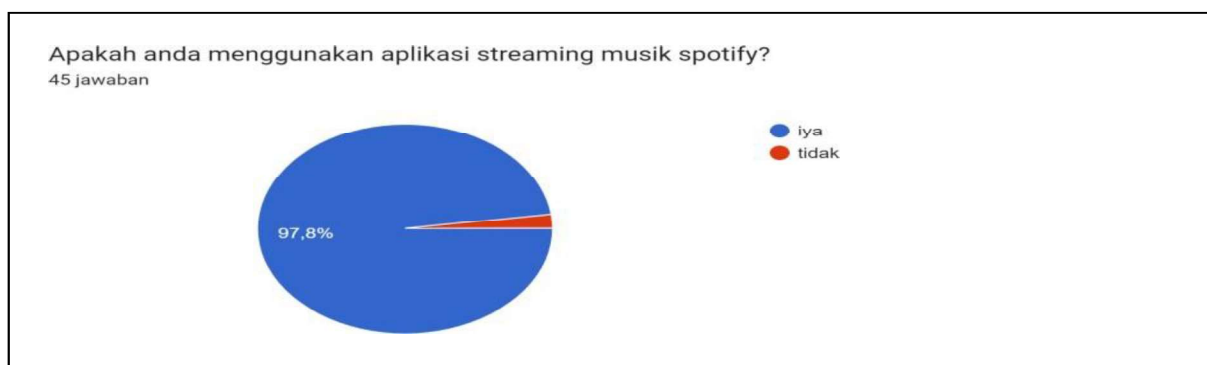
Fitur pada aplikasi spotify tidak hanya bergantung pada pemutaran musik saja tetapi juga pada saat pengguna mendengarkan *podcast* pada aplikasi spotify. Dikutip dari *arikadnyana.com* aplikasi spotify juga memiliki kelebihan pada playlist dan lagu yang

diberikan, dimana pada aplikasi ini menyediakan berbagai macam genre musik dan selalu *update* setiap harinya. Hal ini lah yang menjadikan pengguna dari aplikasi spotify merasa nyaman dan merasa dimudahkan ketika mendengarkan musik pada aplikasi spotify, karena aplikasi ini sudah menyediakan playlist sesuai dengan genre yang disukai oleh penggunanya, playlist ini akan terus diperbaharui setiap harinya oleh aplikasi spotify. Tak hanya playlist yang disediakan, aplikasi spotify juga memberikan kelebihan kepada penggunanya agar dapat membuat playlist sendiri sesuai dengan musik yang mereka sukai. Musik yang diberikan aplikasi spotify juga merupakan musik yang original dan legal dimana aplikasi spotify tidak akan menampilkan musik yang tidak resmi karena aplikasi spotify berperan sebagai penyedia hak cipta *digital* atas musik yang diunggah melalui aplikasi spotify. Kelebihan aplikasi spotify dengan aplikasi *streaming* musik lain juga akan ditemukan pada persepsi yang diberikan oleh informan ketikan dilakukannya wawancara mengenai persepsi dari kualitas aplikasi spotify sendiri.

1.1.3 Opini Mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Angkatan 2018 Mengenai *Perceived Quality* Aplikasi *Streaming* Musik Spotify

Subjek ini dipilih atas dasar pertimbangan yang mengkategorisasikan responden berdasarkan kegunaan maupun yang pernah menggunakan aplikasi spotify. Dipilihnya mahasiswa Ilmu Komunikasi karena mahasiswa Ilmu Komunikasi sendiri aktif dalam pemilihan media dan kebutuhannya dalam suatu media, salah satu kebutuhannya akan media yaitu pemenuhan kebutuhan akan musik. Sedangkan dipilihnya angkatan 2018 karena ketika dilakukannya pra-riset terhadap mahasiswa Ilmu Komunikasi angkatan 2018 membuktikan 97,8% dari mahasiswa ilmu komunikasi angkatan 2018 mengisi kuesioner yang dibagikan oleh peneliti menggunakan aplikasi *streaming* musik spotify.

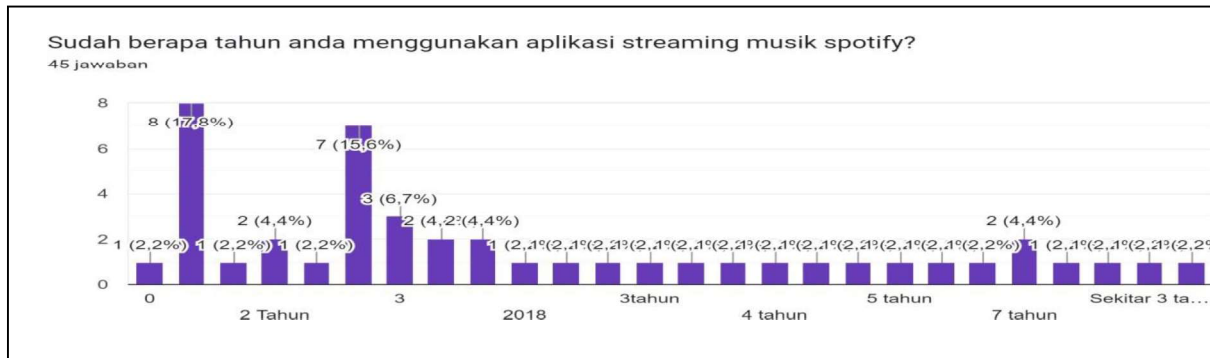
Gambar 1.2 Diagram Jumlah Pengguna Spotify



(Sumber : Pra-Riset Peneliti)

Pemakaian terlama penggunaan spotify oleh mahasiswa Ilmu Komunikasi angkatan 2018 yaitu pemakaian selama 7 tahun terakhir, tetapi rata-rata pemakaian oleh mahasiswa adalah selama 2 tahun terakhir. Ini dibuktikan dengan diagram berikut :

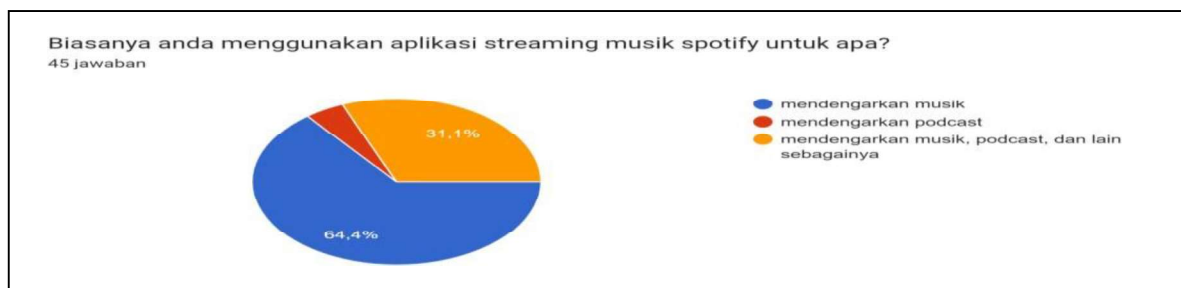
Gambar 1.3 Diagram Tahun Penggunaan Spotify



(Sumber : Pra-Riset Peneliti)

Ketika dilakukannya pra-riiset tersebut ditemukan bahwa mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Sriwijaya angkatan 2018 menggunakan aplikasi *streaming* musik spotify untuk mendengarkan musik, mendengarkan *podcast*, dan juga mendengarkan musik beserta *podcast* pada aplikasi tersebut. Alasan dari mahasiswa Ilmu Komunikasi angkatan 2018 sendiri memilih aplikasi spotify daripada aplikasi lainnya ialah karena beberapa alasan seperti lebih dahulu mengetahui aplikasi spotify daripada aplikasi streaming musik lain, karena aplikasi spotify lebih mudah dijangkau dan banyak pilihan yang tersedia pada aplikasi spotify, aplikasi spotify lebih populer, aplikasi spotify lebih hemat kuota dan algoritma yang bagus, lebih simple, dan banyak alasan lain lagi mengapa mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Sriwijaya angkatan 2018 memilih aplikasi spotify daripada aplikasi streaming musik lainnya.

Gambar 1.4 Diagram Penggunaan Spotify



(Sumber : Pra-Riset Peneliti)

Setelah dilakukannya pra-riset ini membuat peneliti yakin memilih mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Sriwijaya angkatan 2018 menjadi informan terhadap opini mengenai *perceived quality* aplikasi *streaming* musik spotify, karena mahasiswa ilmu komunikasi angkatan 2018 sebagian besar menggunakan dan memilih aplikasi spotify sebagai aplikasi *streaming* musik daripada aplikasi *streaming* musik lainnya, dan mahasiswa Ilmu Komunikasi ini sendiri aktif dalam pemilihan kebutuhan akan media. Karena dari itu juga akan memudahkan peneliti menemukan dan mewawancarai informan lebih mendalam.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut ditemukannya rumusan masalah, yaitu :

Bagaimanakah opini mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya angkatan 2018 mengenai *perceived quality* produk aplikasi *streaming* musik spotify?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui opini dari mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya angkatan 2018 mengenai *perceived quality* produk aplikasi *streaming* musik spotify.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan tentang opini sekelompok orang mengenai *perceived quality* suatu produk aplikasi, serta bisa menjadi acuan dan penelitian lainnya yang berhubungan dengan *Perceived quality*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis penelitian ini bagi peneliti adalah menambah pengetahuan peneliti dalam *perceived quality* suatu produk terutama produk *streaming* musik spotify, dan juga memberikan sumbangan teori kepada penelitian selanjutnya yang juga akan membahas mengenai *perceived quality*.

DAFTAR PUSTAKA

- Humaizi. 2018. *Uses and gratification theory*. Medan: Perpustakaan Nasional: Katalog Dalam Terbitan (KDT).
- Kertajaya, Hermawan. (2009). *Markplus Basi*. Jakarta: Esensi.
- Kriyantono, Rachmat. (2014). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Prenada Media
- Manzilati, Asfi. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif: Paradigma, Metode, dan Aplikasi*. Malang: UB Media.
- Romli, khomsahrial. 2016. *Komunikasi Massa*. Jakarta : PT Grasindo.
- Suciati. 2017. *Teori komunikasi dalam Multi Respektif*. Yogyakarta: Buku Litera Yogyakarta.
- Suparmo, Ludwig. *Uses and Gratification Theory dalam Media Sosial WA*. Jakarta: STIKOM InterStudi.
- Wahid, Umaimah. 2016. *Komunikasi Politik “teori, konsep, dan aplikasi pada era media baru*. Bandung : Simbiosis Rekatama Media.
- Jurnal dan Karya Ilmiah**
- Aritonang, Hanna F. (2013). *Pemetaan Dampak Pemanfaatan Aplikasi Fanpage Facebook Terhadap Kepuasan Fans (Studi pada Mahasiswa S1 Komunikasi Angkatan 2010-2011 Universitas Bengkulu)*. Bengkulu: Universitas Bengkulu.
- Febriani, Auliana. Tiorida Ermina. (2019). *Pengaruh Perceived Value Spotify Premium Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Mahasiswa di Wilayah Bandung Raya*. Bandung: Politeknik Negeri Bandung.
- Hanifah, Mutiara. (2021). *Representasi Pria Metroseksual dalam Iklan (Analisis Semiotika pada Iklan ‘Axe Men’s Grooming’ Versi Jefri Nichol)*. Palembang: Universitas Sriwijaya.
- Halimah, Lely. (2016). *Musik Dalam Pembelajaran, Jurnal Pendidikan Dasar*, 2(2), 1-9.
- Joesyiana, Kiki. (2018). *Penerapan Metode Pembelajaran Observasi Lapangan (Outdoor Study) pada Mata Kuliah Manajemen Operasional (Survey pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Semester III Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Persada Bunda)*. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 6(2), 90-103.
- Josi, Gabriel Putra. Arindawati Weni. A. Nurkinan. (2020). *Motif Penggunaan Aplikasi Musik Spotify pada Generasi Z di SMA XYZ Bekasi*. *Warta Ikatan Komunikasi Indonesia*, 3(2), 154-159.
- Karman. (2013). *Research on media uses and its development*, 17(1), 103-121.

- Krisna, Daniel. Samuel, Hatane. (2013). *Pengaruh Perceived Quality, Perceived Sacrifice dan Perceived Value Terhadap Customer Satisfaction Informa Innovative Turnishing Pakuwan City Surabaya*. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1(1), 1-12.
- Lubis, Siti Savira. (2018). *Opini Mahasiswa Mengenai Perceived Quality Produk Aplikasi Streaming Musik Spotify dan Joox (Studi Kualitatif Opini Mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara Angkatan 2014 Mengenai Perceived Quality Produk Aplikasi Streaming Musik Spotify dan Joox)*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Nasution, Chairunnisa. (2018). *Motif Penggunaan Akun Instagram (studi deskriptif kualitatif motif penggunaan akun instagram @lambenyinyir dalam pemenuhan kebutuhan mahasiswa universitas sumatera utara)*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Netti, S. Yollis Michodon & Irwansyah. (2018). *Spotify: Aplikasi Music Streaming Untuk Generasi Milenial*. *Jurnal Komunikasi*, 10(1), 1-16.
- Pratiwi, Nuning Indah. (2017). *Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi Nuning Indah Pratiwi*. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 1(2), 202-224.
- Putra, Yanuar Surya. (2016). *Theoretical Review : Teori Perbedaan Generasi, Among Makarti*, 9(18), 123-134.
- Rahmawati, Camelia Ayu. Fransila, Makdalena. Dkk. (2013). *Opini Publik Terhadap Penggunaan Social Media (Facebook E1000) Sebagai Media Konvergensi Radio Suara Surabaya*. *Komunikatif Jurnal Ilmiah Komunikasi*, 2(1).
- Raynaldo, Jason. Madiawati Putu Nina. (2022). *Pengaruh Perceived Value dan Perceived Quality Terhadap Repurchase Intention pada Spotify di Masyarakat Kota Bandung*. *E-Proceeding of Management*, 9(2), 832-839.
- Salsabila, Azura. (2019). *Opini Mahasiswa Universitas Negeri Medan tentang Aplikasi Streaming Musik Joox*. Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Sebayang, Vanesia Amelia. (2018). *Aplikasi Streaming Musik bagi Generasi Milenial Indonesia dalam Perspektif Budaya Populer*. Universitas Hindu Indonesia.
- Utomo, Triyo. (2018). *Perbedaan Kelompok Generasi & Tantangan yang Dihadapi Oleh Perguruan Tinggi, Personifikasi*, 9(1), 2-8.
- Sutantio, Magdalena. (2004). *Studi Mengenai Pengembangan Minat Beli Merek Ekstensi*. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, 3(3).
- Wasil, Mohammad. (2017). *Pengaruh Brand Awareness Brand Association dan Perceived Quality*. 19(2), 137-147.

Wisnu. Hermawan, Asep. (2011). *Pengaruh Perceived Quality Terhadap Kesetiaan Merek dan Citra Merek. Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 4, 39-50.

Website dan Artikel

Adnyana, Arik. (2022). Kelebihan dan Kekurangan Aplikasi Pemutar Musik Spotify. Diakses pada 10 Desember 2022, dari <https://www.arikadnyana.com/2018/02/kelebihan-dan-kekurangan-spotify.html?m=1>

Adyani, Rizka. (31 Maret 2020). Manajemen Strategi Analisis Studi Kasus Spotify. Diakses pada 25 Agustus 2022, dari <https://rizkaadyani.wordpress.com/2020/03/31/manajemen-strategik-analisis-studi-kasus-spotify/>

Axa. (22 april 2019). Sejarah Music Streaming Online ‘Spotify’ yang Patut Diketahui. Diakses pada 22 Februari, dari <https://portal.axa.co.id/direct/Tips/Detail/sejarah-music-streaming-online-spotify-yang-patut-diketahui>

Club Incentify. (22 Juli 2021). Discover Weekly : Spotify’s Accidental Home Run. Diakses pada 23 Agustus 2022, dari <https://medium.com/nerd-for-tech/discover-weekly-spotifys-accidental-home-run-359367f87646>

Dewanta, Billy. (14 Maret 2020). Spotify Dukung Musisi Pendatang Baru Lewat Radar Indonesia. Diakses pada 23 Agustus 2022, dari <https://ussfeed.com/spotify-dukung-musisi-pendatang-baru-indonesia-lewat-radar-indonesia/music/>

Firmansyah, MB. (7 Juni 2022). Spotify Pie Chart Untuk Tahu Genre Musik Favoritmu. Berikadiy.com. Diakses pada 23 Agustus 2022, dari <https://beritadiy.pikiran-rakyat.com/citizen/pr-704670254/cara-membuat-receiptify-spotify-dan-link-spotify-pie-chart-untuk-tahu-genre-musik-favoritmu-buatnya-mudah?page=2>

Lestari, Hesti Puji. (6 Januari 2018). Ini 4 Kelebihan Spotify yang Membuatnya Punya 70 Juta Pelanggan. Diakses pada 10 Desember 2022, dari <https://www.google.com/amp/s/nextren.grid.id/amp/0122814/ini-4-kelebihan-spotify-yang-membuatnya-punya-70-juta-pelanggan>

Nabila, Marsya. (27 Januari 2020). Kesan Pertama Penggunaan Aplikasi Streaming Musik Resso dan Meramal Peruntungannya di Indonesia. Dailysocial. Diakses pada 22 Februari, dari <https://dailysocial.id/post/kesan-pertama-aplikasi-streaming-musik-resso-indonesia>

Prasasti, Dio Giovani. (24 Januari 2022). Spotify Pimpin Pasar Streaming Musik Dunia pada Q2 2021. Liputan 6. Diakses pada 24 Februari 2022, dari

<https://www.liputan6.com/tekno/read/4867210/spotify-pimpin-pasar-streaming-musik-dunia-pada-q2-2021>

Rachmatunnisa. (20 September 2016). Spotify makin asyik dengan Daily Mix. Diakses pada 23 Agustus 2022, dari <https://inet.detik.com/cyberlife/d-3310266/spotify-makin-asyik-dengan-daily-mix>

Suryanda, Luthfi. (2016). Spotify vs Joox: Mana yang Lebih Baik?. Creatividisc.com. diakses pada 22 Februari 2022, dari <https://creatividisc.com/2016/09/spotify-vs-joox-mana-yang-lebih-baik/comment-page-1/>

Winarso, Bambang. (6 April 2016). Berkenalan Dengan Layanan Streaming Musik Spotify. Hybrid.co.id. diakses pada 23 Agustus 2022, dari <https://hybrid.co.id/post/apa-itu-spotify>

Winarta, Agus. (13 Agustus 2020). Sejarah Pemutar Musik dari Masa ke Masa: Piringan Hitam Hingga Streaming. Musiklik.com. diakses pada 24 februari, dari <https://www.musiklik.com/sejarah-pemutar-musik-dari-masa-ke-masa-piringan-hitam-hingga-streaming/>

Spotify.com. (16 November 2021). Spotify. Diakses pada 20 Februari, dari <https://support.spotify.com/id/article/information-you-share-with-spotify/>