
Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Spotify di Kota Palembang dengan Menggunakan Metode Usability

Dinda Tri Wulandari¹, M.Rudi Sanjaya^{2*}, Dedy Kurniawan³, Endang Lestari Ruskan⁴

dindatriwulandari0@gmail.com¹, m.rudi.sjy@ilkom.unsri.ac.id^{2*},

dedykurniawan@ilkom.unsri.ac.id³, ririnkayla@yahoo.co.id⁴

^{1,2,3,4} Jurusan Sistem Infromasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya

Informasi Artikel

Diterima : 5 Mar 2025

Direvisi : 10 Apr 2025

Disetujui : 30 Apr 2025

Kata Kunci

Aplikasi Spotify, Evaluasi Usability, User Experience, Usability Testing

Abstrak

Tingkat Usability merupakan salah satu metode yang dapat mempengaruhi kenyamanan pengguna aplikasi mobile, dan evaluasi menjadi hal yang sangat penting dilakukan. Spotify, sebagai aplikasi untuk mendengarkan musik dan podcast, memiliki pengguna dari berbagai belahan dunia. Evaluasi dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan pengalaman pengguna, sehingga aplikasi dapat berkembang dan lebih mudah digunakan. Metode yang diterapkan dalam evaluasi ini adalah usability testing. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa aplikasi Spotify memiliki kualitas yang cukup baik, efektif, efisien, dan mampu memberikan kepuasan kepada penggun. Dengan hasil dengan uji validitas dan reliabilitas menunjukkan kelima aspek seperti kemudahan, efisiensi, mudah diingat, kesalan dan keamanan serta kepuasan menunjukkan keterangan valid dan reliabel. Menunjukkan bahwa pengguna merasa cukup puas dengan user experiensi aplikasi Spotify.

Keywords

Spotify Application, Usability Evaluation, User Experience, Usability.

Abstract

Usability level is one of the methods that can affect the comfort of mobile application users, and evaluation is very important to do. Spotify, as an app for listening to music and podcasts, has users from different parts of the world. The evaluation is carried out with the aim of improving the user experience, so that the application can evolve and be easier to use. The method applied in this evaluation is usability testing. The results obtained show that the Spotify application is of good quality, effective, efficient, and able to provide satisfaction to users. With the results with validity and reliability tests, it shows the five characteristics such as ease, efficiency, ease of remember, annoyance and security, and satisfaction showing valid and reliable information. Indicates that the user is satisfied with the user experience of the Spotify app.

A. Pendahuluan

Di era sekarang, tuntutan pekerjaan, masalah keluarga, atau bahkan berita yang beredar di media dapat memicu stres. Hiburan menjadi salah satu cara yang efektif untuk meredakan stres ini. Seiring dengan kemajuan zaman, hiburan tidak lagi hanya bisa didapatkan melalui liburan atau perjalanan. Melalui perangkat genggam yang kita miliki, kita dapat menikmati berbagai jenis hiburan dengan biaya yang lebih terjangkau dan tentunya lebih mudah diakses. Hiburan yang dapat dinikmati melalui gadget dan internet antara lain film, game, musik, dan lainnya.

Salah satu contoh aplikasi hiburan yang sedang populer dan telah sukses menjadi salah satu platform hiburan terbaik di dunia maya adalah Spotify. Spotify adalah aplikasi yang diperuntukkan mendengarkan banyak lagu dan podcast secara streaming (Spotify, 2023). Bisa kita katakan kalau Spotify itu memiliki daftar lagu yang sangat lengkap. Aplikasi Spotify, yang telah menjadi salah satu pemimpin di industri musik digital, terus berkembang untuk memberikan pengalaman yang intuitif, personal, dan menyenangkan bagi penggunanya. Kesuksesan aplikasi Spotify yang menyediakan layanan streaming musik tidak bisa lepas dari inovasi-inovasi yang dihidirkannya di dalam aplikasi Spotify dimana menghadirkan fitur-fitur lengkap yang sesuai dengan pecinta musik.

Adapun juga permasalahan pada aplikasi musik ini terkait persaingan sistem saat mendengarkan musik secara online, perlunya untuk memahami kepuasan pengguna, penting untuk melakukan pengukuran terhadap faktor-faktor yang memengaruhinya dan mempertahankan kualitas aplikasi Spotify (Sijadah dkk., 2023). *User Experience* yang bagus dapat meningkatkan minat pengguna untuk menggunakan aplikasi/website (Laila Fitria, 2021). Oleh karena itu, optimasi pengalaman pengguna (UX) tidak hanya berfokus pada aspek visual, tetapi juga pada kemudahan navigasi, personalisasi konten, serta peningkatan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Dengan meningkatkan UX, Spotify dapat menciptakan platform yang lebih interaktif dan relevan, sehingga memperkaya pengalaman pengguna dalam menikmati dan menjelajahi musik sesuai dengan preferensi mereka. Disebabkan hal tersebut dibutuhkan kajian yang mendalam mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi peningkatan ketenaran aplikasi ini. Dengan menggunakan metode Usability Testing, diharapkan dapat memetakan faktor-faktor tersebut dari konsep model yang ada. Metode *usability* dalam analisis aplikasi berfokus pada seberapa mudah dan efektif suatu aplikasi digunakan oleh pengguna. Adapun lima kriteria *usability*, yaitu (Sanjaya dkk., 2021) *Learnability, Performance, Memorability, Errors, Satisfaction*.

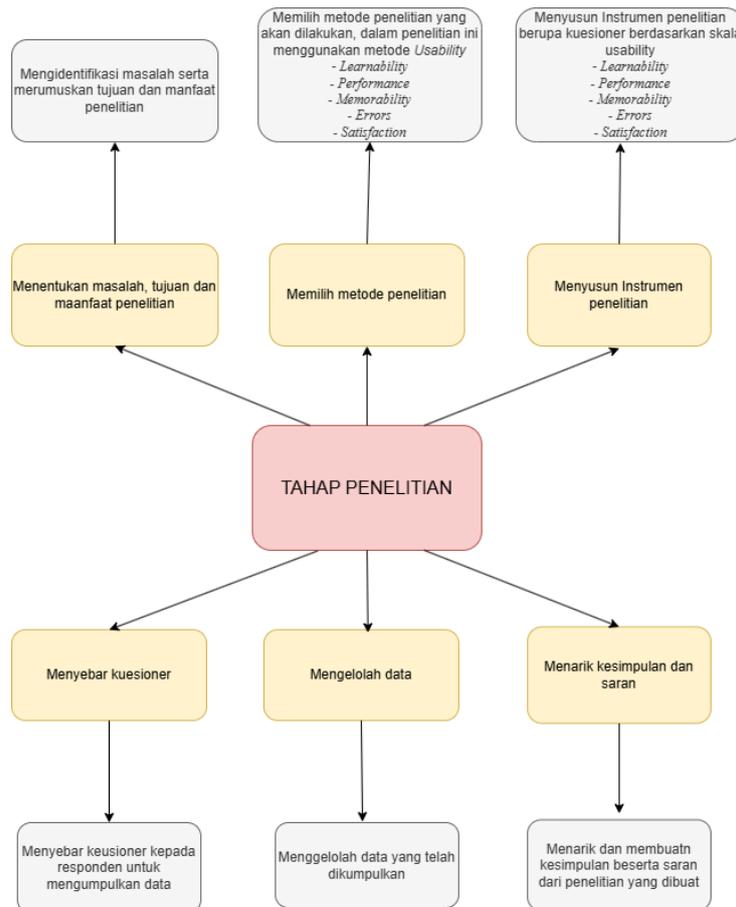
Metode ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna (UX) dan memastikan aplikasi tersebut intuitif, efisien, serta mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Aspek utama yang dianalisis dalam pengujian *usability* adalah pengamatan langsung terhadap aktivitas pengguna, guna mengidentifikasi hambatan dan perbaikan yang diperlukan.

B. Metode Penelitian

Metodologi penelitian menggambarkan tahapan atau prosedur yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan. Metodologi ini sangat berguna dalam setiap penelitian untuk mempermudah pelaksanaan dan penyelesaian penelitian yang

dilakukan. Adapun metodologi penelitian yang dibahas mencakup alur penelitian, jenis data, responden penelitian, serta dasar pengembangan rekomendasi.

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian yaitu adalah penelitian deskriptif dengan pendekatannya kuantitatif. Adapun pendekatan ini untuk memberikan gambaran yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai karakteristik atau fenomena tertentu berdasarkan data yang dapat diukur secara numerik. Metode ini bertujuan untuk menjelaskan hubungan, pola, atau tren dari variabel-variabel tertentu tanpa bertujuan untuk mencari hubungan sebab-akibat.



Gambar 1. Tahap Penelitian

Alur yang dilakukan dalam proses penelitian mencakup serangkaian tahapan yang sistematis, dimulai dengan identifikasi masalah, penentuan tujuan dan manfaat penelitian, pemilihan metode penelitian yang sesuai, penyusunan instrumen penelitian, distribusi kuesioner, pengolahan data yang terkumpul, dan diakhiri dengan menarik kesimpulan serta memberikan saran.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif, yang menggunakan pengukurannya objektif dan analisis statistik terhadap beberapa data yang diperoleh melalui kuesioner, survei, tes, atau instrumen penelitian lainnya. Tujuan utama dari metode ini adalah untuk hal tersebut dibuktikan atau menguji hipotesis atau juga disebut dugaan sementara yang diajukan dalam penelitian, sehingga hasil yang diperoleh dapat menggambarkan fenomena yang diteliti secara lebih jelas dan terukur.

Objek penelitian ini adalah masyarakat di Kota Palembang yang menggunakan Spotify. Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi dan mengumpulkan data serta informasi yang relevan guna memahami kebutuhan pengguna Spotify di kota tersebut, yang nantinya akan menjadi dasar dalam pengembangan rekomendasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi ini.

Dengan analisis data usability yang dimana *Usability* merupakan sebuah kebergunaan yang jika digunakan dalam situs website, untuk menguji sejauh mana kebergunaan website tersebut bagi pengguna (user) dengan memperhatikan kemudahan, keefektifan, efisiensi dan kepuasannya (Sanjaya dkk., 2021).

1. Kemudahan (*learnability*), dimana hal ini dinilai berdasarkan kecepatan pengguna dalam menggunakan aplikasi dengan mahir serta mudah dalam menjalankan fungsi yang ingin di dapatkan

2. Efisiensi (*efficiency*), dimana hal ini dinilai dari seberapa efisien dapat digunakan suatu fungsi tersebut.

3. Mudah diingat (*memorability*), dimana hal ini dinilai berdasarkan bagaimana kemampuan pengguna dapat terus mengingat setelah jangka waktu tertentu, dimana kemampuan mengingat diperoleh dari peletakkan menu yang selalu sama.

4. Kesalahan dan keamanan (*errors*), dimana hal ini dinilai berdasarkan berapa banyak kesalahan kesalahan yang dilakukan oleh para pengguna, kesalahan yang dibuat pengguna melingkupi tidak sesuaiannya apa yang pengguna pikirkan dengan apa yang sebenarnya disediakan oleh sistem.

5. Kepuasan (*satisfaction*), dimana hal ini dinilai berdasarkan tingkat kepuasan dan kenyamanan pengguna, serta sikap positif terhadap penggunaan produk atau ukuran subjektif sebagaimana pengguna merasa tentang penggunaan sistem.

Tabel 1. Skala Kuesioner

Singkatan	Arti	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
RG	Ragu-Ragu	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Survei dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang memberikan 5 pilihan untuk penilaian, yaitu: (1) Sangat Tidak Setuju, (2) Tidak Setuju, (3) Ragu-ragu, (4) Setuju, dan (5) Sangat Setuju. Hasil skor yang diperoleh dari kuesioner ini kemudian diubah menjadi data kualitatif berdasarkan lima kategori penilaian tersebut. Responden dalam penelitian kali ini yaitu pengguna aplikasi Spotify yang berada di Kota Palembang. Data yang terkumpul dari responden akan digunakan untuk

menganalisis berbagai aspek terkait pengalaman pengguna dan kebutuhan mereka terhadap aplikasi Spotify.

C. Hasil dan Pembahasan

Uji validitas merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu instrumen atau alat ukur penelitian yang digunakan. Instrumen penelitian dapat dikatakan valid jika memiliki hasil r hitung $>$ dari nilai r nilai tabel (Darma, 2021). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan 150 responden. Dimana 150 responden terdiri dari pengguna aplikasi spotify yang berada di Kota Palembang. Hasil pengujian validitas instrumen.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Aspek	Sub Aspek	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Ket
Kemudahan (<i>learnability</i>)	X1	0,724	0,159	Valid
	X2	0,663	0,159	Valid
	X3	0,636	0,159	Valid
	X4	0,765	0,159	Valid
	X5	0,718	0,159	Valid
Efisiensi (<i>efficiency</i>)	Y1	0,772	0,159	Valid
	Y2	0,742	0,159	Valid
	Y3	0,695	0,159	Valid
	Y4	0,700	0,159	Valid
	Y5	0,768	0,159	Valid
Mudah diingat (<i>memorability</i>)	V1	0,608	0,159	Valid
	V2	0,666	0,159	Valid
	V3	0,640	0,159	Valid
	V4	0,615	0,159	Valid
	V5	0,672	0,159	Valid
Kesalahan dan keamanan (<i>errors</i>)	K1	0,862	0,159	Valid
	K2	0,429	0,159	Valid
	K3	0,846	0,159	Valid
	K4	0,843	0,159	Valid
	K5	0,852	0,159	Valid
Kepuasan (<i>satisfaction</i>)	Z1	0,745	0,159	Valid
	Z2	0,702	0,159	Valid
	Z3	0,683	0,159	Valid
	Z4	0,685	0,159	Valid
	Z5	0,720	0,159	Valid

Uji reliabilitas merupakan pengukuran yang dilakukan untuk mengetahui konsistensi dan seberapa andal instrumen pada kuesioner yang digunakan sebagai tolak ukur pada penelitian dengan melihat nilai dari *Cronbach's Alpha*. Instrumen dapat dikatakan reliabel apabila hasil nilai pengujian menunjukkan $>$ 0,60. Hasil pengujian reliabilitas instrumen pada penelitian ini menggunakan IBM SPSS *Statistics*.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Aspek	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kemudahan (<i>learnability</i>)	.741	Reliabel
Efisiensi (<i>efficiency</i>)	.788	Reliabel
Mudah diingat (<i>memorability</i>)	.578	Reliabel
Kesalahan dan keamanan (<i>errors</i>)	.829	Reliabel
Kepuasan (<i>satisfaction</i>)	.750	Reliabel

Berdasarkan uji reliabilitas dan validitas pada aspek kemudahan (*learnability*) dapat disimpulkan pada poin X1-X5, hasil menunjukkan bahwa saat aplikasi Spotify dibuka, pengguna tidak memerlukan waktu lama untuk langsung masuk ke halaman utama aplikasi. Pengguna juga merasa bahwa informasi yang mereka cari dapat ditemukan dengan mudah melalui menu yang tersedia. Fitur-fitur yang ada cukup familiar, sehingga pengguna dapat menggunakannya dengan baik. Aplikasi Spotify memberikan instruksi yang mudah dikenali dan pengguna merasa mudah menyelesaikan tugas-tugas yang ingin dilakukan..

berdasarkan uji reliabilitas dan validitas pada aspek Efisiensi (*efficiency*) dapat disimpulkan pada poin Y1-Y5, berdasarkan pengalaman pengguna, mereka merasa bahwa aplikasi Spotify dapat diakses dengan cepat. Pengguna merasa bahwa proses transaksi perbelanjaan dilakukan dengan efisien dan aplikasi memiliki sistem yang bekerja secara efektif. Selain itu, aplikasi Spotify cukup cepat dalam memproses permintaan pengguna, dan pengguna tidak mengalami kendala teknis yang mengganggu atau berarti.

berdasarkan uji reliabilitas dan validitas pada aspek Mudah diingat (*memorability*) dapat disimpulkan bahwa poin V1-V5, hasil uji menunjukkan bahwa pengguna masih dapat mengingat fitur-fitur aplikasi Spotify meskipun tidak menggunakannya dalam beberapa waktu. Menu yang tersedia cukup membantu mempermudah pengguna mengingat urutan langkah-langkah penggunaan aplikasi. Fitur-fitur yang ada cukup familiar, sehingga mudah digunakan dan diingat fungsinya. Pengguna tidak perlu sering merujuk pada panduan atau bantuan, dan aplikasi Spotify juga menyediakan opsi pencarian yang memudahkan penggunaan.

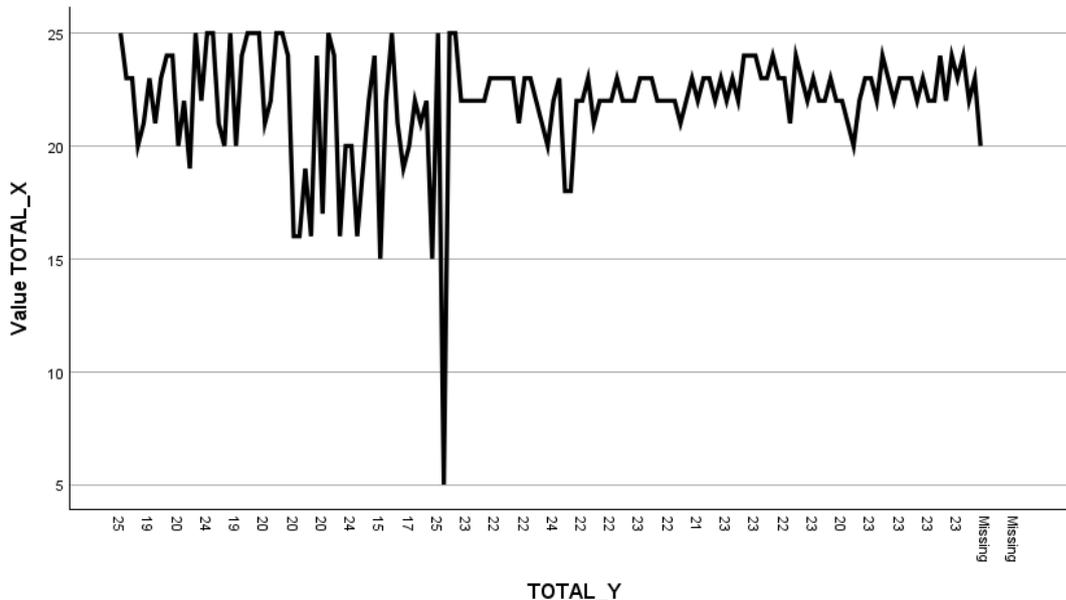
berdasarkan uji reliabilitas dan validitas pada aspek Kesalahan dan keamanan (*errors*) dapat disimpulkan bahwa poin K1-K5, hasil menunjukkan bahwa pengguna tidak mengalami gangguan berarti yang menyebabkan ketidaknyamanan. Aplikasi Spotify menyediakan opsi menu pengaduan yang membantu untuk memproses atau memperbaiki kesalahan, serta tidak sering mengalami kendala teknis yang signifikan seperti lambat atau crash.

berdasarkan uji reliabilitas dan validitas pada aspek Kepuasan (*satisfaction*), dapat disimpulkan bahwa point Z1-Z5 yang dimana berdasarkan pengalaman pengguna aplikasi Spotify merasa cukup puas dengan point 4.8/5 pada rating aplikasi baik secara fitur, manfaat dan juga tampilan.

Berdasarkan grafik tingkat kepuasan, pertanyaan "25" yang berbunyi "Spotify memberikan manfaat yang lebih banyak daripada aplikasi lagu dan podcast lainnya yang pernah saya gunakan" mendapatkan skor tertinggi, menunjukkan bahwa

pengguna merasa Spotify lebih unggul dibandingkan aplikasi serupa. Sebaliknya, grafik terendah terdapat pada pertanyaan "20" yang berbunyi "Aplikasi Spotify mengalami kendala teknis seperti lambat atau crash", yang menunjukkan adanya ketidakpuasan dalam hal kestabilan teknis aplikasi.

Secara keseluruhan, hasil uji reliabilitas dan validitas menunjukkan bahwa aplikasi Spotify memiliki kinerja yang baik dalam aspek kemudahan penggunaan, efisiensi, memorabilitas, kesalahan dan keamanan, serta tingkat kepuasan pengguna yang tinggi, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan dalam kestabilan teknis.



Gambar 2. Grafik Tingkat Kepuasan

D. Kesimpulan

Metode Usability dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan beberapa aspek, yaitu kemudahan, efisiensi, mudah diingat, kesalahan serta kelemahan. Kemudahan diukur berdasarkan seberapa cepat pengguna dapat menguasai penggunaan sistem dan menjalankan fungsi-fungsi yang ada.

Kepuasan pengguna dihitung berdasarkan ukuran subjektif, yaitu seberapa puas pengguna terhadap pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi. Aspek ini berfokus pada perasaan pengguna mengenai fungsi aplikasi, kemudahan penggunaan, serta kualitas secara keseluruhan. Pengguna yang merasa puas dengan aplikasi cenderung untuk terus menggunakannya dan memberikan feedback positif.

Dalam penelitian yang sudah dilakukan dapat disimpulkan bahwa pengguna aplikasi khususnya di Kota Palembang merasa cukup puas dengan pengalaman pengguna aplikasi ini. Dengan hasil uji validitas dan reliabilitas yang valid dan reliabel dapat ditarik kesimpulan seperti diatas.

Berdasarkan hasil pengukuran usability di atas, rekomendasi desain untuk perbaikan aplikasi Spotify adalah dengan menambahkan fitur-fitur baru yang dapat membuat pengguna lebih tertarik untuk menggunakan aplikasi ini dibandingkan dengan aplikasi serupa. Hal ini menjadi penting mengingat ketatnya persaingan di pasar aplikasi musik dan podcast. Penambahan fitur yang relevan

dan inovatif dapat meningkatkan daya tarik aplikasi, memberikan nilai tambah kepada pengguna, serta meningkatkan kepuasan mereka.

E. Ucapan Terima Kasih

Terima kasih banyak untuk pihak pihak yang telah sangat membantu dalam proses penelitian ini.

F. Referensi

- [1] Anisa Rahma Salsabila, Asri Kinanti Febriany, Hastri Cantya Danahiswari, Muhammad Daffa, & Muhammad Kandias Happy Maulana. (2022). Analisis Kesuksesan Delone Mclean LSSM Pada Aplikasi Spotify Menggunakan Sem-Pls. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, 2(1). <https://doi.org/10.33005/Sitasi.V2i1.263>
- [2] Fadillah, M. A., Yunus, A., & Budianto, A. E. (2022). Analisis User Experience Pada Augmented Reality Organology Menggunakan User Experience Questionnaire (Ueq). *Jati (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 6(2). <https://doi.org/10.36040/Jati.V6i2.4888>
- [3] Fahmi, R. U., Zahran, A. G., & Suwandi, S. P. (2023). Analisis User Experience Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Spotify Dengan Metode Utaut. *Djtechno: Jurnal Teknologi Informasi*, 4(1). <https://doi.org/10.46576/Djtechno.V4i1.3334>
- [4] Iqbal. (2023). *Apa Itu Aplikasi Mobile*. Nextgen.Co.Id.
- [5] Irwansyah, M. A., Novriando, H., & Apriandi, R. (2021). Analisis User Experience Aplikasi Bujang Kurir Menggunakan Google Analytics(Ga). *Jurnal Edukasi Dan Penelitian Informatika (Jepin)*, 7(1). <https://doi.org/10.26418/Jp.V7i1.43588>
- [6] Ojel. (2021). *Analisis Adalah*. Dosenpendidikan.Co.Id.
- [7] Prasetyo, A. A., & Rizqi, M. (2023). Ui/Ux Interaction Mobile (Android) Pada Game Petualangan Menggunakan Metode Addie. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Bisnis*, 14(2a). <https://doi.org/10.47927/Jikb.V14i2a.679>
- [8] Sanjaya, M. R., Utama, Y., Kurniawan, D., Saputra, A., Sari, N., Destriani, R., & Rahmany, M. R. U. (2021). Search Software For Ustadz, Categories: Preacher, Qari And Qariah In Palembang Using An Android-Based Usability Approach. *Proceedings Of The 4th Forum In Research, Science, And Technology (First-T1-T2-2020)*, 7. <https://doi.org/10.2991/Ahe.K.210205.085>
- [9] Sijadah, M. F., Oktadini, N. R., Meiriza, A., Putra, P., & Sevtiyuni, P. E. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Spotify Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs). *Jtksi (Jurnal Teknologi Komputer Dan Sistem Informasi)*, 6(2). <https://doi.org/10.56327/Jtksi.V6i2.1485>
- [10] Simorangkir, I. R., Ramdani, F., & Brata, K. C. (2021). Analisis Tiga Metode Evaluasi Usability Untuk Menemukan Permasalahan Usability Pada Situs Kecamatan Lowokwaru. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(1).
- [11] Syafnidawaty. (2020). Perbedaan Data Primer Dan Data Sekunder. Dalam *Raharja.Ac.Id*.
- [12] Z. R. Karyono, Y. T. Mursityo And H. M. Az-Zhara "Analisis Per Bandingan Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Music Streaming Menggunakan Metode Ux Curve (Studi Pada Spotify Dan Joox)," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, Vol. 3, No. 7, Pp. 6422-6429, 2020.