

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Selama dekade terakhir, platform media sosial telah mengalami pertumbuhan yang signifikan dan telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari masyarakat. Platform seperti Facebook, Twitter, Instagram, dan Snapchat telah merevolusi cara individu terhubung, berkomunikasi, dan berbagi informasi dengan orang lain. Munculnya layanan streaming musik, seperti Spotify, Apple Music, dan Pandora, telah mengubah cara orang mengonsumsi musik. Platform ini memberi pengguna akses ke perpustakaan musik yang luas, rekomendasi yang dipersonalisasi, dan kemampuan untuk menemukan dan berbagi musik dengan orang lain.

Spotify adalah layanan streaming musik digital populer yang memungkinkan pengguna untuk mendengarkan perpustakaan besar trek musik, album, dan daftar putar. Spotify menyediakan akses ke berbagai genre musik dan artis, memungkinkan pengguna untuk membuat dan berbagi daftar putar, menemukan musik baru, dan mengikuti artis favorit mereka. Platform ini juga menawarkan rekomendasi yang dipersonalisasi berdasarkan kebiasaan dan preferensi mendengarkan pengguna. Pada informasi yang diperoleh (Singh, 2023) Spotify adalah layanan streaming audio terdepan di dunia, dengan 515 juta pengguna dan 210 juta pelanggan premium di 184 wilayah.

Spotify telah mendapatkan popularitas luar biasa di seluruh dunia. Platform ini menawarkan basis pengguna yang mengesankan yang tersebar di berbagai wilayah di dunia. Dalam beberapa tahun terakhir, platform streaming musik semakin mengintegrasikan fitur media sosial ke dalam aplikasi mereka. Integrasi ini mengacu pada proses menghubungkan atau menautkan antara platform dan layanan media sosial untuk meningkatkan *user experience (UX)* dan memudahkan interaksi. Integrasi sosial media menawarkan manfaat bagi pengguna dan bisnis, pengguna dapat berbagi dan terlibat dengan konten lebih mudah, sementara bisnis dapat memperluas jangkauan, meningkatkan keterlibatan pengguna, mengumpulkan wawasan dari interaksi sosial. Integrasi ini memungkinkan pengguna untuk menghubungkan akun mereka dengan profil media sosial, berbagi

aktivitas musik mereka, membuat dan mengikuti daftar putar, serta berinteraksi dengan teman atau pengguna lain.

Pengalaman pengguna (UX) merupakan faktor penting dalam keberhasilan dan adopsi aplikasi seluler. UX mencakup berbagai aspek, termasuk kegunaan, fungsionalitas, estetika, dan kepuasan emosional. Memahami bagaimana integrasi media sosial memengaruhi pengalaman pengguna aplikasi Spotify sangat penting untuk meningkatkan keterlibatan dan kepuasan pengguna. Berbagi musik atau daftar putar merupakan contoh sebagian dari fitur pada bidang social media integration yang sering dan banvak digunakan pengguna pada aplikasi Spotify. Integrasi media sosial dalam aplikasi streaming musik memberikan peluang bagi pengguna untuk menemukan musik baru melalui koneksi sosial. Penelitian telah menunjukkan bahwa pengaruh sosial media memainkan peran penting dalam membentuk preferensi dan pilihan musik individu. Memahami bagaimana integrasi media sosial memengaruhi penemuan musik dan proses rekomendasi penting untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Integrasi media sosial dapat meningkatkan keterlibatan pengguna dengan memfasilitasi interaksi sosial, menumbuhkan rasa kebersamaan, dan memungkinkan pengguna berbagi pengalaman musik mereka. Tingkat keterlibatan yang lebih tinggi berkontribusi pada peningkatan retensi pengguna dan loyalitas platform.

Spotify, platform streaming musik terkemuka, telah menerapkan fitur integrasi media sosial yang memungkinkan pengguna menghubungkan akun Spotify dengan profil media sosial mereka, sehingga meningkatkan pengalaman berbagi dan penemuan musik dengan tetap menjaga kontrol privasi. Integrasi media sosial dalam aplikasi seluler seperti Spotify menawarkan beberapa keuntungan bagi pengguna. Pertama, hal ini dapat meningkatkan personalisasi dengan memungkinkan pengguna menghubungkan profil sosial mereka, memungkinkan rekomendasi dan konten yang disesuaikan berdasarkan interaksi sosial dan preferensi mereka. Pendekatan yang dipersonalisasi ini dapat menghasilkan pengalaman pengguna yang lebih menarik dan relevan, menumbuhkan loyalitas, dan meningkatkan penggunaan. Selain itu, integrasi media sosial dapat memfasilitasi berbagi dan kolaborasi komunitas, memungkinkan pengguna menemukan musik, daftar putar, dan artis baru melalui jaringan sosial mereka, sehingga memperluas pengalaman penemuan musik mereka.

Dalam konteks integrasi media sosial dalam aplikasi seluler seperti Spotify, pengguna mungkin mengalami masalah privasi terkait data pribadi, preferensi musik, atau interaksi sosial, yang berdampak pada pengalaman pengguna mereka secara keseluruhan. Menganalisis dampak integrasi media sosial pada keterlibatan dan retensi pengguna di aplikasi Spotify dapat memberikan pengetahuan mendalam untuk pengoptimalan platform, mengingat Spotify merupakan platform yang implementasi *social media integration*nya cukup interaktif dan ramai digunakan pengguna. Adanya sistem ini menuai banyak kritik, pada situs (Hoover, 2023) dan juga (Collins, 2013) disebutkan banyaknya pengguna fitur di bidang *social media integration* ini yang setuju dan memberikan respon positif, sebaliknya adapula respon negatif dari pengguna yang merasa tidak nyaman dengan adanya fitur ini.

Di sisi lain, integrasi media sosial juga dapat menghadirkan tantangan dan kerugian bagi pengalaman pengguna. Masalah privasi mungkin muncul ketika pengguna berbagi data pribadi atau preferensi musik melalui fitur sosial terintegrasi, yang berpotensi menimbulkan masalah keamanan dan penyalahgunaan data. Data pribadi dan preferensi musik merupakan komponen penting dari privasi pengguna, karena data tersebut mengungkap detail pribadi tentang identitas, perilaku, dan preferensi seseorang (Sarjito, 2024). Platform streaming musik seperti Spotify mengumpulkan sejumlah besar data, termasuk riwayat mendengarkan, pembuatan daftar putar, dan kebiasaan berbagi sosial, yang dapat digunakan untuk menyimpulkan ciri-ciri pribadi seperti suasana hati, latar belakang budaya, dan bahkan kecenderungan politik (Milne, 2015). Data ini, meskipun berharga untuk mempersonalisasi pengalaman pengguna, menimbulkan risiko privasi yang signifikan jika salah ditangani atau dieksploitasi. Misalnya, akses tidak sah ke data preferensi musik dapat menyebabkan iklan yang ditargetkan, pembuatan profil, atau bahkan diskriminasi (Gajjar, 2024).

Selain itu, integrasi fitur media sosial memperkuat risiko ini, karena pengguna sering kali membagikan kebiasaan mendengarkan mereka di depan umum, yang berpotensi mengekspos informasi sensitif kepada audiens yang tidak dituju (Gajjar, 2024). Melindungi data ini penting tidak hanya untuk menjaga kepercayaan pengguna tetapi juga untuk menegakkan standar etika dalam pengumpulan dan penggunaan data. Seperti yang ditekankan (Milne, 2015), persimpangan antara data pribadi dan privasi

adalah keseimbangan rumit yang memerlukan transparansi, persetujuan, dan langkah-langkah keamanan yang kuat untuk memastikan otonomi dan perlindungan pengguna.

Integrasi fitur media sosial di Spotify, selain meningkatkan keterlibatan dan konektivitas pengguna, juga turut menimbulkan potensi masalah privasi yang mengganggu *user experience pengguna*. Dengan menautkan akun Spotify ke platform media sosial seperti Facebook dan Instagram, pengguna sering kali tanpa sadar mengekspos kebiasaan mendengarkan, preferensi daftar putar, dan bahkan aktivitas waktu nyata mereka ke audiens yang lebih luas. Data ini, yang dapat mengungkapkan ciri-ciri pribadi seperti suasana hati, identitas budaya, dan lingkaran sosial, menjadi rentan terhadap penyalahgunaan, termasuk iklan yang ditargetkan, pembuatan profil, dan potensi pelanggaran data (Katili, 2019). Selain itu, fitur seperti daftar putar kolaboratif dan sesi mendengarkan bersama dapat melanggar batasan privasi, karena pengguna mungkin secara tidak sengaja berbagi informasi sensitif dengan penerima yang tidak dituju (Sadeli & Irawati, 2023). Meskipun Spotify berupaya untuk menyediakan kontrol privasi, banyak pengguna tetap tidak menyadari sejauh mana data mereka dibagikan di seluruh platform, yang menyoroti perlunya transparansi dan pendidikan pengguna yang lebih besar.

Selain itu, penekanan yang berlebihan pada berbagi sosial dan koneksi dalam aplikasi dapat mengurangi pengalaman inti streaming musik, menyebabkan gangguan atau kekacauan yang dapat membebani pengguna dan mengurangi kegunaan aplikasi secara keseluruhan. Mencapai keseimbangan antara integrasi sosial dan mempertahankan antarmuka yang mulus dan ramah pengguna sangat penting untuk mendapatkan manfaat integrasi media sosial tanpa mengorbankan pengalaman pengguna.

Berdasarkan sumber di atas dengan melakukan literatur maka dapat disimpulkan bahwa penelitian terkait efektivitas *social media integration* dibidang *user experience* pada aplikasi ini masih minim dilakukan. Sehingga perlu dilakukan analisis pengaruh sosial media integration terhadap user experience pada aplikasi musik ini.

1.2. RUMUSAN MASALAH

Mencapai keseimbangan antara integrasi sosial dan mempertahankan antarmuka yang atraktif dan ramah pengguna sangat penting untuk mendapatkan manfaat integrasi media sosial tanpa mengorbankan pengalaman pengguna. Sementara

integrasi media sosial menawarkan berbagai manfaat, ada juga tantangan dan kekhawatiran yang perlu dipertimbangkan. Masalah privasi, kelebihan informasi, dan potensi pengalaman pengguna yang negatif (seperti spam atau iklan yang mengganggu) adalah hal yang harus ditangani untuk memastikan pengalaman pengguna yang positif. Selaras dengan “Privacy Calculus Theory” yang menyatakan bahwa individu membuat keputusan tentang berbagi informasi pribadi secara online berdasarkan analisis cost-benefit, dengan mempertimbangkan manfaat berbagi terhadap potensi risiko dan kekhawatiran privasi (Acquisti & Gross, 2006).

Berdasarkan pro dan kontra pada pandangan tersebut, dan fenomena massifnya penggunaan integrasi sosial media pada juga menunjukkan fitur ini merupakan hal yang digemari oleh pengguna, namun pengaruhnya terhadap pengalaman pengguna masih minim diteliti, oleh karena itu penelitian ini ingin mengkaji terkait pengaruh dari sosial media integration dalam mempengaruhi pengalaman pengguna pada aplikasi Spotify.

1.3. PERTANYAAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan diatas, adapun pertanyaan penelitian ditemukan Bagaimanakah Pengaruh integrasi sosial media terhadap pengalaman pengguna pada Aplikasi Spotify?

1.4. RUANG LINGKUP PENELITIAN

Batasan masalah pada penelitian ini, yaitu:

- a. Penelitian akan menyelidiki pengaruh fitur integrasi media sosial terhadap pengalaman pengguna dalam aplikasi mobile Spotify.
- b. Studi ini akan berfokus secara eksklusif pada aplikasi mobile Spotify, tanpa termasuk platform atau versi lainnya.
- c. Fokus utama akan difokuskan pada pemahaman tentang bagaimana fitur integrasi media sosial dalam aplikasi mobile Spotify memengaruhi keterlibatan dan kepuasan pengguna.
- d. Penelitian akan menilai metrik pengalaman pengguna khusus, seperti kepuasan pengguna dan keterlibatan pengguna, untuk mengukur dampak integrasi media sosial.
- e. Data akan dikumpulkan melalui survei yang diberikan kepada sampel pengguna aplikasi mobile Spotify. Analisis kuantitatif akan dilakukan untuk

memeriksa hubungan antara integrasi media sosial dan metrik pengalaman pengguna.

- f. Studi ini akan mencakup rentang waktu tertentu selama data dan umpan balik pengguna akan dikumpulkan dan dianalisis.

1.5. TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh Social media integration terhadap User experience pada Aplikasi Spotify.

1.6. MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini memiliki potensi untuk memajukan pemahaman akademis, memandu desain dan pengembangan aplikasi, dan berkontribusi pada praktik industri, sehingga mampu memberikan manfaat bagi komunitas akademis dan ekosistem digital yang lebih luas. Berikut merupakan 2 manfaat utama penelitian yang telah dikelompokkan, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Mengisi Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat berkontribusi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, serta dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dalam hal pengembangan di bidang penelitian khususnya yang terkait dengan pengaruh social media integration terhadap pengalaman pengguna.

2. Manfaat Praktis

Pengembangan yang berpusat pada Pengguna: Dengan menyoroti faktor-faktor yang berkontribusi terhadap pengalaman pengguna dalam hal social media integration, penelitian ini diharapkan mampu memberdayakan pengembang aplikasi untuk memprioritaskan fitur yang selaras dengan preferensi dan harapan pengguna.