

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah secara signifikan cara masyarakat mengakses dan memanfaatkan layanan digital. Aplikasi *streaming* musik digital merupakan salah satu jenis layanan digital yang berkembang pesat. Aplikasi *streaming* musik digital memungkinkan pengguna untuk mengakses jutaan lagu secara daring kapan saja dan dari mana saja (Statista, 2025). Kemudahan akses, variasi konten, serta fitur personalisasi menjadikan aplikasi *streaming* musik digital bukan hanya sebagai media hiburan, tetapi juga bagian dari gaya hidup masyarakat modern (Yolanda et al., 2024).

Pertumbuhan layanan *streaming* musik digital tidak lepas dari meningkatnya penetrasi internet di Indonesia. Berdasarkan Survei Penetrasi Internet Indonesia 2023 yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), tingkat penetrasi internet nasional mencapai 78,19% dengan perbedaan antara wilayah urban sebesar 87,55% dan wilayah rural sebesar 79,79% (APJII, 2023). Data tersebut menunjukkan bahwa meskipun akses internet di wilayah non-metropolitan terus meningkat, masih terdapat perbedaan kontribusi dan karakteristik penggunaan antara wilayah urban dan rural. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pola pemanfaatan layanan digital, termasuk aplikasi *streaming* musik digital, berpotensi berbeda antar wilayah.

Secara nasional, jumlah pengguna layanan *streaming* musik digital di Indonesia pada tahun 2024 mencapai sekitar 27,6 juta pengguna dan diproyeksikan meningkat hingga sekitar 32 juta pengguna pada tahun 2029 (Statista, 2025). Salah satu kelompok pengguna dominan aplikasi *streaming* musik digital adalah Generasi Z (lahir 1997-2012), yang dikenal sebagai *digital native* dengan intensitas tinggi dalam penggunaan internet dan perangkat digital (Renaldy & Yolanda, 2025). Generasi Z memiliki karakteristik *digital behavior* yang unik, di mana mereka mengutamakan personalisasi konten, kecepatan akses, dan antarmuka yang intuitif (Renaldy & Yolanda, 2025; Wanti et al., 2021). Perilaku digital ini tecermin dari

kebiasaan mereka yang aktif menggunakan fitur rekomendasi, pembuatan *playlist*, hingga keterikatan emosional terhadap konten musik digital yang dikonsumsi sehari-hari. Bagi Generasi Z, aplikasi *streaming* musik digital tidak hanya berfungsi sebagai sarana hiburan, tetapi juga mendukung aktivitas belajar, bekerja, relaksasi, serta pengelolaan emosi (Salisu et al., 2025; Yolanda et al., 2024).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi *streaming* musik digital tergolong tinggi. Damanik et al. (2024) melaporkan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Spotify* di Indonesia berada pada kategori sangat puas dengan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 87,39%. Tiono et al. (2022) menemukan bahwa Generasi Z puas menggunakan aplikasi *streaming* musik digital karena kemudahan akses, koleksi lagu lengkap, tampilan antarmuka yang menarik, serta kestabilan sistem. Selain itu, Ferina (2024) menambahkan bahwa aplikasi *Spotify* memperoleh skor *System Usability Scale* (SUS) sebesar 84,5, menandakan tingkat kemudahan penggunaan yang sangat baik. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa aplikasi *streaming* musik digital dinilai positif dari aspek *usability* dan kepuasan pengguna.

Namun demikian, tingkat penggunaan dan kepuasan yang tinggi belum tentu mencerminkan kesuksesan sistem informasi secara menyeluruh. Sebagian penelitian masih berfokus pada aspek kepuasan pengguna, loyalitas, atau keputusan pembelian layanan premium (Dela et al., 2025; Lutfiah et al., 2025). Penelitian lain menggunakan pendekatan parsial seperti *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), *usability testing*, dan *Customer Satisfaction Index* (CSI), yang umumnya menekankan pada penerimaan teknologi dan persepsi kemudahan penggunaan (Cupiadi, 2022; Odelia et al., 2024; Wulandari et al., 2025). Model-model tersebut cenderung berhenti pada tahap niat penggunaan atau perilaku penggunaan, tanpa mengevaluasi secara komprehensif bagaimana kualitas sistem (*system quality*) berkontribusi terhadap manfaat bersih yang dirasakan pengguna.

Dalam konteks evaluasi sistem informasi, kesuksesan sistem tidak hanya diukur dari seberapa sering sistem digunakan atau seberapa puas pengguna terhadap sistem, tetapi juga dari manfaat nyata yang dihasilkan setelah sistem digunakan. Melalui enam dimensi utama, yaitu *system quality*, *information quality*, *service*

quality, use, user satisfaction, dan *net benefits* Model Keberhasilan DeLone & McLean (2003) menawarkan metodologi penilaian yang lebih komprehensif. Penelitian Fikri (2024) dan Salsabila et al. (2022) menunjukkan bahwa kualitas sistem (*system quality*), informasi, dan layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna aplikasi *streaming* musik. Menurut Li et al. (2025) penggunaan layanan yang keberlanjutan dan manfaat jangka panjang yang dirasakan pengguna sangat dipengaruhi oleh kepuasan pengguna. Berbeda dengan TAM dan UTAUT yang berfokus pada niat penggunaan dan penerimaan teknologi, Model DeLone & McLean (2003) mengevaluasi kesuksesan sistem secara menyeluruh hingga pada *outcome* akhir berupa manfaat bersih (*net benefits*), sehingga lebih relevan untuk menilai dampak penggunaan aplikasi *streaming* musik secara berkelanjutan.

Dalam Model DeLone & McLean (2003) manfaat bersih (*net benefits*) dalam konteks aplikasi *streaming* musik digital dapat berupa manfaat fungsional seperti kemudahan akses dan efisiensi waktu, manfaat emosional seperti peningkatan kenyamanan psikologis dan pengelolaan suasana hati, serta manfaat produktivitas seperti dukungan terhadap aktivitas belajar dan bekerja (DeLone & McLean, 2003; Li et al., 2025). Oleh karena itu, evaluasi kesuksesan sistem perlu mempertimbangkan keterkaitan simultan antara kualitas teknis sistem, respons pengguna, serta dampak manfaat yang dihasilkan.

Meskipun Model DeLone & McLean (2003) telah banyak digunakan dalam berbagai konteks sistem digital, sebagian besar penelitian dalam konteks *streaming* musik masih berfokus pada satu *platform* tertentu atau dilakukan di wilayah metropolitan. Hingga saat ini, belum banyak penelitian yang menguji Model DeLone & McLean (2003) secara komprehensif hingga variabel *net benefits* pada konteks Generasi Z di wilayah non-metropolitan. Pemilihan Kabupaten Kuningan sebagai lokasi penelitian memberikan kebaruan karena selama ini evaluasi sistem informasi lebih banyak berfokus pada wilayah metropolitan. Sebagai wilayah non-metropolitan yang berkembang, Generasi Z di Kuningan merepresentasikan kelompok usia produktif yang paling adaptif terhadap ekonomi digital di tengah keterbatasan akses hiburan konvensional dibandingkan dengan kota-kota besar.

Data Badan Pusat Statistik Kabupaten Kuningan mendukung hal tersebut, di mana jumlah penduduk usia 15–29 tahun di Kabupaten Kuningan pada tahun 2024 mencapai 283.077 jiwa atau sekitar 23-24% dari total populasi daerah (BPS Kuningan, 2025). Angka ini menegaskan bahwa hampir seperempat penduduk Kuningan adalah Generasi Z yang merupakan segmen pasar sekaligus pengguna teknologi terbesar di wilayah tersebut. Sebagai wilayah non-metropolitan yang berkembang, Kuningan juga menunjukkan kecenderungan pemanfaatan internet untuk tujuan hiburan yang cukup tinggi (APJII, 2023), sehingga kualitas layanan digital seperti aplikasi *streaming* musik menjadi semakin relevan dalam mendukung aktivitas dan gaya hidup Generasi Z di Kabupaten Kuningan.

Dengan mempertimbangkan perbedaan karakteristik penggunaan internet di wilayah non-metropolitan tersebut, serta besarnya populasi Generasi Z di Kabupaten Kuningan, sangatlah penting untuk melakukan evaluasi empiris untuk menentukan bagaimana kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi, dan kualitas layanan aplikasi *streaming* musik digital memengaruhi tingkat penggunaan, kepuasan, serta manfaat bersih yang dirasakan Generasi Z di wilayah tersebut. Secara konseptual, tingkat kepuasan dan pemanfaatan pengguna dianggap dipengaruhi oleh kualitas sistem (*system quality*), informasi, dan layanan yang pada akhirnya memengaruhi manfaat bersih (*net benefits*) yang dirasakan.

Selain itu, model penelitian yang melibatkan enam konstruk laten dengan hubungan simultan antar variabel memerlukan metode analisis yang mampu menguji model pengukuran dan model struktural secara bersamaan. Oleh karena itu, pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modeling – Partial Least Square* (SEM-PLS), yang sesuai untuk menguji korelasi antar konstruk laten, mengakomodasi model yang kompleks, serta berorientasi pada pengujian prediktif (Hair et al., 2022; Sugiyono, 2023).

Berdasarkan uraian tersebut, kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada penerapan menyeluruh Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (2003) yang mencakup hingga variabel *net benefits* dalam konteks aplikasi *streaming* musik digital lintas *platform*, dengan fokus pada Generasi Z di wilayah non-metropolitan, yaitu Kabupaten Kuningan. Penelitian sebelumnya umumnya

berfokus pada satu platform tertentu atau hanya menguji sebagian konstruk model. Dengan demikian, melalui penilaian menyeluruh terhadap keberhasilan sistem informasi di kalangan pengguna Generasi Z di daerah berkembang, penelitian ini menutup kesenjangan penelitian.

Berdasarkan dengan topik yang telah disebutkan diatas, penelitian ini menganalisis kesuksesan aplikasi *streaming* musik digital pada Generasi Z di Kabupaten Kuningan menggunakan Model DeLone & McLean (2003). Penelitian ini mengevaluasi sejauh mana Generasi Z memperoleh manfaat dari penggunaan aplikasi-aplikasi tersebut dalam hal efisiensi, kemudahan, dan dukungan terhadap aktivitas sehari-hari, serta secara empiris menganalisis pengaruh kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap tingkat penggunaan dan kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kepada pengembang aplikasi untuk meningkatkan kualitas layanan yang berorientasi pada pengguna.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang disebutkan di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Tingginya tingkat penggunaan dan kepuasan pengguna aplikasi *streaming* musik digital di kalangan Generasi Z belum tentu mencerminkan tingkat kesuksesan sistem informasi secara menyeluruh (Salsabila et al., 2022).
2. Penelitian mengenai aplikasi *streaming* musik digital masih banyak berfokus pada aspek kepuasan pengguna, loyalitas, atau keputusan pembelian, sehingga belum mengevaluasi kesuksesan sistem informasi secara komprehensif (Dela et al., 2025; Lutfiah et al., 2025).
3. Pendekatan evaluasi yang digunakan dalam penelitian sebelumnya cenderung bersifat parsial, seperti *Usability testing*, *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), dan *Customer Satisfaction Index* (CSI), sehingga belum mengintegrasikan seluruh dimensi kesuksesan sistem informasi (Cupiadi, 2022; Odelia et al., 2024; Wulandari et al., 2025).

4. Penelitian yang mengevaluasi kesuksesan aplikasi *streaming* musik digital yang berfokus pada karakteristik Generasi Z di wilayah Kabupaten Kuningan dengan menggunakan Model DeLone & McLean (2003) hingga variabel manfaat bersih (*net benefits*) masih terbatas dalam konteks Generasi Z di wilayah non-metropolitan seperti kabupaten Kuningan (Fikri, 2024; Salsabila et al., 2022).
5. Belum diketahui secara empiris bagaimana kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi, dan kualitas layanan memengaruhi penggunaan, kepuasan pengguna, serta manfaat bersih yang diperoleh Generasi Z dari aplikasi *streaming* musik digital, khususnya di Kabupaten Kuningan (DeLone & McLean, 2003; Li et al., 2025).

1.3 Batasan Masalah

Untuk memastikan bahwa penelitian ini dilaksanakan secara menyeluruh dan terfokus serta tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan, ruang lingkup penelitian harus ditentukan. Penjelasan batasan masalah ini bertujuan untuk membatasi pembahasan agar tetap fokus pada permasalahan yang dikaji. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini difokuskan pada pengguna aplikasi *streaming* musik digital dari Generasi Z (kelahiran tahun 1997-2012) yang berdomisili atau sedang berada di wilayah Kabupaten Kuningan. Generasi Z dipilih karena memiliki intensitas penggunaan aplikasi *streaming* musik digital yang tinggi serta karakteristik penggunaan teknologi yang relevan dengan tujuan penelitian.
2. Objek penelitian adalah aplikasi *streaming* musik digital (seperti *Spotify*, *Joox*, *Youtube Music*, dll), sehingga penelitian ini tidak membandingkan antar platform, tetapi mengukur persepsi terhadap aplikasi yang paling sering digunakan oleh responden.. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan memberikan gambaran umum mengenai kesuksesan aplikasi *streaming* musik digital berdasarkan persepsi pengguna.
3. Untuk memperoleh data yang dapat diukur dari responden, penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif yang didasarkan pada metode survei

kuantitatif. Analisis data dilakukan dengan menggunakan *Structural Equation Modeling – Partial Least Square* (SEM-PLS).

4. Kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih semuanya tercakup dalam Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (2003), yang digunakan untuk menganalisis keberhasilan sistem informasi.
5. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner daring kepada responden yang memenuhi kriteria sebagai pengguna aplikasi *streaming* musik digital. Persepsi responden diukur berdasarkan pengalaman penggunaan aplikasi *streaming* musik digital yang paling sering digunakan oleh responden, sehingga penilaian merepresentasikan pengalaman aktual pengguna terhadap aplikasi yang digunakan.
6. Untuk menjaga relevansi data, penelitian ini menerapkan kriteria inklusi di mana responden wajib mengisi pertanyaan filter mengenai penggunaan aplikasi *streaming* musik daring (seperti Spotify, Joox, atau YouTube Music). Pengguna yang hanya menggunakan pemutar musik luring (*offline*) atau tidak memenuhi frekuensi penggunaan minimal 3 kali seminggu tidak akan disertakan dalam analisis data utama.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan latar belakang, penelitian ini merumuskan tiga rumusan masalah utama sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi *streaming* musik digital pada Generasi Z di Kabupaten Kuningan?
2. Apakah kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi, kualitas layanan, dan penggunaan aplikasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada Generasi Z di Kabupaten Kuningan?
3. Apakah penggunaan aplikasi dan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih (*net benefits*) dari penggunaan aplikasi *streaming* musik digital pada Generasi Z di Kabupaten Kuningan?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kesuksesan aplikasi *streaming* musik digital pada Generasi Z menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean.

Secara khusus, tujuan khusus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap penggunaan aplikasi *streaming* musik digital pada Generasi Z di Kabupaten Kuningan.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi, kualitas layanan, serta penggunaan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *streaming* musik digital pada Generasi Z di Kabupaten Kuningan.
3. Untuk menganalisis pengaruh penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih (*net benefits*) penggunaan aplikasi *streaming* musik digital pada Generasi Z di Kabupaten Kuningan.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah memberikan kontribusi baik secara teoretis maupun praktis terkait penggunaan aplikasi *streaming* musik digital. Manfaat penelitian tersebut diuraikan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Evaluasi keberhasilan sistem informasi dengan menggunakan Model DeLone & McLean (2003) dalam konteks aplikasi *streaming* music digital merupakan salah satu bidang di mana penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengetahuan di bidang sistem informasi. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas perilaku pengguna Generasi Z dan pengembangan teori kesuksesan sistem informasi.

