

# **DISKURSUS LOYALITAS KONSUMEN MUSIK**

*(Studi diskursif pengguna Spotify bajakan)*

# **DISKURSUS LOYALITAS KONSUMEN MUSIK**

*(Studi diskursif pengguna Spotify bajakan)*

Fikri Firman Alfirdaus  
Mohammad Mahpur  
Retno Mangestuti

Magister Psikologi  
2024

**Diskrusus Loyalitas Konsumen Musik (Studi Diskursif  
Pengguna Spotify Bajakan)**

**Tesis**

**Diajukan kepada**

**Dekan Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim  
Malang untuk memenuhi salah satu persyaratan gelar  
Magister (S2) Psikologi**

**Oleh**

**Fikri Firman Alfirdaus  
NIM 210401220003**

**MAGISTER PSIKOLOGI FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK  
IBRAHIM MALANG  
2024**

**DISKURSUS LOYALITAS KONSUMEN MUSIK (STUDI DISKURSIF PENGGUNA SPOTIFY  
BAJAKAN**

**TESIS**

**Oleh:**

**Fikri Firman Alfirdaus**

**NIM: 210401220003**

**Telah disetujui oleh**

**Dosen Pembimbing**

**Dosen Pembimbing 1**



**Dr. Mohammad Mahpur, M. Si**

**NIP 197605052005011003**

**Dosen Pembimbing 2**



**Dr. Retno Mangestuti, M. Si**

**NIP 197502202003122004**

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Psikologi**



**Rifa Hidayah, M. Si**

**NIP 197611282002122001**

**DISKURSUS LOYALITAS KONSUMEN MUSIK (STUDI DISKURSIF PENGGUNA SPOTIFY  
BAJAKAN**

**TESIS**

Oleh:

**Fikri Firman Alfirdaus**

**NIM: 210401220003**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal, 02 Januari 2024

**Susunan Dewan Penguji**

**Penguji Utama**



**Dr. Yulia Sholichatun, M. Si**

**NIP 197007242005012003**

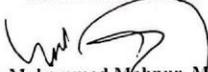
**Ketua Penguji**



**Dr. Fathul Lubabun Nuqul, M. Si**

**NIP 197605122003121002**

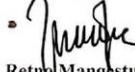
**Dosen Pembimbing 1**



**Dr. Mohammad Mahpur, M. Si**

**NIP 197605052005011003**

**Dosen Pembimbing 2**



**Dr. Retno Mangestuti, M. Si**

**NIP 197502202003122004**

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Psikologi Tanggal, 03 Mei 2024

Mengesahkan

Dekan Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang



**Dr. Rifa Hidayah, M. Si**

**NIP 197611282002122001**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

**Nama** : Fikri Firman Alfirdaus

**NIM** : 210401220003

**Program Studi** : Magister Psikologi

**Judul** : Diskursus Loyalitas Konsumen Musik (Studi Diskursus Pengguna Spotify Bajakan)

Menyatakan dengan benar sesungguhnya bahwa tesis yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi/falsifikasi/fabrikasi baik sebagian ataupun seluruhnya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa tesis ini hasil plagiasi/falsifikasi/fabrikasi baik sebagian ataupun seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Malang, 03 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fikri Firman Alfirdaus', is written over the banknote.

Fikri Firman Alfirdaus

# **DISKURSUS LOYALITAS KONSUMEN MUSIK**

*(Studi diskursif pengguna Spotify bajakan)*

Pustaka Nasional: Katalog Dalam Terbitan  
(KDT) Copyright @ Maret 2024

Ukuran: 14 cm x 21 cm  
Halaman: vi + 100

Penulis

Fikri Firman Alfirdaus, Mohammad Mahpur, Retno Mangestuti

Penyunting

-----

Layout:

Gambar

Sampul Jack

Logic

Pencetak:

Batari Press

Penerbit:

Magister Psikologi UIN Maulana Malik  
Ibrahim Malang, Jawa Timur, Indonesia

ISBN: 1890 000 000 1

# KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah senantiasa penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, Taufik, dan Hidayah-Nya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan judul: Diskursus Loyalitas Konsumen Musik (Studi diskursif pengguna Spotify bajakan). Sholawat dan salam semoga senantiasa terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang senantiasa kita nantikan syafa'atnya kela di hari akhir. Selama melakukan penelitian, banyak pihak yang telah tulus ikhlas telah membatu dan memberikan motivasi, saran dan kritik yang konstruktif kepada peneliti demi terselesaikannya tesis ini. Ucapan terima kasih yang mendalam peneliti haturkan pertama kepada Prof. Dr. H. M. Zainuddin MA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Selanjutnya, Prof. Dr. Hj. Rifa Hidayah, M.Si, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Selanjutnya kepada Dr. Mohammad Mahpur, M.Si, dan Dr. Retno Mangestuti, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak masukan, bimbingan, motivasi hingga penulisan tesis ini selesai. Kepada Ayahku, Dr. H. Didik Heriadi, M.Ag dan Ibuku, Nur Imamah Maulidiyah, M.Ag serta adik-adik saya apt. Shilvy Fikriyah A, S.Farm, Shilvan Dzikri A, dan Nabil Afkar A, yang selalu meberikan doa,

dukungan, semangat dan motivasi hingga terselesaikannya tesis ini. Segenap dosen Magister Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama kuliah. Selanjutnya, kepada Maulida Khurin Inaya, S.S sebagai partner dan saksi nyata perjalanan menempuh pendidikan magister dan karir saya. Serta, seluruh teman-teman Magister Psikologi, yang berjuang bersama untuk meraih mimpi dan cita-cita. Terakhir, kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian ini baik secara moril maupun materi. Semoga Allah memberikan imbalan yang setimpal atas segala bantuan dan jerih payah yang diberikan penulis hingga terselesaikannya tesis ini.

Pergeseran yang pesat dalam industri musik seiring dengan kemajuan teknologi telah menciptakan era baru yang mengubah cara kita mengonsumsi dan memahami musik. Perubahan ini tidak hanya terjadi pada struktur industri musik, tetapi juga memengaruhi perilaku konsumen dan pertimbangan etis dalam memilih *platform* musik. Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki faktor- faktor psikologis dan sosial yang memengaruhi keputusan konsumen dalam memilih antara *platform* Spotify legal dan ilegal, serta dampak pergeseran dari media fisik ke media digital terhadap perilaku loyalitas konsumen, khususnya dalam penggunaan *platform* musik Spotify bajakan. Penelitian juga akan menganalisis bagaimana pendekatan diskursus memengaruhi persepsi konsumen terhadap legalitas dan

etika penggunaan *platform* Spotify bajakan. Industri musik saat ini tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas produk atau layanan yang ditawarkan, tetapi juga oleh faktor-faktor eksternal seperti lingkungan ekonomi, persaingan di pasar, teknologi, dan regulasi pemerintah. Seiring dengan pergeseran ke *platform* musik digital, konsumen dihadapkan pada berbagai pilihan yang menawarkan kenyamanan dan aksesibilitas. Namun, ada juga dilema etika terkait dengan penggunaan *platform* bajakan yang melanggar hak cipta seniman.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan pada karya ini, oleh karena itu saran dan kritik yang konstruktif selalu saya harapkan dari siapapun. Akhirnya penulis berharap mudah-mudahan karya ini bermanfaat dan dijadikan pertimbangan dalam pengembangan ilmu psikologi kedepannya.

# ABSTRAK

Perkembangan teknologi telah membawa perubahan revolusioner dalam industri musik, memicu pergeseran dari media fisik ke *platform* digital. Salah satu *platform* terkemuka dalam riset ini adalah Spotify, yang menghadapi tantangan dalam mempertahankan loyalitas konsumen di tengah dominasi *platform* bajakan. Tujuan utama penelitian ini untuk menganalisis faktor-faktor psikologis dan sosial yang memengaruhi keputusan konsumen dalam memilih antara *platform* Spotify legal dan ilegal, serta dampak pergeseran *platform* rilis musik terhadap perilaku loyalitas konsumen. Selain itu, penelitian ini menganalisis pengaruh pendekatan diskursus terhadap persepsi konsumen terhadap legalitas dan etika penggunaan *platform* Spotify bajakan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan fokus pada *critical discourse analysis* (CDA) dengan subjek berjumlah 8 yang meliputi seorang mahasiswa berusia 20 tahun, seorang mahasiswi berusia 22 tahun, seorang karyawan swasta laki-laki berusia 27 tahun, seorang siswi berusia 16 tahun, seorang karyawan laki-laki yang merupakan kolektor rilisan fisik seperti CD dan vinyl berusia 32 tahun, seorang karyawan swasta perempuan yang merupakan kolektor rilisan fisik K-Pop berusia 28 tahun, seorang siswa yang merupakan penggerak event lokal di tempatnya berusia 17 tahun, dan seorang mahasiswi yang merupakan seorang penyanyi cafe berusia 21 tahun menggunakan analisis data

kualitatif induktif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa loyalitas konsumen dipengaruhi oleh kepuasan seperti konten yang tersedia, kualitas *audio*, kemudahan penggunaan, dan interaksi sosial di *platform*. Selain itu, faktor sosial seperti norma sosial dan pengaruh teman sebaya juga memainkan peran dalam keputusan konsumen. Pergeseran *platform* rilis musik dari media fisik ke media digital telah mengubah lanskap industri musik secara radikal, dengan dampak yang signifikan terhadap perilaku loyalitas konsumen. Di tengah fenomena ini, *platform* musik seperti Spotify bajakan telah muncul sebagai alternatif populer bagi banyak pengguna. Meskipun *platform* digital menyediakan kemudahan akses yang tak tertandingi dan berbagai fitur inovatif, seperti pemutaran *streaming* tak terbatas dan kemampuan untuk menemukan musik baru dengan mudah, beberapa konsumen masih merasa kekurangan dalam hal pengalaman estetika yang diberikan oleh rilisan fisik.

Pendekatan diskursus memperkuat persepsi positif terhadap nilai yang diberikan oleh Spotify bajakan, terutama dalam membentuk ikatan emosional antara konsumen dan musik. Meskipun terdapat dilema etis, faktor- faktor psikologis dan sosial seperti norma sosial, pengaruh teman, kepuasan instan, dan kebiasaan memainkan peran penting dalam mempertahankan penggunaan *platform* Spotify bajakan oleh konsumen.

Implikasi hasil penelitian terhadap industri musik digital dan konsumen sangat relevan. Pertama,

pemahaman tentang faktor psikologis seperti kepuasan dan faktor finansial dapat membantu penyedia layanan musik menyusun pengalaman pengguna yang lebih memuaskan. Kedua, pengetahuan tentang norma sosial dapat digunakan untuk mengembangkan strategi pemasaran yang memanfaatkan pengaruh sosial. Ketiga, pemahaman tentang dilema etis konsumen dalam menggunakan *platform* Spotify bajakan dapat mendorong refleksi lebih dalam bagi konsumen tentang implikasi etis dari tindakan mereka.

**Kata Kunci:** Diskursus, Loyalitas Konsumen, Spotify Bajakan

# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK .....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
<b>BAB I</b> Pendahuluan.....	1
Pergeseran <i>Platform</i> Rilis Musik.....	1
Diskursus Loyalitas Konsumen Musik, Perspektif Psikologi Digital Industri Musik .....	6
Faktor internal.....	10
Faktor Eksternal.....	11
<b>BAB II</b> Loyalitas Konsumen Musik.....	20
Memahami Loyalitas Konsumen.....	20
Faktor-Faktor Loyalitas Konsumen.....	22
Tingkatan Loyalitas Konsumen.....	23
Perkembangan Konsumen Musik.....	24
Era Fisik.....	24
Platform Digital.....	25
Produk Bajakan (Ilegal).....	27
<b>BAB III</b> Diskursus Loyalitas Konsumen .....	30
<b>BAB IV</b> Praktik Diskursif Pengguna <i>Platform</i> Spotify .....	34
Loyalitas .....	35
Telah Lama Menggunakan dan Tetap Akan Menggunakan Bajakan.....	35
Merekomendasikan dan Kemungkinan untuk Berlangganan Premium .....	37
Menyadari Melanggar Aturan, Mengalami Dilema Etis, dan Beban Moral .....	39
Tidak Merasa Melanggar Aturan, Mengalami Dilema Etis, dan Beban Moral.....	41
Citra <i>Platform</i> .....	45
Akses Gratis Menjadi Alternatif Ekonomis dan Kreatif.....	45
Faktor Harga, Keterbatasan Biaya, dan Finansial Berperan	

Penting.....	49
Fitur Akses Tanpa Batas yang Mudah, Praktis, Efisien, dan Fleksibel.....	54
Kepuasan Terhadap Kualitas .....	60
Keunggulan dan Potensi lain dari Platform .....	64
Nilai Pribadi.....	69
Pengalaman dan Hubungan Emosional .....	69
Peran dalam Hidup.....	73
Preferensi Pribadi dan Musik untuk Eksplorasi Serta Ada dan Tidak Adanya Keterlibatan Figure .....	76
Nilai, Identitas Diri, dan Pandangan Lain Terhadap Penggunaan Bajakan .....	79
Pandangan dan Pengaruh Sosial dari Lingkungan Budaya terhadap Penggunaan Bajakan .....	89
<b>BAB V</b> Diskursus Loyalitas Konsumen Musik pada <i>Platform</i> Spotify Bajakan .....	95
<i>Platform</i> Memediasi antara Konsumen dengan Musik.....	97
Hubungan Emosional antara Konsumen dengan <i>Platform</i> (Spotify bajakan) .....	100
Daya atau Faktor Pendukung.....	102
Dilema Etis dan Moral.....	104
<b>BAB VI</b> Loyalitas Konsumen Musik pada <i>Platform</i> ; Antara Dilema Etis dan Harga .....	109
Faktor-Faktor Psikologis dan Sosial yang Memengaruhi Keputusan Konsumen dalam Memilih <i>Platform</i> Spotify Bajakan .....	110
Pendekatan Diskursus Memengaruhi Persepsi Konsumen Terhadap Penggunaan <i>Platform</i> Spotify Bajakan .....	115
Evolusi Pemahaman dan Konteks Faktor-Faktor yang Memengaruhi Perilaku Konsumen dalam Memilih Platform Spotify Bajakan .....	117
Industri Musik Digital dan Perilaku Konsumen: Pendekatan Psikologis dan Strategis.....	120
<b>BAB VII</b> Penutup.....	126

DAFTAR PUSTAKA.....131

# BAB I

## PENDAHULUAN

### **Pergeseran *Platform Rilis Musik***

Era baru dalam industri musik dilahirkan oleh kemajuan teknologi yang pesat. Perubahan yang terjadi dengan cepat mengubah struktur dan mengubah semua yang telah ada sebelumnya. Industri musik sekarang bergantung pada media digital daripada media fisik (Dewatara & Agustin, 2019). Selain itu, transisi dari penjualan fisik ke digital menyebabkan perubahan dalam strategi pemasaran yang digunakan oleh manajemen, label, dan musisi independen untuk memasarkan produk produksi pelaku industri musik (Arnaudo *et al.*, 2020).

Namun di sisi lain, teknologi digital memberi dampak buruk pada industri musik dengan mudahnya penyalinan file, menyebabkan kerugian Rp6 miliar per-hari atau Rp2,16 triliun per tahun (Solopos.com, 2015). Penyalinan file membuat lagu atau karya musik dapat ditransfer dan digandakan dengan cepat dan banyak. Menurut Heru Nugroho, yang merupakan Penggiat *Heal Our Music* Bisnis lagu ilegal juga menyebabkan pengangguran di kalangan pekerja musik, memengaruhi sekitar 2,6 juta orang yang bergantung pada industri musik (Kominfo, 2012).



Mengapa demikian karena konsumenlah yang bisa menentukan apakah akan menggunakan *platform* musik digital yang legal atau illegal. Berdasarkan data yang telah diolah Asosiasi Industri Rekaman Indonesia (ASIRI), sebanyak 35,5 persen atau sekitar 47 juta pengguna internet di Indonesia kini mendengarkan musik secara steaming. Dari total pendengar musik tersebut, hanya lima persen saja yang mengakses musik daring secara legal (Republica.co.id, 2016). Terlepas dari peningkatan kebiasaan streaming musik, angka tersebut agak aneh di tengah pergeseran gaya hidup generasi millennial. Faktanya, perubahan cara generasi muda menikmati musik tidak juga menghentikan pembajakan.

Banyak *platform* musik digital, seperti Joox, Apple Music, Deezer, Tidal dan lainnya. Namun, di antara beragam *platform* yang ada, Spotify menjadi *platform* utama dalam penelitian ini. Salah satu alasan utama mengapa Spotify layak diteliti adalah dominasinya dalam pasar streaming musik digital, dengan lebih dari 345 juta pengguna aktif bulanan, termasuk 155 juta pelanggan *premium*, Spotify telah menjadi salah satu *platform streaming* musik terbesar di dunia (Duarte, 2023). Spotify mengungkapkan dalam wawancara dengan majalah elektronik Vice Indonesia bahwa perusahaan menghadapi kerugian sebesar 7,4 triliun rupiah. Penyebab utamanya adalah ketidakcapaian target pemasaran untuk fitur berbayar mereka. Dari total 150 juta pengguna Spotify, hanya 50 juta yang menggunakan fitur *Premium*. Data ini berasal dari 60 negara yang

menggunakan layanan Spotify. Pengamatan dan analisis terhadap pengguna Spotify di kota Bandung menunjukkan bahwa penggunaan Spotify bajakan menjadi alasan utama mereka enggan membeli fitur *premium*. Setelah diskusi kelompok terfokus (FGD), lima dari tujuh peserta mengakui bahwa mereka tidak memahami cara pembayaran resmi Spotify dan kurang mengetahui manfaat lain yang ditawarkan oleh fitur *Premium* (Abidin, 2018).

Spotify dipilih karena menyediakan akses ke jutaan lagu dari berbagai *genre*, memungkinkan pengguna untuk mendengarkan musik secara legal dengan berlangganan atau menggunakan versi gratis dengan iklan. Selain itu, model bisnis Spotify yang menggabungkan versi gratis dengan iklan dan berlangganan *premium* membuatnya menjadi subjek penelitian yang menarik dalam konteks loyalitas konsumen.

### **Tantangan *Loyalitas* Konsumen Musik**

Tidak dipungkiri, meski pembajakan tidak dapat dibendung, tetap ada para konsumen musik yang menjaga loyalitas secara etik dan penuh penghargaan. Seorang pengguna *platform* Spotify legal menyatakan memilih Spotify berbayar karena kualitas suara yang baik, beragamnya pilihan musik dari berbagai *genre*, serta sistem kurasi dan rekomendasi yang sesuai dengan preferensi pengguna. Meskipun harga langganan memengaruhi keputusan konsumen, kenyamanan dan kualitas pengalaman penggunaan yang ditawarkan oleh

*platform* ini lebih penting dalam mempertahankan langganan. Loyalitas konsumen tersebut lebih mementingkan kenyamanan, dan kualitas *platform* sebagai kebutuhan utama dalam mendengarkan musik.

Mengapa tetap tidak mau menggunakan *platform* bajakan? Konsumen tersebut tidak menggunakan *platform* bajakan yang gratis dan tetap memilih untuk berlangganan *platform* Spotify legal berbayar sebagai bentuk penghargaan terhadap karya seni dan hak cipta para musisi. Konsumen tersebut sadar bahwa menggunakan *platform* bajakan tidak hanya ilegal, tetapi juga merugikan industri musik secara keseluruhan. Dengan berlangganan *platform* legal, konsumen merasa mendukung para musisi untuk terus menciptakan musik yang konsumen nikmati, sambil menikmati kualitas *audio* yang lebih baik, keamanan data, dan pengalaman pengguna yang lebih memuaskan. Ini membuktikan bahwa loyalitas pendengar musik yang tetap memutuskan menggunakan *platform* legal menunjukkan pertimbangan yang holistik dari sebuah produk karya.

Sementara itu, salah satu pengguna *platform* Spotify bajakan, disorotlah pengalaman dan perspektifnya terhadap penggunaan Spotify ilegal. Pengguna tersebut, menjelaskan bahwa awalnya subjek beralih ke *platform* musik bajakan karena ingin mendalami musik dengan serius tanpa mengeluarkan banyak uang. Teman-temannya juga menggunakan *platform* tersebut dan mengajarkan cara mengunduh musik secara ilegal. Meskipun subjek mencoba *platform*

legal, subjek tetap menggunakan *platform* bajakan karena kemudahan, kenyamanan, dan akses ke berbagai jenis musik tanpa biaya langganan mahal. Konsumen yang menggunakan *platform* bajakan, konsumen ini loyal dari sisi tetap ingin mendapatkan kepuasan mendengarkan musik, dan belajar mendalami musik tetapi tidak ingin mengeluarkan biaya.

Sebenarnya konsumen sadar ada beban etis dalam menggunakan *platform* bajakan. Konsumen ini merasa bahwa penggunaan *platform* bajakan adalah pilihan yang mudah dan murah. Subjek menyadari bahwa ini bukan tindakan yang etis. Pendapatnya didasarkan pada pengertian bahwa penggunaan *platform* Spotify bajakan merugikan para seniman, pencipta lagu, dan industri musik secara keseluruhan. Oleh karena itu, subjek menekankan pentingnya edukasi dan kesadaran untuk mengubah perilaku pengguna dan mendukung musisi serta pencipta lagu agar pelaku industri dapat terus berkarya dan tumbuh dalam industri ini. Konsumen ini sadar bahwa ada kerugian dari penggunaan *platform* bajakan, tetapi tidak bisa mengelak dan sangat menggantungkan pada cara eksternal daripada mengubah pilihan legal.

Perspektif diskursus pelaku dalam merespon diskursus loyalitas (legal/illegal). Hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan seorang *produser/aggregator* musik dari Republik Cinta Management berinisial W mengungkapkan pandangan tentang dampak penggunaan *platform* musik bajakan terhadap industri musik dan para

pelakunya. Menurut W, penggunaan *platform* musik bajakan mengakibatkan pelaku industri musik kehilangan pendapatan yang seharusnya diterima musisi dari penjualan dan streaming legal. Akibatnya, banyak pelaku industri musik mengalami kesulitan ekonomi, menghambat pengembangan bakat dan kreativitas musisi. Ketidakpastian pendapatan juga memengaruhi kesejahteraan mental dan emosional para musisi, menciptakan stres dan ketidakpastian dalam karier pelaku industri musik.

Ketidakadilan dalam pembagian royalti akibat penggunaan *platform* musik bajakan juga memengaruhi motivasi dan semangat para musisi. Ketika musisi tidak menerima royalti yang adil, hal ini meruntuhkan semangat musisi, mengurangi motivasi untuk berkarya dengan dedikasi. Selain itu, perilaku konsumen yang memilih *platform* musik bajakan dapat merusak persepsi diri para musisi. Pelaku industri mungkin merasa kurang dihargai dan ragu tentang nilai kreativitas musisi, pelaku industri menghadapi dilema moral antara menjaga integritas seni dan mencari penghasilan stabil.

### **Diskursus Loyalitas Konsumen Musik, Perspektif Psikologi Digital Industri Musik**

Fenomena loyalitas pengguna musik terbagi dalam dua perspektif yang menarik. *Pertama*, ada konsumen yang memilih langganan *platform* Spotify berbayar karena menghargai kualitas suara, beragamnya pilihan musik, dan sistem kurasi yang sesuai dengan preferensi

pengguna. Konsumen sadar akan pentingnya mendukung seniman dan hak cipta, menjadikan kenyamanan dan pengalaman pengguna lebih berharga daripada biaya langganan. Fenomena ini berbanding lurus dengan pernyataan Kotler yang menyebutkan loyalitas konsumen adalah tingkat kesetiaan dan kepatuhan konsumen terhadap suatu merek atau produk dalam jangka waktu tertentu. Loyalitas konsumen bukan hanya sekadar membeli produk secara berulang, tetapi juga melibatkan aspek emosional dan psikologis. Konsumen yang loyal cenderung memiliki hubungan emosional dengan merek, merasa puas dengan produk, dan merasa bahwa merek tersebut memenuhi harapan konsumen secara konsisten (Fitriani *et al.*, 2022).

*Kedua*, terdapat individu yang awalnya menggunakan *platform* bajakan untuk menghemat uang dan mendalami musik tanpa biaya langganan mahal. Meskipun menyadari beban etisnya, konsumen tetap menggunakan *platform* ini karena kemudahan, kenyamanan, dan akses ke berbagai jenis musik. Meskipun sadar akan kerugian bagi seniman, konsumen lebih mengandalkan cara eksternal daripada beralih ke opsi legal. Fenomena ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Dorr yang menemukan bahwa bahkan para pembajak musik mempunyai loyalitas terhadap penggunaan streaming musik, meskipun akhirnya konsumen memilih mengkonsumsi musik secara gratis, dan menggunakan layanan *platform* bajakan/illegal (Jones, 2016). Fenomena terbaru dalam diskursus

loyalitas konsumen pada *platform* streaming musik bajakan mencerminkan pergeseran paradigma. Perspektif baru tentang loyalitas, pengguna cenderung tetap menggunakan *platform* bajakan meskipun tahu bahwa itu melanggar hak cipta. Ini bisa disebabkan oleh faktor-faktor seperti keterbatasan finansial, kenyamanan, atau bahkan ketidaktahuan akan konsekuensi hukum (Bakhtiar, 2022).

Loyalitas dalam konteks ini mencerminkan dukungan terhadap nilai-nilai seperti aksesibilitas seni, kebebasan informasi, atau perlawanan terhadap monopoli industri. Dengan demikian, konsumen yang menggunakan *platform* streaming musik bajakan mungkin melihat diri mereka sebagai bagian dari gerakan sosial atau budaya yang lebih besar, menciptakan dinamika baru dalam diskusi mengenai hak cipta dan loyalitas konsumen. Menurut Foucault dan Philip Kotler diskursus loyalitas konsumen diartikan sebagai pendekatan yang mempertimbangkan cara komunikasi dan narasi memengaruhi loyalitas konsumen terhadap suatu produk, merek, atau organisasi (Kurniawan & Zubaidah, 2023; Renwarin, 2018). Teori diskursus dalam konteks ini mengacu pada analisis mendalam tentang bagaimana bahasa, konteks, dan makna digunakan dalam komunikasi untuk membentuk persepsi dan pemahaman konsumen. Sementara itu, teori loyalitas konsumen mencakup pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi perilaku pembelian berulang dan kesetiaan konsumen terhadap suatu merek atau produk (Kurniawan

& Zubaidah, 2023; Renwarin, 2018).

Fenomena ini terjadi karena perkembangan teknologi yang pesat telah mengubah cara orang mengakses dan mengonsumsi musik. Industri musik yang dulunya bergantung pada penjualan fisik kini beralih ke *platform* digital. Namun, perubahan ini juga membawa dampak buruk, seperti kerugian akibat pembajakan musik. Meskipun ada konsumen yang memilih *platform* legal sebagai bentuk penghargaan terhadap seniman, ada juga yang tetap menggunakan *platform* bajakan karena faktor kenyamanan dan aksesibilitas. Loyalitas konsumen pada *platform* musik digital kini melibatkan pertimbangan finansial, kenyamanan, dan dukungan terhadap nilai-nilai tertentu, menciptakan dinamika baru dalam industri musik dan hak cipta (Björn *et al.*, 2010). Loyalitas musik adalah kecenderungan seseorang untuk memilih dan mendengarkan jenis musik tertentu secara konsisten (Karyono *et al.*, 2019). Pada era digital, loyalitas konsumen musik dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kemudahan akses pada kepuasan dan loyalitas konsumen.

Era teknologi berkembang dengan cepat, industri musik juga mengalami tren disrupsi yang memengaruhi perilaku konsumen. Fenomena tren saat ini tidak hanya mencakup perubahan dalam produksi dan distribusi musik, akan tetapi juga cara kita mendengarkan musik. Perubahan pola konsumen musik dalam mendengarkan musik mencerminkan transformasi budaya, sosial, dan psikologis yang berdampak pada bagaimana kita

mengakses, menemukan, dan menikmati musik. beberapa faktor utama yang memainkan peran kunci dalam tren disrupsi perubahan pola konsumen musik, antara lain kemudahan akses dan gratifikasi instan, personalisasi dan algoritma pengguna, pengaruh sosial, dan pengalaman virtual (Dewatara & Agustin, 2019; Ruddin *et al.*, 2022).

Terdapat dua faktor yang memengaruhi loyalitas konsumen, yaitu faktor internal dan eksternal. Berikut faktor internal dan eksternal yang memengaruhi loyalitas konsumen (P. Kotler & Armstrong, 2013):

### ***Faktor internal***

**Kualitas Produk atau Layanan.** Kualitas produk atau layanan merupakan faktor internal utama yang memengaruhi loyalitas konsumen. Jika produk atau layanan memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan, kemungkinan besar mereka akan tetap setia.

**Pelayanan Pelanggan.** Kepuasan pelanggan sering kali terkait dengan pelayanan pelanggan yang baik. Interaksi positif dengan perusahaan, tanggapan cepat terhadap pertanyaan atau masalah, dan sikap proaktif dalam menangani keluhan dapat meningkatkan loyalitas.

**Kepercayaan dan Reputasi Merek.** Kepercayaan konsumen terhadap merek dan reputasi perusahaan sangat penting. Merek yang dianggap dapat dipercaya dan memiliki reputasi baik cenderung mempertahankan pelanggan setianya.

**Program Loyalty.** Program loyalitas seperti diskon, hadiah, atau keuntungan eksklusif untuk pelanggan setia dapat memberikan insentif bagi konsumen untuk tetap memilih produk atau layanan dari perusahaan tersebut.

**Pengalaman Konsumen.** Pengalaman positif dalam setiap interaksi dengan produk atau layanan perusahaan dapat meningkatkan loyalitas. Hal ini mencakup kenyamanan, kemudahan penggunaan, dan rasa puas setelah pembelian.

Berdasarkan lima faktor internal yang sudah disebutkan di atas, faktor internal yang paling memengaruhi loyalitas konsumen berdasarkan pada hasil penggalan data awal adalah kualitas produk atau layanan dan pengalaman konsumen.

### ***Faktor Eksternal***

**Lingkungan Ekonomi.** Kondisi ekonomi dapat memengaruhi keputusan pembelian dan loyalitas konsumen. Perubahan dalam tingkat penghasilan atau ketidakstabilan ekonomi dapat mengubah preferensi konsumen.

**Persaingan di Pasar.** Tingkat persaingan di pasar dapat memengaruhi loyalitas konsumen. Jika perusahaan berhasil menawarkan keunggulan kompetitif, konsumen cenderung lebih setia.

**Teknologi dan Inovasi.** Perubahan teknologi dan inovasi dapat memengaruhi preferensi konsumen. Perusahaan yang mampu beradaptasi dengan

perkembangan ini memiliki peluang lebih besar untuk mempertahankan loyalitas.

**Faktor Budaya dan Sosial.** Perubahan dalam budaya dan nilai-nilai sosial dapat memengaruhi preferensi konsumen. Perusahaan yang dapat memahami dan merespons perubahan ini dapat mempertahankan relevansi dan loyalitas.

**Regulasi dan Kebijakan Pemerintah.** Regulasi pemerintah dan kebijakan industri dapat memengaruhi cara perusahaan beroperasi dan bagaimana konsumen berinteraksi dengan merek. Perusahaan yang dapat beradaptasi dengan perubahan regulasi memiliki peluang lebih besar untuk mempertahankan loyalitas.

Berdasarkan lima faktor eksternal yang sudah disebutkan di atas, faktor eksternal yang paling memengaruhi loyalitas konsumen berdasarkan pada hasil penggalan data awal adalah lingkungan ekonomi.

Salah satu alasan utama di balik perilaku konsumen bajakan adalah hasrat untuk mencoba hal baru tanpa biaya yang tinggi (Phau *et al.*, 2009). Produk bajakan sering kali menjadi pintu masuk bagi konsumen untuk mengalami suatu produk atau layanan tanpa harus membayar harga penuh. Selain itu, faktor ekonomi memainkan peran penting dalam keputusan konsumen. Bajakan sering kali dianggap sebagai alternatif yang lebih terjangkau dibandingkan dengan produk asli yang sering kali mahal. Kecepatan dan kemudahan mengakses produk bajakan juga menjadi daya tarik utama. Konsumen dapat dengan mudah mengunduh atau

mengakses konten bajakan tanpa harus melewati proses pembelian yang rumit (Ang *et al.*, 2001). Seiring dengan meningkatnya prevalensi konten bajakan, tindakan ini mulai menjadi norma di masyarakat. Adanya persepsi bahwa banyak orang melakukan hal yang sama dapat meredakan rasa bersalah individual. Beberapa konsumen mungkin merasa bahwa pemilik produk asli tidak akan mengalami kerugian yang signifikan karena tindakan mereka, terutama jika konsumen tetap menggunakan produk asli untuk tujuan tertentu (Ting *et al.*, 2016). Akan tetapi, konsumen seringkali dihadapkan pada dilema etika antara mendukung pencipta dan pemilik hak cipta atau memilih untuk mendapatkan produk secara gratis atau dengan biaya yang lebih rendah. Beberapa konsumen mungkin merasa bahwa harga produk asli tidak sebanding dengan manfaat yang diterima. Ini dapat memicu perilaku bajakan sebagai bentuk protes terhadap harga yang dianggap tidak wajar (Yoon, 2011).

Sudut pandang moral penggunaan Spotify bajakan dapat dilihat sebagai tindakan yang melanggar hak kekayaan intelektual. Pencipta lagu dan musisi yang mengunggah musik mereka ke *platform* Spotify berhak untuk menerima royalti dari setiap streaming atau unduhan musik mereka. Dengan menggunakan versi bajakan, pengguna tidak memberikan pengakuan atau imbalan finansial kepada para pencipta musik tersebut. Hal ini dapat dianggap sebagai tindakan tidak adil dan tidak bermoral karena merampas hak penghasilan yang seharusnya diterima oleh para pencipta. Sudut pandang

etika penggunaan Spotify bajakan juga menimbulkan pertanyaan tentang kepatuhan terhadap hukum dan peraturan. Mengunduh atau menyebarkan musik secara ilegal melanggar aturan yang telah ditetapkan oleh penyedia layanan dan hukum hak kekayaan intelektual yang berlaku. Tindakan ini dapat dianggap tidak etis karena melanggar norma-norma yang telah disepakati dalam masyarakat (Aditya Rahmad & Hadi, 2022).

Penelitian ini perlu dilakukan karena fenomena perubahan industri musik akibat perkembangan teknologi sangat kompleks dan memengaruhi berbagai aspek kehidupan termasuk psikologi industri musik dan dinamika kompleks psikologi konsumen. Perkembangan teknologi telah mengubah paradigma kehadiran musik dari penjualan fisik ke *platform* digital. Perubahan ini menciptakan tantangan baru dalam strategi pemasaran dan perlindungan hak cipta (Arnaudo *et al.*, 2020; Dewatara & Agustin, 2019). Selain itu, penggunaan *platform* musik bajakan merugikan industri musik secara signifikan, menciptakan kerugian finansial yang besar dan mengancam mata pencaharian para pelaku industri musik (Yustisia, 2013). Sementara itu dari sisi konsumen, meskipun ada pengguna yang memilih *platform* legal sebagai bentuk penghargaan terhadap seniman, banyak juga yang tetap menggunakan *platform* bajakan karena kenyamanan dan aksesibilitas. Fenomena ini mencerminkan kompleksitas loyalitas konsumen dalam era digital (Republica.co.id, 2016). Bahkan fenomena terbaru menunjukkan bahwa loyalitas konsumen pada

*platform* musik digital melibatkan pertimbangan finansial, kenyamanan, dan dukungan terhadap nilai-nilai tertentu, menciptakan dinamika baru dalam diskusi mengenai hak cipta dan loyalitas konsumen (Bakhtiar, 2022) yang mengabaikan legalitas hak cipta.

Penelitian ini juga perlu dilakukan untuk memahami lebih lanjut diskursus loyalitas konsumen dalam industri musik digital. Pada konteks ini, penelitian dapat mengeksplorasi aspek-aspek psikologis dan sosial yang memengaruhi keputusan konsumen dalam memilih antara *platform* Spotify legal dan ilegal. Selain itu, penting juga untuk memahami bagaimana para pelaku industri musik, termasuk produser, seniman, dan manajemen label, merespons perubahan perilaku konsumen terhadap penggunaan *platform* Spotify baik legal maupun ilegal. Analisis dampak psikologis dari pembajakan musik terhadap pelaku industri musik juga dapat menjadi fokus penelitian yang relevan. Pemahaman mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas konsumen dalam industri musik digital, para pemangku kepentingan dan pembuat kebijakan dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk mempromosikan penggunaan *platform* musik legal, melindungi hak cipta seniman, dan memastikan keberlanjutan industri musik di era digital ini. Lebih lanjut, penemuan diskursus loyalitas konsumen memberikan perspektif perubahan konsumen musik dalam konteks perubahan teknologi informasi dan komunikasi yang tidak dapat dikendalikan otentisitas

secara ketat.

Pergeseran *platform* rilis musik ke era digital telah membawa konsekuensi yang signifikan terhadap perilaku konsumen dan dinamika industri musik secara keseluruhan. Meskipun perubahan ini menghadirkan berbagai kemudahan dalam aksesibilitas dan kemajuan teknologi, namun, terdapat tantangan signifikan terkait loyalitas konsumen. Dalam konteks ini, fokus pertanyaan riset ini adalah 1) Bagaimana faktor-faktor psikologis dan sosial yang memengaruhi keputusan konsumen dalam memilih antara *platform* Spotify legal dan ilegal? 2) Bagaimana pergeseran *platform* rilis musik dari media fisik ke media digital memengaruhi loyalitas konsumen dalam memilih *platform* musik Spotify? 3) Bagaimana pendekatan diskursus memengaruhi persepsi konsumen terhadap penggunaan *platform* Spotify bajakan?

Mengacu pada pemaparan fokus riset di atas, riset ini bertujuan untuk menyelidiki konsekuensi pergeseran *platform* rilis musik ke era digital terhadap perilaku konsumen dan dinamika industri musik secara keseluruhan, dengan fokus pada tiga tujuan riset, yaitu 1) Menganalisis Faktor-faktor Psikologis dan Sosial: Meneliti secara mendalam faktor-faktor psikologis dan sosial yang memengaruhi keputusan konsumen dalam memilih antara *platform* Spotify legal dan ilegal. 2) Meneliti dampak pergeseran *platform* rilis musik dari media fisik ke media digital terhadap perilaku loyalitas konsumen, khususnya dalam konteks penggunaan

*platform* musik Spotify. 3) Menganalisis pengaruh pendekatan diskursus terhadap persepsi konsumen terhadap legalitas dan etika penggunaan *platform* Spotify bajakan.

Berdasarkan tujuan-tujuan riset yang telah disebutkan, riset ini diharapkan memberikan berbagai manfaat, memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang loyalitas konsumen dalam memilih *platform* Spotify. Dengan menganalisis faktor-faktor psikologis dan sosial, hasil riset dapat memberikan wawasan tentang motivasi dan preferensi konsumen, serta faktor-faktor yang memengaruhi keputusan mereka. Riset ini juga dapat memberikan informasi dampak pergeseran dari media fisik ke media digital terhadap perilaku loyalitas mereka dalam menggunakan *platform* musik, khususnya Spotify. Ini memberikan pemahaman yang lebih baik tentang tren konsumsi musik dan memungkinkan konsumen untuk membuat keputusan informasional tentang preferensi mereka dapat meningkatkan kesadaran publik tentang konsekuensi penggunaan *platform* Spotify ilegal.

Riset ini dapat memberikan informasi kepada konsumen bagaimana pendekatan diskursus memengaruhi persepsi konsumen terhadap legalitas dan etika penggunaan *platform* Spotify bajakan. Informasi ini membantu konsumen dalam membentuk perspektif yang lebih kritis dan etis terhadap pilihan mereka dalam menggunakan *platform* musik. Dengan demikian, riset ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti

dalam mengatasi tantangan loyalitas konsumen dalam industri musik digital dan merumuskan solusi yang berkelanjutan untuk mendukung perkembangan industri musik dalam era digital ini.

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif, dengan fokus pada *critical discourse analysis* (CDA) untuk menggali persepsi dan sikap pengguna Spotify terhadap penggunaan *platform* musik bajakan. Mengikuti panduan metodologis yang disarankan oleh Creswell (1994) dalam bukunya yang berjudul: “*Research Design: Qualitative and Quantitative Approaches* (Walidin et al., 2015) dan konsep *critical discourse analysis* (CDA) menurut van Dijk (2018) CDA adalah pendekatan interdisipliner yang memeriksa hubungan antara bahasa, kekuasaan, dan masyarakat (Salma, 2018). Penelitian ini akan mengeksplorasi bagaimana bahasa digunakan untuk membentuk opini dan nilai-nilai terkait loyalitas konsumen dalam konteks penggunaan *platform* musik ilegal. Tahapan analisis diskursus yang diusulkan oleh Foucault (Bazzi, 2022) akan diterapkan mulai dari pemilihan data hingga interpretasi dan kesimpulan, dengan menggunakan teknik wawancara sebagai metode utama pengumpulan data.

Subjek penelitian terdiri dari delapan pengguna Spotify bajakan yang meliputi seorang mahasiswa berusia 20 tahun, seorang mahasiswi berusia 22 tahun, seorang karyawan swasta laki-laki berusia 27 tahun, seorang siswi berusia 16 tahun, seorang karyawan laki-laki yang merupakan kolektor rilisan fisik seperti CD dan

vinyl berusia 32 tahun, seorang karyawan swasta perempuan yang merupakan kolektor rilisan fisik K-Pop berusia 28 tahun, seorang siswa yang merupakan penggerak event lokal di tempatnya berusia 17 tahun, dan seorang mahasiswi yang merupakan seorang penyanyi cafe berusia 21 tahun. Melalui analisis data kualitatif induktif, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman mendalam tentang bagaimana bahasa digunakan dalam konteks diskursus untuk memengaruhi persepsi dan perilaku konsumen. Validitas penelitian akan diperkuat melalui penggunaan triangulasi data, memastikan keabsahan temuan dari berbagai sumber dan perspektif partisipan (Tampubolon *et al.*, 2021). Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam memahami dinamika perilaku loyalitas konsumen dalam penggunaan *platform* Spotify bajakan.

## BAB II

### LOYALITAS KONSUMEN MUSIK

#### **Memahami Loyalitas Konsumen**

Menurut Griffin, loyalitas konsumen adalah kecenderungan atau keinginan untuk secara konsisten membeli produk atau jasa dari suatu merek atau perusahaan tertentu, meskipun ada variasi harga atau tawaran dari pesaing. Loyalitas konsumen bukanlah hasil dari keputusan spontan atau acak. Sebaliknya, ia terkait erat dengan proses kognitif dan emosional yang menggerakkan individu dalam memilih dan mempertahankan suatu merek atau produk. Faktor-faktor psikologis seperti kepuasan, kepercayaan, afeksi, dan identifikasi dengan merek memainkan peran kunci dalam membangun loyalitas konsumen. Kepercayaan konsumen terhadap kualitas produk, pelayanan pelanggan, dan reputasi merek adalah elemen-elemen penting yang membangun dasar loyalitas. Selain itu, identifikasi konsumen dengan merek juga memainkan peran penting dalam membangun loyalitas. Ketika konsumen merasa bahwa merek mencerminkan nilai-nilai, gaya hidup, atau identitas mereka, konsumen cenderung tetap setia terhadap merek tersebut. Identifikasi ini menciptakan

ikatan emosional yang kuat, memperkuat hubungan antara konsumen dan merek (Vainikka, 2015).

Menurut Philip Kotler, loyalitas konsumen dapat didefinisikan sebagai tingkat kesetiaan dan keterlibatan konsumen terhadap suatu merek, produk, atau jasa. Loyalitas konsumen mencerminkan sejauh mana konsumen cenderung membeli kembali produk atau jasa dari suatu merek atau perusahaan tertentu, serta sejauh mana konsumen bersedia merekomendasikan merek tersebut kepada orang lain. Pada konteks ini, loyalitas konsumen tidak hanya mencakup transaksi satu kali, tetapi juga melibatkan hubungan jangka panjang antara konsumen dan merek (Fedotova *et al.*, 2019).

Faktor-faktor psikologis memainkan peran kunci dalam membentuk loyalitas konsumen. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*), pengalaman pengguna positif (*positive user experience*), kepercayaan (*trust*), identifikasi dengan merek (*brand identification*), kenyamanan (*convenience*) merupakan elemen-elemen penting yang memengaruhi perilaku konsumen (Nurullaili & Wijayanto, 2013). Konsumen yang merasa puas dengan produk atau jasa cenderung menjadi pelanggan setia karena konsumen merasakan manfaat dan kepuasan dari penggunaannya (Lee *et al.*, 2016). Kepercayaan terhadap merek juga merupakan faktor yang sangat penting, konsumen akan lebih cenderung tetap setia pada merek yang dianggap dapat dipercaya dan konsisten dalam kualitasnya (R. Aprilia & Komariah, 2022). Selain itu, identifikasi emosional dengan merek

juga dapat memperkuat loyalitas konsumen. Ketika konsumen merasa memiliki ikatan emosional dengan suatu merek, konsumen akan merasa terhubung secara pribadi dan akan memilih merek tersebut meskipun ada pilihan lain yang lebih murah atau mudah diakses (Subagja & Aprillia, 2022). Identifikasi ini sering kali timbul dari pengalaman positif sebelumnya, rekomendasi dari teman atau keluarga, atau bahkan nilai-nilai merek yang sejalan dengan nilai-nilai personal konsumen (Karyose *et al.*, 2017).

### **Faktor-Faktor Loyalitas Konsumen**

Faktor-faktor yang memengaruhi keputusan konsumen menurut Philip Kotler dan Leon G. Schiffman dalam bukunya yang berjudul, "*Principles of Marketing*" (P. Kotler *et al.*, 2005) sebagai berikut;

#### **Kepuasan Konsumen sebagai Pilar Utama.**

Kepuasan konsumen adalah kunci utama dalam membangun loyalitas. Konsumen yang merasa puas dengan produk atau layanan cenderung lebih setia. Perasaan puas ini berkaitan erat dengan harapan konsumen terhadap produk atau layanan. Ketika harapan terpenuhi atau bahkan melebihi, konsumen merasa puas dan lebih mungkin untuk menjadi pelanggan setia.

**Kualitas dan Citra Merek.** Citra merek yang positif juga memberikan kontribusi besar. Konsumen cenderung setia terhadap merek yang memberikan kualitas konsisten dan memiliki citra positif. Merek yang dianggap dapat dipercaya dan memiliki reputasi yang

baik dalam hal kualitas akan lebih mudah mempertahankan pelanggan.

**Emosi dalam Keputusan Pembelian.** Konsumen seringkali membuat keputusan pembelian berdasarkan emosi daripada logika. Bisnis yang mampu membangun hubungan emosional dengan konsumennya cenderung memiliki pelanggan yang lebih setia.

**Pelayanan Pelanggan yang Efektif.** Pelayanan pelanggan yang ramah, cepat, dan kompeten dapat meningkatkan pengalaman konsumen. Pada gilirannya, pengalaman positif ini dapat membentuk hubungan jangka panjang dan meningkatkan loyalitas konsumen.

**Program Loyaltas dan Insentif.** Program loyalitas dan insentif juga berperan penting dalam mempertahankan pelanggan. Diskon, hadiah, atau keuntungan lainnya dapat meningkatkan motivasi konsumen untuk tetap setia. Program-program ini menciptakan ikatan tambahan antara merek dan konsumen.

### **Tingkatan Loyalitas Konsumen**

Philip Kotler, mengidentifikasi tingkatan loyalitas konsumen yang mencerminkan peran psikologi dalam proses pengambilan keputusan konsumen. Menurut Philip Kotler (P. Kotler *et al.*, 2005), ada lima tingkatan loyalitas konsumen 1) Tidak Menetap (*Switchers*). Konsumen pada tingkatan ini cenderung beralih antara merek atau produk tanpa komitmen yang kuat. 2) Tidak

Setia (*Loyal to Deals*). Konsumen ini memilih merek atau produk tertentu hanya saat ada penawaran atau diskon khusus.

3) Setia (*Latent Loyalty*). Meskipun konsumen pada tingkatan ini belum menunjukkan tindakan loyalitas yang nyata, konsumen memiliki keinginan atau niat untuk tetap setia pada suatu merek atau produk. 4) Setia (*Active Loyalty*). Konsumen pada tingkatan ini secara aktif memilih dan mendukung suatu merek atau produk tanpa mempertimbangkan opsi lain. 5) Advokat (*Advocacy*). Konsumen pada tingkatan ini bukan hanya setia, tetapi juga menjadi advokat yang membela dan merekomendasikan merek atau produk kepada orang lain.

## **Perkembangan Konsumen Musik**

### ***Era Fisik***

Pada era fisik, konsumen musik mengumpulkan CD, kaset, atau rekaman vinyl. Koleksi musik fisik tidak hanya mencerminkan preferensi musik seseorang, tetapi juga menjadi bagian dari identitas mereka. Psikologi koleksi menunjukkan bahwa manusia merasa memiliki kontrol dan kenyamanan saat memiliki barang fisik. Sentimen ini dapat menciptakan ikatan emosional dengan musik dan artis tertentu (Wigati *et al.*, 2023).

Mendengarkan musik dari format fisik seperti kaset atau CD memberikan pengalaman yang berbeda dibandingkan dengan streaming digital saat ini. Proses menempatkan kaset di dek atau membuka penutup CD bukan hanya aksi fisik, tetapi juga membawa aspek

emosional. Sentuhan fisik, *design cover*, dan ritual mengganti kaset atau CD menciptakan pengalaman yang lebih dalam, memperkaya aspek emosional dalam mendengarkan musik (Hariyadi, 2017).

*Compact Disc*, juga dikenal sebagai CD, adalah teknologi terakhir yang digunakan oleh penikmat musik untuk menyimpan musik secara fisik. *Compact Disc* ringan dan memungkinkan musik dilepaskan dari kemasan, anotasi, dan desain yang dirancang untuk menjaga nilai dan integritas CD sebagai media budaya yang berbeda (Straw, 2009).

Masa transformasi dari musik analog ke digital, *compact disc* atau CD memainkan peran penting (Putra & Irwansyah, 2019). Munculnya CD sebagai jembatan era analog dengan digital, CD mulai dibuat pada tahun 1982. Pada tahun 1983, CD pertama kali diproduksi secara massal di Jepang, dan kemudian tersebar ke negara-negara di Eropa (Hopewell, 2012).

### ***Platform Digital***

Nambisan (2016) mendefinisikan *platform* digital sebagai seperangkat layanan bersama yang digunakan untuk mendukung penawaran tambahan, termasuk artefak digital. Misalnya, aplikasi dapat berjalan di smartphone di *platform* iOS Apple dan Android Google. merupakan kumpulan *software* dan *platform* digital (Etriany, 2022). *Platform* digital musik telah mengubah cara kita mendengarkan, membuat, dan berbagi musik. Dengan kemunculan layanan *streaming* seperti Spotify, Apple

Music, dan YouTube Music, pengguna dapat mengakses jutaan lagu dengan mudah melalui perangkat mereka (Bhattacharjee *et al.*, 2003).

Namun, dampaknya jauh lebih dalam daripada sekadar akses mudah ke lagu-lagu favorit. Psikologi memainkan peran penting dalam hubungan antara *platform* digital musik dan pengguna (Luck, 2016). Kemudahan ini memengaruhi psikologi konsumen, menciptakan kepuasan instan dan pengalaman yang lebih personal. Konsumen merasa lebih diberdayakan karena memiliki kontrol penuh atas musik yang konsumen dengarkan, meningkatkan kepuasan diri dan perasaan kebebasan (Ambalika, 2020).

Secara keseluruhan, hubungan antara *platform* digital musik dan psikologi menciptakan lingkungan di mana pengguna dapat menjelajahi, merasakan, dan berinteraksi dengan musik dengan cara yang mendalam dan bermakna. Dengan memanfaatkan kekuatan emosional musik dan koneksi sosial yang diberikan oleh *platform* di era digital ini, pengguna dapat merasakan manfaat psikologis yang signifikan (Luck, 2016).

Spotify adalah platform streaming musik yang populer secara global, menawarkan akses tak terbatas ke jutaan lagu dari berbagai genre, artis, dan album. Diluncurkan pada tahun 2008, Spotify memberikan pengguna kemampuan untuk mendengarkan musik favorit mereka kapan pun dan di mana pun, baik melalui komputer desktop, perangkat seluler, atau perangkat pintar lainnya. Dengan berlangganan ke layanan premium,

pengguna dapat menikmati fitur tambahan seperti mengunduh lagu untuk didengarkan secara offline, mendengarkan musik tanpa iklan, dan mengakses kualitas audio yang lebih tinggi.

Salah satu fitur unggulan Spotify adalah kemampuannya untuk memberikan rekomendasi musik yang disesuaikan dengan preferensi pendengar. Melalui algoritma cerdas, Spotify menganalisis riwayat mendengarkan pengguna dan menyajikan playlist yang disesuaikan, serta rekomendasi berdasarkan kesukaan mereka. Ini memungkinkan pengguna untuk menemukan musik baru yang sesuai dengan selera mereka tanpa harus mencari sendiri, menciptakan pengalaman mendengarkan yang lebih personal dan memuaskan.

Selain itu, Spotify juga menjadi platform bagi para musisi dan label untuk mempromosikan karya mereka kepada audiens yang luas. Dengan menyediakan berbagai fitur seperti profil artis, playlist editorial, dan kemampuan untuk merilis musik secara independen, Spotify memungkinkan para seniman untuk memperluas jangkauan mereka dan terhubung dengan penggemar secara langsung. Ini menjadikan Spotify bukan hanya sebagai layanan streaming musik, tetapi juga sebagai ekosistem yang mendukung ekosistem musik secara keseluruhan.

### ***Produk Bajakan (Illegal)***

Produk ilegal menurut Kotler dan Keller (2009), merupakan salah satu taktik pengikut pasar yang meniru dan menjual barang dan kemasan merek terkemuka di

pasar gelap atau melalui penyalur dengan reputasi buruk. Dengan mempertimbangkan kedua premis di atas, dapat disimpulkan bahwa produk yang ilegal tidak cocok dengan gagasan pemasaran. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa produk bajakan tidak memberikan nilai kepada konsumen dengan cara yang menguntungkan, karena *platform* ini dijual dan didistribusikan secara ilegal, melanggar peraturan yang telah disepakati (Kusumasondjaja & Karami, 2016). Lai dan Zaichkowsky (1999) mendefinisikan *counterfeit* sebagai produk yang dibuat secara ilegal yang mirip dengan barang aslinya, tetapi biasanya berkualitas rendah dalam tampilan dan kualitasnya (Cademan *et al.*, 2012).

Pada era digital saat ini, produk bajakan atau ilegal telah menjadi masalah serius yang memengaruhi banyak aspek kehidupan sosial dan ekonomi. Namun, dampak psikologis dari penggunaan produk bajakan pada pengguna dan masyarakat secara keseluruhan cukup kompleks. Pengguna produk musik bajakan berpotensi mengalami rasa bersalah dan kecemasan karena melanggar hukum dan etika. Meskipun secara fisik pelaku industri tidak mengalami kerugian finansial, perasaan bersalah ini dapat merusak kesejahteraan psikologis pelaku industri (Herjanto, 2013).

Terdapat tiga jenis *platform* Spotify, yaitu Spotify legal berbayar atau biasa disebut Spotify *premium*, kedua Spotify legal tidak berbayar, dan terakhir Spotify ilegal atau bajakan. Pengguna Spotify berbayar atau *premium* ini membayar biaya bulanan atau tahunan untuk

mendapatkan akses tanpa batas ke perpustakaan lagu, album, dan *podcast* yang tersedia di *platform* Spotify, dengan berlangganan Spotify *premium*, pengguna dapat menikmati sejumlah fitur, seperti mendengarkan musik tanpa iklan, *download* lagu untuk diputar secara *offline*, dan mendapatkan kualitas *audio* yang lebih tinggi. Selain itu, langganan *premium* juga memfasilitasi pengguna untuk mengakses fitur-fitur eksklusif seperti mode *shuffle* yang lebih fleksibel, serta integrasi dengan perangkat- perangkat lain seperti *smart speakers*. Spotify legal tidak berbayar merujuk pada layanan streaming musik Spotify yang disediakan secara gratis kepada pengguna, tetapi dengan beberapa pembatasan dan fitur tertentu dibandingkan dengan versi berbayar atau *premium*. Beberapa pembatasan umum pada versi gratis termasuk iklan yang disisipkan secara periodik di antara lagu-lagu, ketidakmampuan untuk memilih lagu tertentu secara spesifik dalam mode putar acak (*shuffle- only mode*), dan kualitas *audio* yang sedikit lebih rendah dibandingkan dengan versi *premium*. Terakhir yaitu Spotify illegal atau bajakan. Batasan yang dapat membuat konsumen dianggap menggunakan Spotify secara ilegal adalah penggunaan aplikasi modifikasi atau *cracked*, yaitu aplikasi Spotify yang memberikan akses gratis tanpa iklan atau fitur *premium* tanpa membayar langganan resmi. Aplikasi semacam ini dikembangkan oleh pihak ketiga dan melanggar penggunaan Spotify.

## **BAB III**

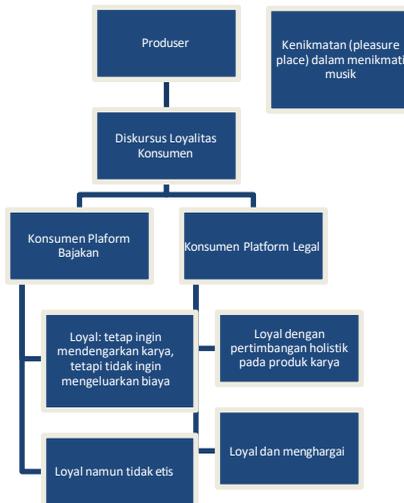
### **DISKURSUS LOYALITAS KONSUMEN**

Diskursus menurut Michel Foucault merujuk pada pola atau praktik pembicaraan yang memengaruhi cara kita berpikir, bernalar dan mengartikan fenomena di sekitar kita. Foucault menganggap diskursus sebagai bentuk kekuasaan yang memengaruhi pemikiran, tindakan, dan perilaku individu serta masyarakat secara keseluruhan. Menurutnya, diskursus tidak hanya sekadar pertukaran kata-kata, tetapi juga merupakan alat kontrol sosial yang digunakan oleh kelompok yang berkuasa untuk membentuk norma, nilai, dan identitas dalam suatu masyarakat (Kurniawan & Zubaidah, 2023). Sementara itu, loyalitas konsumen adalah kecenderungan atau kesetiaan pelanggan terhadap suatu merek, produk, atau layanan dalam jangka waktu yang panjang (Renwarin, 2018).

Beralih ke konteks konsumen musik, pengalaman diskursus dalam komunitas konsumen musik ini sangat penting. Diskursus ini memengaruhi bagaimana konsumen memandang dan memahami musik, artistik, dan tren dalam industri musik (Harsawibawa, 2019). Pada konteks loyalitas konsumen, diskursus juga dapat memainkan peran kunci. Diskusi positif tentang

pengalaman menggunakan Spotify, rekomendasi musik yang akurat, dan komunitas yang ramah dapat meningkatkan loyalitas konsumen.

Diskursus loyalitas konsumen dapat didefinisikan sebagai pola komunikasi, pendapat, dan pandangan yang berkembang di antara konsumen terhadap suatu produk, merek, atau layanan dalam komunitas tertentu. Definisi ini dipengaruhi oleh teori diskursus Michel Foucault, yang menggambarkan diskursus sebagai pola pembicaraan yang memengaruhi pemikiran dan tindakan individu. Pada konteks loyalitas konsumen, diskursus mencakup berbagai percakapan dan evaluasi positif yang melibatkan pengalaman konsumen terhadap suatu merek atau produk.



Gambar 3.1 Kerangka berpikir

Di era digital yang kian maju, konsumen menemui dilema baru dalam pengalaman mendengarkan musik mereka. Pada kerangka kerja teoritik ini (gambar 3.1),

membentuk sebuah rumusan masalah yang menggambarkan konflik moral dan kepuasan pribadi. Fenomena menarik muncul dari data awal ketika konsumen musik yang loyal ingin tetap menikmati musik tanpa mengeluarkan biaya. Konsumen tersebut mencari solusi dalam *platform* bajakan, menggambarkan kebutuhan akan musik tanpa membebani finansial konsumen (Sars, 2018).

Disisi yang lain, konsumen yang setia pada *platform* bajakan menciptakan dilema etika. Konsumen tersebut setia pada musik, dan konsumen setia dalam menggunakan *platform* bajakan. Pertanyaan moral tentang keadilan dan integritas muncul dalam pikiran banyak orang. Namun, dalam dunia digital yang kompleks, diskursus loyalitas konsumen melibatkan pertimbangan holistik terhadap karya yang dihasilkan. Penghargaan terhadap kreativitas produsen dan seniman menjadi perhatian kesekian, karena setiap konsumen memiliki cara berpikir dan bernalar sendiri (Obiegbu *et al.*, 2019).

Di lain sisi, ada kelompok konsumen yang memilih untuk mendukung seniman dengan cara yang etis melalui *platform* legal. Konsumen mencari solusi di antara kemungkinan melibatkan diri dalam dunia musik digital tanpa merampas hasil kerja seniman. Sementara itu, ada juga aspek kenikmatan yang mendalam dalam menikmati musik. Konsumen yang menggunakan *platform* legal maupun ilegal menemukan tempat kesenangan (*pleasure place*) di dalamnya, di mana musik tidak hanya sekadar

hiburan, tetapi juga menjadi bagian integral dari kehidupan konsumen.

Pada uraian naratif di atas, konflik antara loyalitas konsumen, kebutuhan kenikmatan pribadi, dan tanggung jawab secara etis menghasilkan pilihan yang kompleks. Sementara kesenangan musik adalah hak setiap orang, dilema moral muncul ketika keinginan untuk mendengarkan musik bertabrakan dengan keberlanjutan industri musik dan kesejahteraan seniman. Bagaimana masyarakat mengatasi dilema ini akan membentuk lanskap baru dalam industri musik digital yang terus berkembang.

## BAB IV

### PRAKTIK DISKURSIF PENGGUNA *PLATFORM SPOTIFY*

Bab ini menggali dalam mengenai fenomena loyalitas yang kuat dari konsumen aplikasi musik bajakan, khususnya Spotify dengan analisa naratif. Meskipun tawaran legal dan penawaran *premium* menggiurkan, konsumen tetap teguh pada preferensi mereka untuk menggunakan versi bajakan. Loyalitas ini terbentuk atas dasar kesadaran akan kelengkapan dan kualitas *platform* Spotify yang memenuhi kebutuhan mereka lebih dari aplikasi lain. Kesetiaan ini tidak hanya didasari oleh kenyamanan finansial, tetapi juga oleh kebiasaan dan pengalaman emosional yang terjalin kuat selama bertahun-tahun bersama *platform* tersebut.

Selain itu, bab ini juga menyoroti citra *platform* dan nilai pribadi di balik konsumen aplikasi musik bajakan, khususnya di *platform* Spotify. Pengguna menekankan keinginan mereka untuk mendapatkan layanan musik secara gratis sebagai faktor utama dalam keputusan mereka. Konsumen merasakan kepuasan yang mendalam dari akses tanpa batasan terhadap berbagai jenis musik, sambil menghindari beban langganan bulanan yang memberatkan. Bagi konsumen, Spotify bajakan bukan hanya menjadi alternatif ekonomis, tetapi

juga menjadi sumber kreativitas dalam mengeksplorasi musik.

## **Loyalitas**

### ***Telah Lama Menggunakan dan Tetap Akan Menggunakan Bajakan***

Pengguna aplikasi bajakan tidak bergeming untuk beralih dan tetap memutuskan memakai aplikasi Spotify meskipun ada tawaran yang legal. Artinya para pengguna ini bukanlah pengguna yang tidak melirik aplikasi lain atau legal yang ada, Pengguna memilih Spotify karena menyadari *platform* Spotify sangat lengkap dibandingkan dengan yang lain, dan bahkan ketika ada penawaran khusus untuk beralih ke versi *premium*, pengguna akan lebih memilih versi bajakan. Hal ini menunjukkan loyalitas pengguna yang kokoh dalam mempertahankan preferensinya. Seperti yang diketahui, pengguna menegaskan keputusannya untuk tetap menggunakan Spotify bajakan, bahkan ketika terdapat penawaran atau diskon khusus dari Spotify *premium* atau *platform* lain. Pengguna secara konsisten menunjukkan preferensinya untuk tetap menggunakan versi bajakan, kemungkinan besar tidak akan beralih ke aplikasi musik lain atau menggunakan versi resmi Spotify meskipun ada penawaran khusus. Dikutip dari wawancara kepada salah satu pengguna yang mengungkapkan “selama fitur di dalamnya masih sama, saya bakal tetep milih pake yang bajakan lah, mas.” Dengan demikian, pengguna menunjukkan konsistensi dalam preferensi untuk

tetap menggunakan aplikasi musik yang sudah dikenal daripada beralih ke opsi yang legal atau menarik secara finansial

Konsistensi ini bukan tanpa alasan pengguna telah memiliki keterikatan emosional yang kuat dengan Spotify bajakan selama bertahun-tahun. Pengguna telah membangun daftar putar dan koleksi musik favorit yang sulit untuk ditinggalkan. Meskipun pengguna menyadari bahwa versi berbayar seharusnya tidak terlalu berbeda dengan versi bajakan, pengguna masih lebih memilih untuk menggunakan versi bajakan. Bahkan, pengguna mengungkapkan ketidakyakinannya untuk beralih dari penggunaan Spotify bajakan, menunjukkan keterikatan dan kebiasaan yang sulit diubah. Pengguna menggambarkan hubungan yang kuat dengan *platform* ini, yang membuatnya enggan untuk beralih ke opsi yang lain. Hubungan yang kuat inilah yang membuat pengguna enggan untuk beralih ke opsi lain. Pengguna memiliki kecenderungan yang kuat untuk tetap menggunakan Spotify bajakan sebagai pilihan utamanya, tanpa memiliki keinginan untuk berlangganan layanan *premium*. Meskipun terdapat penawaran diskon atau promosi, pengguna menegaskan bahwa hal tersebut tidak mengubah niatnya untuk setia pada versi bajakan, yang menjadi pilihan utamanya. Alasan di balik preferensi pengguna adalah pengalaman sebelumnya yang membuatnya enggan untuk beralih, terutama ke versi *premium*, dengan gangguan mood yang dialami akibat iklan yang muncul di tengah-tengah lagu, serta

pengalaman kecewa ketika notifikasi '*premium needed*' muncul saat ingin memutar lagu kembali. Dengan demikian, pengguna menunjukkan keterikatan emosional dan praktis terhadap versi bajakan Spotify, yang didasari oleh pengalaman dan kebutuhan pribadinya.

### ***Merekomendasikan dan Kemungkinan untuk Berlangganan Premium***

Pengguna mengakui bahwa pernah merekomendasikan *platform* ini kepada teman-temannya, hal ini menunjukkan kepuasan dan keyakinan pengguna terhadap layanan Spotify bajakan. Namun, keinginan pengguna untuk berlangganan layanan *premium* di masa depan masih tidak pasti. Meskipun belum ada keputusan pasti, pengguna menyampaikan bahwa jika memiliki cukup uang di masa depan, mungkin akan memilih langganan berbayar, hal ini menunjukkan kemungkinan perubahan preferensi tergantung pada kondisi finansialnya. Namun, pengguna juga mencatat bahwa jika Spotify menyediakan pengalaman gratis yang lebih menarik, tidak menutup kemungkinan untuk beralih, hal ini menunjukkan fleksibilitasnya dalam mencari alternatif yang lebih menguntungkan. Dengan demikian, memperlihatkan sikap pengguna yang terbuka terhadap kemungkinan perubahan preferensi, yang dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti ketersediaan finansial dan penawaran yang disediakan oleh *platform*.

Meskipun demikian, pengguna menyatakan

kesiapannya untuk mempertimbangkan berlangganan Spotify *premium* di masa depan, terutama jika ada potensi penawaran atau promosi yang menarik bagi diri pengguna. Pengguna juga mengakui bahwa penawaran atau diskon khusus dari Spotify atau *platform* lain dapat meningkatkan daya tarik penggunaan layanan tersebut, ini menunjukkan bahwa keputusan untuk berlangganan mungkin dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti penawaran yang tersedia. Dengan demikian, pengguna menunjukkan sikap terbuka terhadap kemungkinan beralih ke versi *premium* Spotify, terutama jika terdapat penawaran atau promosi yang menarik.

Beberapa pengguna juga menyatakan bahwa ingin berlangganan layanan Spotify legal di masa depan, hal ini menunjukkan aspirasinya untuk menggunakan versi resmi dari layanan tersebut. Namun, pengguna juga menyadari bahwa harus tetap memperhatikan budget dalam membuat keputusan. Pengguna menyatakan kemungkinan untuk berlangganan Spotify *premium* mungkin karena keinginannya untuk mencoba pengalaman baru, tetapi juga menyatakan kemungkinan untuk tidak berlangganan, dengan alasan lebih memilih koleksi rilisan fisik “misal enggak berlanggananpun ya karena uang berlangganan mending dipake buat beli cd, mas” ucapnya. Dengan demikian, pengguna menunjukkan sikap yang beragam dan pemikiran yang matang dalam menimbang keputusan untuk berlangganan layanan Spotify *premium*.

### ***Menyadari Melanggar Aturan, Mengalami Dilema Etis, dan Beban Moral***

Pengguna aplikasi bajakan dengan jelas menyadari bahwa penggunaan versi bajakan melanggar aturan, pengguna melihatnya sebagai suatu bentuk konflik internal, mengakui bahwa tindakan tersebut tidak etis dan melanggar aturan. Pengguna menyatakan kesadaran terkait penggunaan Spotify bajakan dan mengakui bahwa tindakan tersebut dapat dianggap melanggar aturan. Pengguna juga mencatat adanya dilema etis dan legal terkait penggunaan Spotify bajakan, hal ini menunjukkan pemahamannya terhadap kompleksitas situasi yang dihadapinya. Dengan demikian, pengguna menunjukkan kesadaran yang jujur dan reflektif terhadap konsekuensi etis dan hukum dari tindakannya menggunakan versi bajakan Spotify.

Banyak sekali pengguna yang dengan jujur mengakui adanya dilema etis dan legal terkait penggunaan Spotify bajakan, dalam refleksi pribadinya. Pengguna menyadari bahwa meskipun menikmati layanan musik tanpa membayar langganan bulanan, terdapat beban moral dan etika terkait penggunaan yang tidak sah. Pengguna mengakui bahwa penggunaan Spotify bajakan merupakan suatu dilema moral, dan bahwa kesadaran akan implikasi moral dan perasaan bersalah memang ada. Dengan mengakui dilema etis, legal, dan moral yang terkait dengan penggunaan Spotify bajakan, pengguna menunjukkan kesadaran yang tinggi terhadap konsekuensi dari tindakannya dan kemungkinan

konflik internal yang mungkin timbul.

Kompleksitas moral terkait penggunaan Spotify bajakan ini secara konsisten diakui oleh pengguna, mengakui bahwa tindakan tersebut dapat menimbulkan dilema moral. Pengguna juga mengakui bahwa pertimbangan moral dan perasaan bersalah memainkan peran penting dalam keputusan untuk menggunakan layanan ini. Selain itu, pengguna menyadari adanya dilema moral terkait penggunaan Spotify bajakan, dengan mengakui bahwa adanya perasaan bersalah atau pertimbangan moral memengaruhi keputusannya.

Pengguna juga menunjukkan kesadaran atas dampak tindakannya terhadap musisi, menyatakan bahwa penggunaan Spotify bajakan seakan-akan memanfaatkan hasil kerja keras para musisi yang menciptakan lagu-lagu. Meskipun menyadari bahwa ini bukan metode yang sah, pengguna menekankan bahwa hal tersebut tidak mengurangi penghargaannya terhadap nilai dari langganan resmi. Dengan demikian, narasumber menunjukkan pemahaman yang kompleks dan reflektif terhadap dilema moral yang timbul dari penggunaan Spotify bajakan, sambil tetap mengakui pentingnya menghargai karya musisi dan nilai dari langganan resmi.

Akan tetapi pengguna aplikasi bajakan tetap memilih jalur ini dengan alasan-alasan tertentu yang diyakini sebagai pembenaran atas keputusan tersebut. Pengguna aplikasi bajakan mengakui bahwa adanya perasaan bersalah tidak memengaruhi keputusannya untuk menggunakan Spotify bajakan, bagi pengguna,

menggunakan versi bajakan sama dengan membeli rilisan fisik secara ilegal. Meskipun menyadari bahwa penggunaan Spotify bajakan tidak sepenuhnya benar, pengguna menganggapnya sebagai pilihan terpaksa untuk tetap dapat menikmati lagu-lagu favorit tanpa harus menguras kantong. Dalam hal ini, pengguna mencerminkan pemahaman yang kompleks tentang dilema moral dan etika yang terlibat dalam penggunaan Spotify bajakan, sambil juga mengakui faktor-faktor praktis yang memengaruhi keputusannya.

### ***Tidak Merasa Melanggar Aturan, Mengalami Dilema Etis, dan Beban Moral***

Meskipun menyadari pelanggaran moral yang terlibat, kenikmatan mendengarkan musik kadang-kadang dapat mengatasi pertimbangan moral yang ada. Dengan demikian, pengguna menggambarkan situasi tersebut sebagai "pedang bermata dua" sebagaimana subjek menyatakan:

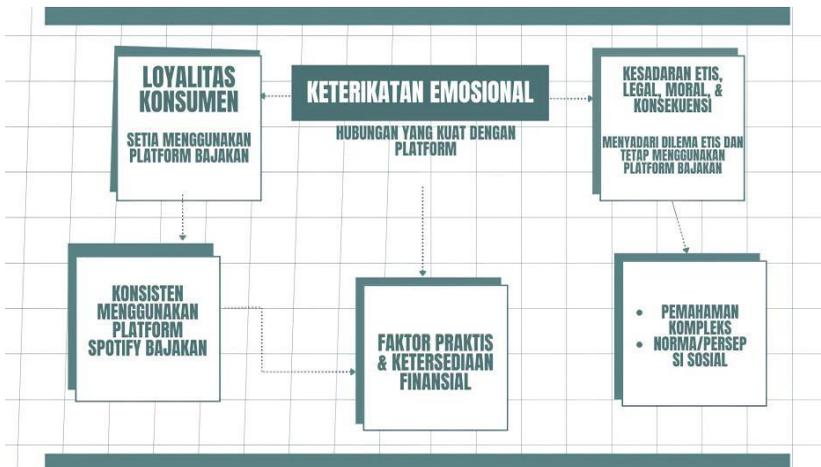
*”Saya pikir tanggung jawab pribadi terkait penggunaan Spotify bajakan itu kayak pedang bermata dua gitu, ya. Di satu sisi, pasti seru banget bisa dengerin musik tanpa harus keluarin uang. Tapi di sisi lain, ya, kita juga harus aware kalau itu kan kayak ngambil kesempatan dari kerja keras para musisi yang udah bikin lagu-lagu keren.”*

Hal tersebut menunjukkan kesenangan sejalan dengan tanggung jawab terhadap hak cipta dan usaha seniman. Pengguna mengakui bahwa menggunakan versi bajakan bukanlah opsi yang sah, pengguna menyatakan

bahwa lebih baik mendengarkan musik secara bajakan daripada tidak mendengarkan sama sekali. Tentang tanggung jawab pribadi, pengguna menyatakan bahwa pengguna menyadari risikonya dan menganggapnya sebagai bukan masalah. Selain itu, pengguna menekankan bahwa berlangganan layanan *premium* juga memberikan kesempatan untuk mendukung langsung para musisi favorit, menunjukkan pemahamannya tentang pentingnya dukungan finansial langsung bagi para seniman. Dengan demikian, pengguna mempertimbangkan berbagai aspek moral, etika, dan praktis dalam memutuskan apakah menggunakan layanan musik bajakan atau berlangganan *premium*.

Pengguna mengakui bahwa tidak merasa terlalu dilematis secara etis, mengingat banyak teman sebaya yang juga melakukan hal serupa, menciptakan suatu budaya di kalangan sesama pengguna. Meskipun mengakui adanya momen-momen dengan sedikit lag atau error yang mengganggu, narasumber merasa bahwa hal tersebut merupakan *trade-off* yang dapat diterima. Namun, pengguna juga menyatakan bahwa tidak merasa adanya dilema etis atau legal dalam menggunakan Spotify bajakan, dan menegaskan bahwa tidak ada perasaan bersalah atau pertimbangan moral yang memengaruhi keputusannya untuk menggunakan layanan tersebut. Meskipun merasa bahwa persentase dilema tersebut relatif kecil pengguna mencerminkan pandangan yang kurang dilematis dan menerima resiko serta *trade-off* yang terlibat dalam penggunaan Spotify bajakan.

Meskipun mengakui penggunaan Spotify bajakan adalah hal yang ilegal, pengguna menyatakan tetap berusaha mendukung musisi dengan cara lain, misalkan melalui partisipasi dalam konser atau pembelian *merchandise*, menunjukkan kesadaran akan pentingnya mendukung seniman dalam cara-cara lain. Meskipun beberapa kendala dalam penggunaan Spotify bajakan, seperti lagu yang tiba-tiba tidak dapat diputar atau kualitas *audio* yang kurang memuaskan, pengguna mengakui bahwa hal tersebut merupakan risiko yang harus diterima dengan menggunakan versi bajakan. Hal ini menunjukkan adanya norma sosial atau persepsi yang dapat memengaruhi penerimaan terhadap tindakan tersebut.



Gambar 4.1 Peta temuan faktor loyalitas konsumen *Platform* Spotify bajakan

Gambar 4.1 menunjukkan hubungan antara loyalitas konsumen dan hubungan emosional. Loyalitas konsumen didefinisikan sebagai konsistensi penggunaan

*platform*, dalam hal ini *platform* Spotify bajakan. Hubungan emosional didefinisikan sebagai hubungan yang kuat dengan *platform*, yang ditunjukkan dengan kesadaran etis, legal, moral, dan konsekuensi dari menggunakan *platform* bajakan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa hubungan emosional dapat memengaruhi loyalitas konsumen. Konsumen yang memiliki hubungan emosional yang kuat dengan *platform* Spotify bajakan lebih mungkin untuk terus menggunakan *platform* tersebut, bahkan jika mereka sadar bahwa itu ilegal dan tidak etis.

Faktor-faktor yang memengaruhi kesetiaan emosional terbagi menjadi dua kategori, yaitu 1) Faktor Praktis & Ketersediaan Finansial yang meliputi: Pemahaman Kompleks; Kesadaran akan konsekuensi negatif dari penggunaan *platform* bajakan, seperti risiko malware, pelanggaran hak cipta, dan dampak pada industri musik. Norma/Persepsi Sosial: Pengaruh dari norma dan persepsi sosial terhadap penggunaan *platform* bajakan di lingkungan sekitar. 2) Kesadaran Etis, Legal, Moral, & Konsekuensi yang meliputi: Dilema Etis: Kesadaran akan dilema etis yang terkait dengan penggunaan *platform* bajakan, seperti mendukung pelanggaran hak cipta dan merugikan industri musik. Konsekuensi: Pemahaman tentang konsekuensi legal dan moral dari penggunaan *platform* bajakan, seperti risiko hukum dan sanksi sosial.

## ***Citra Platform***

### ***Akses Gratis Menjadi Alternatif Ekonomis dan Kreatif***

Pengguna menyoroti keinginan untuk mendapatkan layanan secara gratis sebagai faktor utama dalam keputusan untuk menggunakan *platform* musik bajakan. Meskipun fitur-fitur yang ditawarkan mungkin menarik, penekanan lebih pada keinginan untuk mencoba layanan gratis yang dianggap menyenangkan sebagaimana penuturan subjek,

“*Honestly*, mas, ya kan, saya pake yang bajakan sih. Fitur- fiturnya sih oke, tapi lebih ke arah, 'Ah, kenapa nggak coba yang gratis aja, kan sama-sama enak.' Jadi, nggak bisa bilang banget itu yang bikin saya *stay*, sih”.

Kebebasan untuk mengeksplor musik tanpa batasan dan dengan kontrol yang lebih besar atas pengalaman mendengarkan juga menjadi salah satu pertimbangan penting dalam keputusan pengguna untuk menggunakan aplikasi Spotify bajakan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kepuasan dan preferensi pengguna dalam hal akses tanpa perlu membayar secara konsisten mendominasi motif dan keputusan pengguna terkait dengan penggunaan *platform* musik.

Bagi pengguna, manfaat utama ini terletak pada keringanan biaya, di mana pengguna tidak perlu membayar langganan bulanan memberatkan. Penilaian pengguna terhadap tanggung jawab pribadi dalam menggunakan layanan bajakan menciptakan dilema, di mana pengguna menemukan kesenangan dalam mendengarkan musik tanpa biaya, sebagaimana

pengguna mengucapkan,

“Saya pikir tanggung jawab pribadi terkait penggunaan Spotify bajakan itu kayak pedang bermata dua gitu, ya. Di satu sisi, pasti seru banget bisa dengerin musik tanpa harus keluarin uang”.

Fokus utama pengguna adalah pada kebebasan untuk menikmati musik tanpa harus membayar langganan setiap bulan, daripada memperhatikan kualitas *audio* yang lebih tinggi. Selain itu, versi bajakan Spotify memberikan fleksibilitas yang lebih besar dalam mengakses berbagai jenis musik tanpa memerlukan pembayaran langganan bulanan, yang menjadi poin penting dalam penilaian pengguna terhadap penggunaan *platform* Spotify bajakan. Dengan demikian, hal ini terus mempertahankan tema kesenangan dan keuntungan dari akses musik tanpa perlu membayar sebagai faktor utama yang memengaruhi preferensi dan keputusan pengguna.

Pengguna terus menyoroti keinginannya untuk memiliki akses ke berbagai lagu tanpa harus membayar, menjadikan Spotify bajakan sebagai pilihan yang sangat menguntungkan bagi pengguna. Pengguna menggambarkan penggunaannya sebagai cara untuk "nge-*hack* kebahagiaan," merasa senang karena bisa mendengarkan semua lagu favorit tanpa biaya “saya suka banget bisa dengerin semua lagu favorit tanpa harus bayar. Jadi, gimana ya, lebih kayak cara saya nge-*hack* kebahagiaan gitu lah” ucapnya. Bagi pengguna, Spotify bajakan bahkan menjadi seperti teman lama yang setia menemani pengguna, memberikan akses tanpa harus membayar secara terus-menerus pengguna juga

mengungkapkan “Bagi aku, Spotify bajakan ini seperti teman lama yang selalu setia menemani saat aku butuh dengerin lagu favorit tanpa harus repot-repot bayar bulanan hahaha”. Meskipun pengguna menyadari dilema etis dan legal yang terkait, sebagai pengguna dengan keterbatasan anggaran, pengguna mencari cara alternatif untuk tetap menikmati musik tanpa harus membayar, menegaskan bahwa preferensi pengguna lebih condong pada keuntungan langsung dari akses tanpa biaya daripada pertimbangan etis atau legal. Dengan demikian, narasi ini terus memperkuat tema kesenangan, kenyamanan, dan keuntungan langsung dari akses musik tanpa biaya sebagai faktor utama yang membentuk keputusan dan preferensi pengguna.

Lebih lanjut, pengguna terus menekankan keuntungan utama dari penggunaan Spotify bajakan terutama dalam hal biaya. Pengguna menyoroti bahwa dengan menggunakan versi bajakan, pengguna dapat mengakses seluruh katalog musik tanpa harus membayar biaya berlangganan, yang dianggap lebih praktis karena menghindari kerumitan berlangganan dan pembayaran bulanan. Pengguna juga dengan tegas menyatakan bahwa keuntungan utama terletak pada kemampuan untuk mendengarkan musik favorit tanpa harus membayar, dan hal ini dilakukan agar pengguna bisa mendapatkan akses ke seluruh dunia musik tanpa harus membayar langganan *premium*. Dalam konteks ini, Spotify bajakan memberikan akses mudah tanpa memerlukan biaya, yang kemungkinan besar menjadi faktor utama yang

memengaruhi pilihan pengguna untuk menggunakan versi bajakan. Analisis ini terus menekankan motif utama pengguna, yang melibatkan keuntungan langsung dari akses tanpa biaya sebagai faktor dominan yang memengaruhi preferensi dan keputusan pengguna.

Pengguna dengan konsisten menegaskan kepuasan pengguna karena kemudahan dalam mendapatkan referensi musik baru tanpa harus mengeluarkan uang “puas banget sih, mas. soalnya ya itu tadi lo, saya itu bisa dapet referensi baru dari sana tanpa harus ngeluarin duit” ungkapnya. Hal ini menyebabkan pengguna memilih versi bajakan Spotify sebagai alternatif yang lebih ekonomis, dengan akses tanpa biaya sebagai faktor penentu utama. Pengguna secara eksplisit menyatakan bahwa mempertimbangkan opsi menggunakan Spotify bajakan merupakan langkah yang lebih ekonomis bagi pengguna. Dengan demikian, narasi ini terus menekankan tema kepuasan dan pertimbangan ekonomis dalam pemilihan layanan musik, dengan akses tanpa biaya menjadi motif utama yang memengaruhi keputusan pengguna. Pengguna menyatakan bahwa penggunaan Spotify bajakan bagi pengguna mencerminkan sisi "ekonomis kreatif", melihat kebiasaan ini sebagai keseimbangan antara aspek ekonomi dan penghargaan terhadap seni. Pengguna merasa berhasil membangun daftar putar yang sangat pribadi dan unik seiring waktu, memberi pengguna kebebasan untuk menikmati musik tanpa harus memikirkan tagihan bulanan dengan penuh kegembiraan. Meskipun demikian,

pengguna mengakui bahwa keputusan pengguna untuk beralih ke Spotify *premium* dapat dipengaruhi oleh adanya promo atau diskon khusus, dan sebagai pengguna Spotify bajakan, pengguna akan memanfaatkan penawaran atau diskon khusus baik dari Spotify maupun *platform* lain. Dengan demikian, narasi ini melibatkan motif "ekonomis kreatif" yang mencakup keseimbangan antara aspek ekonomi dan penghargaan terhadap seni dalam pengalaman musik pengguna, sambil juga menyoroti pengaruh potensial dari promosi dan diskon dalam keputusan pengguna terkait dengan langganan musik.

### ***Faktor Harga, Keterbatasan Biaya, dan Finansial Berperan Penting***

Pengguna menegaskan bahwa faktor harga memainkan peran krusial dalam keputusan pengguna untuk menggunakan Spotify bajakan. Pengguna berharap agar Spotify dapat mempertimbangkan memberikan diskon khusus untuk kalangan tertentu, misalnya anak kuliah, sehingga pengguna tetap dapat menikmati musik tanpa memberatkan kantong. Pengguna menyatakan bahwa harga merupakan aspek penting karena menurut pengguna kehidupan sudah cukup mahal, dan pembayaran untuk layanan musik dapat menjadi beban tambahan, terutama bagi beberapa pengguna yang masih menjadi mahasiswa dengan uang terbatas. Harga langganan yang cukup tinggi menjadi hambatan utama bagi pengguna. Dengan demikian, menyoroti bagaimana

faktor harga memiliki pengaruh yang signifikan dalam keputusan pengguna untuk menggunakan Spotify bajakan, mencerminkan tantangan finansial dan pertimbangan ekonomi yang pengguna hadapi dalam akses terhadap layanan musik.

Pandangan yang beragam terkait peran faktor harga dalam keputusan pengguna untuk menggunakan Spotify bajakan. Beberapa kutipan menegaskan bahwa harga langganan *premium* atau biaya langganan resmi dari layanan musik dianggap sebagai pertimbangan utama, bahkan dianggap mahal, yang memengaruhi keputusan pengguna untuk menggunakan versi bajakan yang lebih ekonomis seperti kutipan wawancara ini “Apalagi kalo ga salah langganan *premium* itu harganya 50rb lebih ya. Lumayan mas itu kalo buat beli cd, bisa dapet satu cd promo band lokal hehe”. Namun, ada juga kutipan yang menyatakan bahwa faktor harga tidak memainkan peran krusial atau tidak terpengaruh dalam keputusan pengguna, menunjukkan bahwa keputusan pengguna untuk menggunakan versi bajakan tidak hanya dipicu oleh faktor harga semata sebagaimana menurut pengguna,

“sejujurnya sih, mas. Faktor harga bukan jadi masalah buat saya, harganya masih bisa dibilang terjangkau kok, mas. Mau dibilang mahal juga lebih mahal beli rilisan fisik artis k-pop, mas. Cuma ya kemauan itu tadi lo yang ga ada hehe”.

Pengguna juga menekankan bahwa keputusan pengguna untuk tetap menggunakan versi bajakan kadang-kadang dipicu oleh keinginan untuk

mendengarkan lagu favorit tanpa biaya, dan bahwa tawaran tersebut dapat membantu menghemat biaya dan tidak memberatkan dompet pengguna. Dengan demikian, menggambarkan bahwa faktor harga memainkan peran penting dalam keputusan menggunakan Spotify bajakan, tetapi tidak selalu menjadi satu-satunya pertimbangan atau motivasi bagi pengguna, yang juga mempertimbangkan keinginan pribadi dan kenyamanan dalam mendengarkan musik favorit.

Pengguna secara konsisten menyoroti keuntungan utama dari penggunaan Spotify bajakan, yaitu hemat biaya, dibandingkan dengan berlangganan *premium*. Pengguna merasa bahwa biaya langganan *premium* Spotify menjadi sebuah batasan yang membebani bagi kalangan tertentu, terutama bagi mahasiswa dengan pengeluaran yang cukup banyak “iya, mas banget. Mahasiswa kan pengeluarannya juga banyak ya, mas. jadi kalo mau ditambah pengeluaran buat langganan *premium* ini agak ngeri- ngeri sedap, mas”. Keputusan untuk menggunakan versi bajakan juga seringkali terkait dengan keterbatasan finansial atau kebiasaan kolektif di lingkungan “Di lingkungan saya, banyak teman yang juga menggunakan versi bajakan Spotify, dan terkadang keputusan ini lebih terkait dengan keterbatasan finansial atau kebiasaan kolektif” ungkapnya. Meskipun ada beberapa situasi di mana faktor keterbatasan finansial atau kemudahan akses memengaruhi keputusan pengguna, faktor finansial tetap menjadi pertimbangan utama dalam memilih versi bajakan. Hal ini

menekankan bahwa keputusan penggunaan Spotify bajakan secara konsisten terpengaruh oleh faktor ekonomi, seperti hemat biaya, biaya langganan yang membebani, dan keterbatasan finansial, yang memainkan peran signifikan dalam keputusan pengguna.

Peran faktor finansial dalam keputusan pengguna terkait penggunaan layanan Spotify bajakan menjadi hal yang penting bagi pengguna. Pengguna menunjukkan bahwa keterbatasan finansial menjadi faktor utama yang mendorong pengguna untuk menggunakan Spotify bajakan karena pengguna belum mampu untuk berlangganan Spotify *premium*. Pengguna juga menekankan bahwa faktor finansial menjadi pertimbangan penting bagi pengguna, meskipun pengguna menghargai karya seni para musisi, faktor finansial tetap memainkan peran dalam keputusan pengguna. Pengguna bahkan menyebutkan bahwa pertimbangan keberlanjutan finansial menjadi faktor penting dalam keputusan untuk beralih ke langganan *premium*. Pengguna menyatakan bahwa penggunaan Spotify bajakan memberikan keuntungan tertentu, terutama dari segi finansial, dan sebagai pengguna yang notabenehnya masih pelajar dengan keterbatasan finansial, pengguna lebih memilih menyisihkan uangnya untuk mendukung kolektif dan mengorganisir *event* musik “sebagai seorang pelajar dengan uang terbatas, saya mending nyisihin uang untuk mendukung kolektif saya dan mengorganisir event musik. Ini adalah cara saya untuk turut berkontribusi dalam komunitas musik lokal”

ungkapnya. Ini menegaskan bahwa motivasi penggunaan versi bajakan Spotify dibandingkan berlangganan yang legal sangat didorong oleh pertimbangan finansial yang kuat.

Menghadapi berbagai keterbatasan anggaran dan keuangan yang memengaruhi keputusan pengguna terkait penggunaan layanan musik. Pengguna mengungkapkan bahwa keterbatasan anggaran mahasiswa, keterbatasan anggaran sebagai siswa SMA, dan keterbatasan uang secara umum menjadi faktor penting dalam keputusan pengguna. Pengguna juga menyoroti bahwa keputusan pengguna untuk menggunakan versi bajakan Spotify dibandingkan dengan berlangganan yang *premium* dipicu oleh keterbatasan keuangan, keterbatasan waktu, dan kemudahan. Ini menunjukkan bahwa pengguna secara konsisten menyadari dan mempertimbangkan keterbatasan finansial pengguna dalam membuat keputusan terkait layanan musik, yang merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi preferensi pengguna terhadap penggunaan versi bajakan Spotify.

Selain faktor finansial, status sebagai pelajar juga menjadi faktor penting, uang saku dari orang tua membatasi kemampuan pengguna dalam berlangganan layanan musik “iya, mas. Apalagi saya kan masih sekolah tuh, mas. Uang saku juga masih dikasih orang tua hehe” ucapnya. Pengguna menyoroti bahwa penawaran yang membuat layanan lebih terjangkau memberikan insentif bagi pengguna untuk beralih ke versi *premium*, namun kepuasan dari tidak perlu

memikirkan tagihan bulanan menjadi pertimbangan penting. Meskipun pengguna menyadari bahwa pengalaman mendengarkan musiknya tidak akan berkurang ketika beralih ke versi berlangganan *premium*, pengguna menyoroti bahwa kendala utama adalah masalah keuangan terkait dengan biaya berlangganan *premium*. Hal ini menegaskan bahwa keterbatasan keuangan, terutama bagi pelajar yang hanya mendapatkan uang saku dari orang tua, menjadi faktor krusial yang memengaruhi keputusan pengguna terkait penggunaan Spotify bajakan, sementara juga mengakui kepuasan dan insentif dari layanan bajakan yang lebih terjangkau.

### ***Fitur Akses Tanpa Batas yang Mudah, Praktis, Efisien, dan Fleksibel***

Tentang pengalaman menggunakan Spotify bajakan, kebebasan akses menjadi tema utama. Pengguna menyoroti bahwa akses mudah ke berbagai lagu yang sulit ditemukan di *platform* lain memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pengguna, terutama saat membutuhkan pemutaran musik untuk meningkatkan suasana hati sebagaimana ujaran pengguna,

“Misalnya, ketika saya sedang sedih atau membutuhkan pemutaran musik untuk meningkatkan suasana hati, kecenderungan saya adalah menggunakan versi bajakan Spotify karena lebih cepat dan mudah diakses”  
ungkapnya.

Kemudahan akses ini juga termanifestasi dalam

kemampuan untuk menikmati semua lagu dan *playlist* tanpa batasan apa pun, serta akses ke fitur *premium* tanpa perlu membayar langganan bulanan. Hal ini memungkinkan pengguna untuk menikmati musik tanpa iklan, mengunduh lagu untuk didengarkan secara *offline*, dan bahkan mendengarkan kualitas *audio* yang lebih baik dibandingkan dengan sumber lainnya. Naratif ini mencerminkan pentingnya kebebasan akses dalam memenuhi kebutuhan musikal pengguna dengan cara yang praktis dan memuaskan.

Selain kebebasan akses, kenyamanan dan aksesibilitas sebagai faktor utama yang mendorong pengguna untuk memilih versi bajakan ini. Para pengguna menekankan bahwa dengan menggunakan versi bajakan, pengguna dapat dengan lebih leluasa mengakses berbagai jenis musik tanpa adanya batasan yang mungkin tidak ada di versi legal. Faktor kenyamanan ini menjadi pertimbangan utama, karena layanan tersebut memberikan kenyamanan yang memuaskan bagi pengguna yang telah menjadi pengguna setia untuk waktu yang cukup lama. Meskipun menyadari bahwa ada biaya yang harus dikeluarkan untuk berlangganan legal Spotify, pengguna tetap merasa bahwa kenyamanan dan kualitas yang diperoleh dari versi bajakan memberikan nilai tambah yang sepadan. Namun, ada kesadaran akan pentingnya mencari titik seimbang antara kenyamanan menggunakan layanan bajakan dan memberikan dukungan langsung kepada para artis yang dihargai. Secara keseluruhan, kesadaran akan

kenyamanan pribadi tetap menjadi motif yang kuat dalam memilih Spotify versi bajakan.

Preferensi terhadap layanan Spotify, khususnya versi bajakan, menyoroti motif kenyamanan yang menjadi faktor utama dalam pengambilan keputusan. Meskipun beberapa pengguna memiliki preferensi terhadap format fisik, pengguna mengakui kenyamanan yang ditawarkan oleh *platform* streaming modern, terutama Spotify “Jadi, pertama-tama, saya lebih suka yang fisik-fisik gitu. Tapi ya, saya juga nggak bisa nolak kenyamanan yang ditawarkan sama *platform* streaming jaman *now*, apalagi Spotify. Praktis banget, tinggal pencet, musik favorit langsung ada” ungkapnya. Keputusan untuk menggunakan versi bajakan didasarkan pada kebiasaan penggunaan dan familiaritas dengan fitur Spotify, sering kali terkait dengan momen ketika pengguna sangat ingin mendengarkan lagu atau mencari kenyamanan melalui musik dalam situasi tertentu. Pengguna telah terbiasa dengan kenyamanan dan kebebasan yang diberikan oleh versi bajakan saat mendengarkan musik, namun pengguna juga berusaha menciptakan keseimbangan antara kenyamanan praktis tersebut dengan menghargai kerja keras para pencipta lagu. Meskipun demikian, keputusan pengguna lebih dipengaruhi oleh kenyamanan dan kepraktisan layanan Spotify bajakan, menunjukkan bahwa aspek-aspek tersebut memiliki peran lebih besar dalam menentukan preferensinya, terutama karena akses tanpa batas ke seluruh katalog musik menjadi salah satu keunggulan

utama yang sangat dihargai.

Pengguna mengakui bahwa meskipun bajakan, akses yang diberikan hampir sama dengan versi legal tanpa perlu membayar langganan bulanan, menunjukkan bahwa faktor tersebut menjadi pertimbangan utama dalam pengambilan keputusan. Kecepatan dan kemudahan akses juga dianggap penting, karena memungkinkan pengguna untuk dengan mudah menikmati berbagai *playlist*, album, dan lagu tanpa batasan, memberikan pengalaman yang lebih memuaskan. Namun, pengguna aplikasi bajakan tidak bisa mengabaikan kepraktisan dan aksesibilitas yang ditawarkan oleh Spotify yang legal maupun ilegal. Versi bajakan dianggap sebagai pilihan praktis, terutama ketika menghadapi keterbatasan finansial, karena memberikan kebebasan dari pembayaran langganan bulanan dan beban biaya tambahan. Perasaan kenyamanan dan kemudahan akses juga menjadi faktor penting dalam keputusan penggunaan versi bajakan. Meskipun preferensi musik memengaruhi keputusan pengguna, keputusannya lebih dipengaruhi oleh kebutuhan akan aksesibilitas dan kepraktisan daripada selera musiknya “saya memiliki preferensi musik yang cukup spesifik. Bagi saya, keputusan untuk menggunakan versi bajakan sebenarnya lebih terkait dengan kebutuhan aksesibilitas dan kepraktisan. itu aja sih, mas” ucap pengguna. Penggunaan versi bajakan juga memberikan fleksibilitas yang lebih besar dalam mengakses berbagai jenis musik tanpa harus membayar langganan bulanan, menegaskan

motif utama dalam penggunaan layanan ini.

Pengguna melihat penggunaan Spotify bajakan lebih sebagai sebuah kepraktisan fungsional dan hemat biaya “ga kepikiran sampe menciptakan ikatan yang emosional yang mendalam gitu sih, mas” ucapnya, daripada menciptakan ikatan emosional yang mendalam dengan layanan tersebut. Kepuasan pengguna terhadap penggunaan Spotify bajakan lebih terkait dengan sisi praktisnya, dengan pengguna melihatnya sebagai perwujudan praktisitas modern dan efisiensi. Penggunaan versi bajakan juga dianggap lebih praktis dalam arti bahwa memberikan kemudahan mendengarkan musik di berbagai tempat tanpa perlu melakukan unduhan terlebih dahulu. Pengguna cenderung memandang penggunaan Spotify bajakan dari sudut pandang praktis dan ekonomis, bukan sebagai bagian dari identitas atau nilai-nilai pribadi pengguna. Hal ini menyoroti bagaimana motif praktisitas dan hemat biaya menjadi pendorong utama dalam keputusan pengguna untuk menggunakan Spotify bajakan.

Penilaian fitur-fitur khusus pada versi bajakan Spotify memiliki dampak yang signifikan terhadap keputusan pengguna untuk menggunakan Spotify bajakan. Pengguna merasa puas dengan kemampuan fitur-fitur seperti *playlist* tanpa iklan, kemampuan untuk *download* lagu dan mendengarkannya secara *offline*, serta opsi untuk skip lagu sebanyak yang diinginkan, yang membuat pengguna merasa betah dan nyaman “Sejujurnya, fitur khusus pada versi bajakan itu bikin

saya betah banget, ya. Misalnya, *playlist* tanpa iklan, bisa *download* lagu untuk didengarkan *offline*, dan yang paling saya suka adalah bisa skip lagu sebanyak yang saya mau. Saya rasa fitur-fitur ini benar-bener memudahkan hidup, apalagi buat saya yang suka dengerin musik sambil beraktifitas” ungkapnyanya. Keberadaan fitur-fitur ini memberikan dampak positif pada keputusan pengguna untuk menggunakan layanan tersebut. Selain itu, kemudahan dalam mendengarkan musik tanpa harus mencari lagu di berbagai tempat juga menjadi faktor penting dalam penilaian pengguna terhadap Spotify bajakan. Narasumber juga menekankan bahwa menggunakan versi bajakan memberikan efisiensi dan kebebasan yang lebih besar dalam mengeksplorasi dunia musik, serta memberikan akses tanpa batasan terhadap semua lagu dan *playlist* yang pengguna inginkan. Ini menyoroti bagaimana kepuasan dan manfaat yang dirasakan dari fitur-fitur khusus dan kemudahan penggunaan versi bajakan Spotify secara signifikan memengaruhi preferensi dan keputusan pengguna.

Penggunaan Spotify bajakan dinilai sebagai lebih dari sekadar mencerminkan nilai-nilai, tetapi juga sebagai ekspresi dari fleksibilitas dalam mendengarkan musik di era modern. Pengguna menekankan kebebasan dalam memilih lagu dan *playlist* yang diinginkan sebagai salah satu aspek penting dari penggunaan Spotify bajakan. Selain itu, pengguna memiliki pandangan positif terkait pengalaman penggunaannya dengan Spotify, meskipun

sebagian besar pengguna aplikasi bajakan belum pernah menggunakan versi *premium* dari layanan tersebut. Pengguna menggambarkan pengalaman penggunaan Spotify bajakan cukup menyenangkan dan memberikan deskripsi singkat bahwa pengalamannya "*so far so good*" atau sejauh ini sangat baik "pengalaman pengguna *so far so good*, mas". Narasi ini menyoroti bagaimana fleksibilitas, kebebasan, dan pengalaman pengguna yang positif menjadi faktor utama dalam memengaruhi preferensi dan keputusan pengguna terkait dengan penggunaan Spotify bajakan. Pengalaman penggunaan Spotify sebagai sesuatu yang seru dan praktis oleh pengguna aplikasi bajakan, sambil menyoroti bahwa daftar putar yang telah pengguna buat penuh dengan kenangan menyenangkan. Mereka melihat Spotify bajakan sebagai alternatif yang menggoda dan memungkinkan. Dengan demikian, ini menunjukkan bagaimana penggunaan Spotify bajakan dilihat sebagai sebuah alternatif praktis dalam mengakses musik.

### ***Kepuasan Terhadap Kualitas***

Evaluasi kualitas Spotify versi bajakan dalam berbagai konteks menurut pengguna aplikasi bajakan. Menyatakan bahwa kualitas *platform* dinilai cukup untuk memfasilitasi kesukaan pengguna dalam mendengarkan musik, dan secara pribadi merasa bahwa kualitas aplikasi tersebut cukup baik. Namun, pengguna juga mengakui bahwa keandalan Spotify versi bajakan bisa menjadi berisiko, diibaratkan seperti bocoran film yang belum

dirilis, meskipun terkadang memberikan pengalaman yang menyenangkan “Hehe jadi begini, saya pikir keandalan Spotify bajakan itu mirip seperti bocoran film yang belum rilis, kadang-kadang bisa asyik tapi juga berisiko, ya” ungkapnya. Meskipun pengguna menyadari perbedaan kualitas *audio* antara Spotify versi bajakan dan berlangganan resmi, pengguna menegaskan bahwa prioritas utamanya bukanlah kualitas *audio* tersebut. Pengguna melihat positif terhadap kualitas Spotify versi bajakan, dengan keterbatasan anggaran, menganggap bahwa kualitas tersebut sudah memadai untuk memenuhi kebutuhan mendengarkan musik. Dengan demikian, hal ini menyoroti bagaimana pengguna menilai kualitas Spotify versi bajakan, dengan mempertimbangkan kebutuhan dan prioritas pribadi pengguna, serta menyadari risiko yang terkait dengan penggunaan versi bajakan tersebut.

Pengguna aplikasi bajakan berkeyakinan kualitas bajakan nyaris setara dengan *premium*, pandangan pengguna bahwa kualitas *platform* Spotify versi bajakan cukup untuk memfasilitasi kesukaan pengguna dalam mendengarkan musik. Pengguna juga menyatakan bahwa secara keseluruhan, kualitas Spotify bajakan dianggap memuaskan, dan merasa cukup puas dengan kemampuan mendengarkan musik tanpa iklan, kemampuan untuk mengunduh lagu, dan keistimewaan dalam mengakses seluruh katalog musik dengan bebas. Kepuasan pengguna terhadap fitur-fitur khusus pada versi bajakan sangat memengaruhi keputusan pengguna untuk menggunakan

layanan tersebut, dan merasa bahwa *platform* Spotify memungkinkan pengguna mendengarkan lagu-lagu di manapun dan kapanpun tanpa harus membawa CD atau kaset. Narasi ini menyoroti bagaimana pengguna merasa puas dengan kualitas dan fitur-fitur Spotify bajakan, yang menjadi faktor utama dalam keputusan pengguna untuk menggunakan layanan ini.

Pengguna aplikasi bajakan konsisten menyatakan kepuasannya terhadap penggunaan Spotify versi bajakan. Pengguna merasa cukup puas dengan penggunaan versi bajakan dan menyatakan bahwa kepuasan pengguna terhadap fitur-fitur khusus pada versi bajakan sangat berpengaruh terhadap keputusan pengguna untuk menggunakan layanan tersebut. Pengguna juga mengungkapkan kepuasan terhadap fitur-fitur khusus pada versi bajakan Spotify, serta bahwa keputusan pengguna untuk tetap menggunakan versi bajakan terkesan sebagai pilihan yang memuaskan baginya. Meskipun menggunakan versi bajakan, pengguna merasa bahwa pengalaman mendengarkan musik sudah memuaskan dan merasa nyaman dengan fitur-fitur yang tersedia. Alasan utama pengguna adalah karena Spotify bajakan dianggap unggul dalam menyediakan beragam musik tanpa perlu repot-repot mengunduhnya satu per satu seperti yang dilakukan di situs web lain “Alasannya simpel, sih. Spotify itu memang juara dalam menyediakan beragam musik tanpa harus repot-repot *download* satu per satu kayak di web gitu, mas” ungkapnya. Dengan demikian, hal ini mencerminkan

kepuasan dan kenyamanan pengguna terhadap penggunaan Spotify versi bajakan, serta penghargaan pengguna terhadap keunggulan *platform* tersebut dalam menyediakan beragam musik dengan kemudahan akses.

Sejumlah pandangan yang mendukung penggunaan Spotify versi bajakan. Pengguna aplikasi bajakan menyatakan bahwa keandalan layanan bajakan tersebut dinilai cukup baik, menyoroti fakta bahwa versi bajakan memungkinkan pengguna untuk menjaga konsentrasi mendengarkan musik tanpa gangguan iklan yang sering muncul di versi gratis. Pengguna lain juga merasa bahwa jika mempunyai pengalaman mendengarkan musik secara legal atau *premium* pasti lebih baik karena hal itu juga merupakan dukungan langsung kepada industri musik. Selain itu, pengguna merekomendasikan Spotify karena aplikasi ini dianggap bagus dan keren secara alami, tanpa perlu menyebutkan status legal atau ilegalnya “Saya merekomkan tapi ga bilang kalo punya saya ini bajakan, mas. Ya rekomendasi karena Spotify ini dari sananya udah bagus dan keren” ucapnya. Keberadaan fungsionalitas tanpa iklan juga diakui memberikan pengalaman mendengarkan musik yang lebih lancar dan bebas gangguan. Pandangan pengguna bahwa keandalan layanan tersebut memenuhi keperluan pengguna juga mencerminkan keyakinan bahwa *platform* musik yang digunakan sudah cukup lengkap untuk memenuhi kebutuhan musik pengguna. Dengan demikian, narasi ini menunjukkan bahwa pengguna memiliki persepsi positif terhadap Spotify versi bajakan, dengan

mempertimbangkan kualitas, keandalan, fungsionalitas, dan kenyamanannya dalam mendengarkan musik.

### ***Keunggulan dan Potensi lain dari Platform***

Selanjutnya pengguna aplikasi bajakan menyampaikan berbagai pandangan terkait berlangganan Spotify *premium*. Mereka menyatakan bahwa berlangganan Spotify *premium* akan memberikan nilai tambah yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan. Narasumber juga mengibaratkan versi berbayar sebagai menonton film di bioskop resmi, di mana keamanan dan dukungan yang diberikan juga dianggap lebih baik “Kalau versi berbayar, itu seperti nonton film di bioskop resmi, lebih aman dan support-nya juga oke” ungkapnya. Namun, pengguna juga menilai bahwa apakah menggunakan versi bajakan atau *premium*, bagi dirinya, tidak ada perbedaan signifikan dengan versi bajakan. Meskipun demikian, ketika dipertimbangkan untuk beralih ke versi berlangganan *premium*, pengguna melihat potensi perubahan positif dalam pengalaman mendengarkan musiknya.

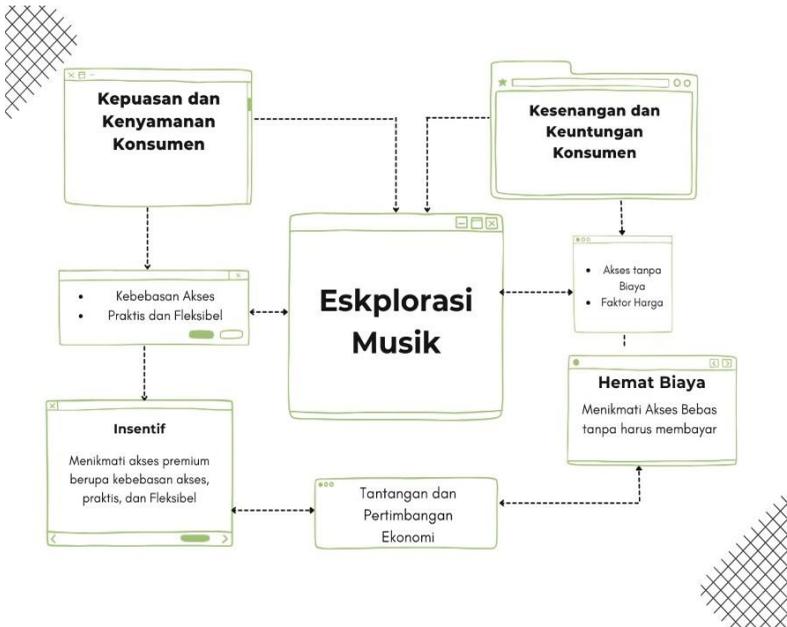
Dengan demikian, narasi ini mencerminkan pertimbangan pengguna terkait manfaat dan potensi perubahan yang mungkin terjadi dengan berlangganan Spotify *Premium*, meskipun pengguna juga menilai bahwa versi bajakan juga memiliki keuntungan yang cukup signifikan. Pengguna aplikasi bajakan juga menyampaikan berbagai pandangan terkait Spotify dan langganan *premium*. Pengguna menegaskan bahwa

Spotify versi resmi memiliki keunggulan dalam kualitas *audio* yang lebih baik dan menawarkan fitur *premium* yang seharusnya lebih unggul dibandingkan dengan versi bajakan. Namun, pengguna aplikasi bajakan juga menyatakan bahwa menggunakan versi bajakan Spotify memberikan perasaan kebebasan dan kontrol yang lebih besar terhadap pengalaman mendengarkan musik. Pengguna aplikasi bajakan ini juga meyakini bahwa berlangganan Spotify *premium* akan sepadan dengan biaya yang dikeluarkan, meskipun pengguna ini tidak memiliki pengalaman berlangganan versi berbayar. Pengguna juga menyatakan bahwa keandalan layanan Spotify bajakan sudah sangat bagus, dan bagi pengguna, *platform online* seperti Spotify tidak memberikan perbedaan yang signifikan antara versi legal dan ilegal. Terakhir, salah satu pengguna mengemukakan bahwa sentuhan fisik dari album memiliki nilai yang berbeda dan bahwa Spotify tidak menyediakan pengalaman fisik seperti itu “Nah, Spotify emang oke sih, tapi sayangnya mereka gak menyediakan pengalaman fisik seperti itu. Jadi, daripada harus berlangganan legal di Spotify yang hanya *online*, saya lebih memilih versi bajakan biar bisa tetap nikmatin musik favorit sambil tetap bisa memiliki rilisan fisiknya secara nyata, gitu loh” ungkapnya. Dengan demikian, hal ini mencerminkan pertimbangan pengguna tentang kelebihan dan kekurangan antara Spotify versi resmi dan bajakan serta nilai yang berbeda dari pengalaman rilisan fisik dalam mendengarkan musik.

Pandangan lain pengguna aplikasi bajakan tentang nilai seni dan eksplorasi musik melalui penggunaan Spotify, baik versi bajakan maupun *premium*. Pengguna percaya bahwa memberikan nilai pada karya seni para artis adalah penting, bukan hanya sekadar menggunakan layanan secara bebas. Pengguna juga mengindikasikan bahwa perbedaan antara kedua versi tersebut tidak terlalu signifikan menurut pandangannya. Pengguna menggambarkan Spotify sebagai *platform* yang memungkinkan eksplorasi musik, di mana menggunakan versi bajakan memungkinkan mereka untuk mengeksplorasi berbagai jenis musik yang sebelumnya tidak pernah terlintas dalam pikiran mereka. Sebelumnya, salah satu pengguna hanya menyukai satu genre musik, tetapi sejak menggunakan Spotify, mereka merasa terbuka untuk menemukan berbagai band yang dianggap *underated*, baik dari kota lain maupun dari luar negeri. Hal ini menyoroti pentingnya eksplorasi musik dan mengapresiasi nilai seni melalui *platform* seperti Spotify baik legal maupun ilegal.

Terakhir, pengguna aplikasi bajakan menyatakan pandangannya tentang Spotify, baik versi bajakan maupun *premium*. Pengguna aplikasi bajakan mempertimbangkan kemungkinan bahwa versi berlangganan legal dari Spotify memberikan nilai tambah yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan. Hal ini dikarenakan Spotify dianggap sebagai salah satu mediator penting dalam memenuhi kebutuhan pengguna terhadap musik “soalnya saya dan musik itu gabisa

terpisahkan. Nah Spotify ini sebagai salah satu mediatornya” ucapnya. Pengguna juga mencatat bahwa menggunakan versi bajakan dari Spotify memberikan kontrol yang lebih besar terhadap pengalaman musiknya, dan pengguna tidak merasa pengalaman mendengarkan musiknya akan berkurang jika beralih dari versi bajakan ke versi berlangganan legal. Mereka juga mengungkapkan keyakinannya bahwa dengan menggunakan versi *premium*, pengalaman mendengarkan musiknya seharusnya menjadi lebih baik. Pengguna juga meyakini bahwa versi berlangganan legal Spotify, seharusnya menawarkan sesuatu yang lebih dan memberikan nilai tambah yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan. Dengan demikian, narasi ini menyoroti pertimbangan pengguna terkait pilihan antara versi bajakan dan *premium* Spotify serta harapan pengguna terhadap pengalaman pengguna yang lebih baik dengan versi *premium*.



Gambar 4.2 Peta temuan citra *Platform* Spotify bajakan bagi konsumen

Gambar 4.2 menunjukkan temuan penelitian tentang citra *platform* Spotify bajakan bagi konsumen. Bagan tersebut terbagi menjadi dua bagian utama: kepuasan dan kenyamanan konsumen dan kesenangan dan keuntungan konsumen. bagian kepuasan dan kenyamanan konsumen menunjukkan bahwa *platform* Spotify bajakan menawarkan akses tanpa biaya dan faktor harga yang jauh lebih murah dibandingkan *platform* resmi. Hal ini memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi konsumen karena mereka dapat menikmati musik tanpa harus mengeluarkan biaya yang besar.

Bagian kesenangan dan keuntungan konsumen

menunjukkan bahwa *platform* Spotify bajakan menawarkan kebebasan akses, praktis dan fleksibel, dan hemat biaya. Hal ini memberikan kesenangan dan keuntungan bagi konsumen karena mereka dapat menikmati musik dengan mudah dan tanpa batasan. Seperti, akses tanpa biaya: onsumen dapat menikmati jutaan lagu tanpa harus membayar sepeser pun, kebebasan akses: konsumen dapat mengakses semua lagu yang tersedia di *platform* tanpa batasan, praktis dan fleksibel: konsumen dapat menggunakan *platform* Spotify bajakan di berbagai perangkat, seperti komputer, laptop, *smartphone*, dan tablet.

Hemat biaya: Konsumen dapat menghemat uang karena tidak perlu membeli album atau lagu secara individual. Citra *platform* Spotify bajakan bagi konsumen adalah *platform* yang menyenangkan, menguntungkan, praktis, fleksibel, dan terjangkau. Konsumen menggunakan *platform* ini karena menawarkan akses musik tanpa biaya dan dengan harga yang jauh lebih murah sehingga keuntungan dan kepuasan tadi memungkinkan konsumen untuk mengeksplorasi musik lebih luas lagi.

## **Nilai Pribadi**

### ***Pengalaman dan Hubungan Emosional***

Pada bab ini, pengguna aplikasi bajakan menggambarkan pengalaman penggunaan Spotify bajakan sebagai sebuah kebersamaan yang mirip dengan memiliki teman musik dari berbagai genre sebagaimana

menurut konsumen,

“pengalaman pake Spotify buat saya itu kayak ditemenin terus sama temen-temen musik dari berbagai genre. Kayak punya temen yang ngerti banget selera musik saya, tau banget lagi pengen dengerin apa”.

Menciptakan hubungan yang emosional dan bermakna dengan *platform* ini. Keputusannya untuk tetap menggunakan Spotify bajakan dipengaruhi oleh beberapa pengalaman emosional yang mendalam. Pengaruh kuat dari aspek-aspek non-rasional dalam pengambilan keputusan. Pengguna menyampaikan bahwa pengalaman emosional saat menggunakan versi bajakan menjadi faktor yang memengaruhi keputusannya, menunjukkan bahwa interaksi langsung dengan *platform* telah membentuk ikatan yang kuat dan memengaruhi preferensinya. Dengan demikian, hal ini mencerminkan hubungan yang kompleks antara pengguna dan *platform* digital serta dampak emosionalnya terhadap keputusan pengguna dalam konteks tertentu.

Hubungan yang kompleks inilah yang membuat pengguna aplikasi bajakan tetap menggunakan Spotify bajakan karena dipengaruhi oleh beberapa faktor emosional dan finansial. Pertama-tama, pengguna merasa terhubung secara emosional dengan musik, dan Spotify bajakan memberinya akses tanpa batasan kepada berbagai jenis musik, menciptakan ikatan emosional yang kuat antara pengguna dan *platform* tersebut. Pengguna juga mengungkapkan bahwa ada lagu-lagu tertentu yang memiliki makna emosional khusus baginya, menjadi

teman setia selama perjalanan hidupnya, menegaskan kembali kedalaman keterikatan emosionalnya terhadap musik yang dapat diakses melalui Spotify bajakan “kecintaan saya pada musik dan keterkaitan emosional saya dengan *playlist* dan lagu tertentu membuat saya sulit melepaskan Spotify bajakan” ucapnya. Meskipun menggunakan versi bajakan, pengguna merasakan keterikatan emosional yang kuat dengan Spotify, menunjukkan bahwa kehadiran *platform* tersebut tidak hanya sebagai penyedia musik, tetapi juga sebagai teman setia dalam perjalanan hidupnya. Dengan demikian, pengguna mencerminkan pengaruh yang signifikan dari aspek emosional dalam pengambilan keputusan terkait penggunaan Spotify.

Pengguna aplikasi bajakan memilih opsi Spotify bajakan sebagai alternatif yang lebih ramah kantong, sambil tetap mempertimbangkan nilai dan hubungan emosional dengan musik. Pengguna aplikasi bajakan menyatakan keterikatannya secara emosional dengan Spotify bajakan, menggambarkan *platform* tersebut bukan hanya sebagai sebuah wadah musik biasa, melainkan sebagai sebuah wadah emosional yang menghubungkannya dengan berbagai lagu dan *playlist*, mencerminkan hubungan yang kuat dan mendalam antara pengguna dan *platform*. Meskipun menggunakan versi bajakan, pengguna merasa terikat secara emosional dengan Spotify, menegaskan bahwa kehadiran *platform* tersebut tetap memiliki nilai yang signifikan dalam kehidupannya. Selain itu, pengguna juga menyatakan

bahwa kebiasaan lama menggunakan Spotify bajakan mungkin dipengaruhi oleh rasa nostalgia, menunjukkan bahwa faktor-faktor emosional, seperti kenangan masa lalu, turut memengaruhi keputusannya dalam memilih *platform* musik “saya pribadi, menggunakan Spotify bajakan lebih bersifat kebiasaan lama dan mungkin sedikit nostalgia” ucapnya. Hal ini mencerminkan kompleksitas hubungan emosional dengan Spotify dan dampaknya terhadap preferensi penggunaan *platform*.

Menurut pengguna aplikasi bajakan, efek sosial dari penggunaan Spotify menjadi menarik karena memungkinkannya menemukan lagu-lagu langka dan “*hidden gems*” yang mungkin tidak akan pernah ditemukan jika hanya mengandalkan *playlist* populer pada aplikasi legal tidak berbayar sebagaimana ucapan konsumen, “saya merasa seperti menjadi detektif musik, menemukan lagu-lagu langka dan *hidden gems* yang mungkin tidak akan pernah saya temukan jika saya hanya mengandalkan *playlist* populer”.

Menunjukkan bahwa pengalaman penggunaan *platform* Spotify bajakan memperkaya eksplorasi musiknya. Pengguna juga menggambarkan pengalamannya dengan Spotify sebagai sesuatu yang seru dan menyenangkan, menekankan aspek positif dan hiburan yang didapat dari penggunaan *platform* tersebut. Meskipun menyadari bahwa banyak orang mungkin memiliki pandangan berbeda, bagi pengguna, menggunakan Spotify bajakan memberikan pengalaman sebagai detektif musik, menyoroti kegembiraan dalam

mengeksplorasi musik tanpa batasan tertentu. Namun, ada juga pengguna yang mengungkapkan bahwa tidak merasa terikat secara emosional dengan *platform* tersebut, menunjukkan bahwa hubungan antara pengguna dan Spotify lebih bersifat praktis daripada emosional. Pengguna juga menyatakan bahwa tidak ada pengalaman emosional yang signifikan yang memengaruhi pilihannya, menunjukkan bahwa faktor-faktor lain, seperti kepraktisan atau keingintahuan musik, mungkin lebih memengaruhi keputusannya dalam menggunakan Spotify. Hal ini mencerminkan beragam perspektif dan pengalaman dalam penggunaan *platform* musik digital seperti Spotify bajakan.

### ***Peran dalam Hidup***

Aktivitas mendengarkan musik telah menjadi sebuah pengalaman yang menyertai setiap momen dalam hidupnya, mulai dari saat tidur hingga saat mengerjakan tugas, menunjukkan bahwa musik memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. *Platform* Spotify bukan hanya sekadar sebuah aplikasi musik, melainkan telah menjadi elemen integral dalam kehidupannya, mencerminkan seberapa dalam hubungannya dengan *platform* Spotify bajakan “Musik memiliki cara unik untuk membuat saya merasa lebih hidup dan terhubung dengan berbagai momen” ucapnya. Sebagai pengguna, ia merasakan keterhubungan yang kuat dengan berbagai lagu dan artis yang telah menjadi bagian integral dari hidupnya, menunjukkan bahwa

musik tidak hanya sekadar hiburan, tetapi juga merupakan suatu bentuk pelarian yang mendukungnya dalam berbagai momen hidup. Adanya musik dalam Spotify memberikan pengalaman yang unik, membuatnya merasa lebih hidup dan terhubung dengan berbagai momen, menunjukkan bahwa *platform* tersebut mampu menciptakan pengalaman yang mendalam dan berarti bagi penggunanya. Dengan ini, musik dalam Spotify tidak hanya menjadi sarana hiburan, tetapi juga menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan pengguna, memberikan dukungan dan keterhubungan yang sangat berarti dalam setiap momen hidupnya.

Penggunaan Spotify bahkan dilihat sebagai sebuah petualangan musikal yang sesuai dengan gaya hidup *'hipster'*-nya, menggambarkan pengalaman mendengarkan musik sebagai suatu eksplorasi yang sesuai dengan kepribadiannya “saya tahu banyak orang mungkin memiliki pandangan berbeda tentang penggunaan Spotify bahkan. Bagi saya, lebih seperti semacam petualangan musikal, sih. Bukan karena saya tidak ingin berlangganan, tapi lebih ke gaya hidup *'hipster'* saya yang suka eksplorasi musik tanpa batasan” ucapnya. Bagi pengguna, musik bukan hanya sekadar hiburan, melainkan sebuah bagian integral dari kehidupannya yang mendalam, menunjukkan betapa pentingnya peran musik dalam membentuk identitas dan pengalaman hidupnya. *Platform* Spotify menjadi pendamping setia dalam setiap momen hidupnya, memberikan dampak positif terhadap suasana hati

pengguna dengan memberikan akses tak terbatas kepada musik sesuai keinginannya. Bagi pengguna, menggunakan Spotify bajakan mirip dengan memiliki teman yang memahami dengan baik selera musiknya dan tahu persis apa yang ingin didengarkannya, menunjukkan betapa kuatnya koneksi emosional yang dirasakannya terhadap *platform*. Dengan demikian, Spotify tidak hanya menjadi sebuah aplikasi musik, tetapi juga menjadi bagian yang tak terpisahkan dari gaya hidup, identitas, dan kehidupan sehari-hari pengguna.

Pengguna aplikasi bajakan mengungkapkan pandangan bahwa penggunaan Spotify bajakan bagi pengguna lebih merupakan cara untuk tetap terhubung dengan musik favorit tanpa harus mengeluarkan banyak uang, menunjukkan bahwa faktor finansial menjadi salah satu pertimbangan dalam penggunaan *platform* ini. Pengguna juga menyatakan kecintaannya terhadap Spotify bajakan dan bagaimana daftar putar telah menjadi teman setianya dalam setiap momen, menyoroti peran emosional yang dimiliki oleh aplikasi ini dalam kehidupan sehari-hari pengguna. Salah satu pengguna yang berprofesi sebagai penyanyi di kafe, Spotify memberikan kontribusi positif dalam memperkaya repertoarnya dengan berbagai jenis musik yang dapat diakses dengan mudah, menunjukkan bahwa aplikasi ini juga memiliki dampak yang signifikan dalam karier musiknya “sejauh ini sih cukup menyenangkan ya, mas Sebagai seorang mahasiswa dan juga penyanyi di kafe, Spotify cukup membantu untuk tetap update sama musik

kekinian” ungkapnya. Selain itu, alasan lainnya adalah karena pengguna telah memiliki *playlist* yang telah disusun dengan rapi sejak dulu, dan rasanya sayang untuk pindah ke *platform* lain, menyoroti kebiasaan dan investasi emosional yang telah dibangun pengguna dalam penggunaan Spotify. Pengguna juga menyatakan bahwa pengguna merasa sudah terbiasa dengan tata cara dan antarmuka Spotify bajakan, menunjukkan bahwa faktor kebiasaan dan kenyamanan juga menjadi pertimbangan dalam penggunaan aplikasi ini.

### ***Preferensi Pribadi dan Musik untuk Eksplorasi Serta Ada dan Tidak Adanya Keterlibatan Figure***

Di sini pengguna aplikasi bajakan menjelaskan bahwa preferensi musik pribadi memainkan peran signifikan dalam keputusannya menggunakan versi bajakan, menunjukkan bahwa preferensi musik menjadi faktor kunci yang memengaruhi pilihan *platform*. Dengan cinta pada berbagai genre dan artis, preferensi musik secara langsung memengaruhi pilihannya untuk menggunakan versi bajakan, menegaskan bahwa keberagaman preferensi musik menjadi pertimbangan penting dalam penggunaan Spotify. Pengguna juga berpendapat bahwa keandalan layanan Spotify bajakan tergantung pada preferensi pengguna, menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap layanan bergantung pada sejauh mana layanan tersebut sesuai dengan preferensi musik pengguna. Menurutnya, preferensi pribadi menjadi faktor utama dalam memilih *platform*

tersebut, pentingnya kesesuaian *platform* dengan preferensi individu dalam pengambilan keputusan. Selain itu, pengguna menyatakan bahwa preferensi musik, terutama kecenderungan terhadap lagu-lagu kekinian, memiliki pengaruh signifikan dalam keputusannya untuk menggunakan versi bajakan, menunjukkan bahwa tren dan genre musik yang sedang populer memengaruhi preferensi pengguna dalam pemilihan *platform*. Dalam wawancara, pengguna juga menyampaikan bahwa preferensi musik atau genre tertentu memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusannya dalam menggunakan versi bajakan, menegaskan bahwa preferensi musik menjadi faktor penting yang harus dipertimbangkan dalam penggunaan *platform* musik.

Selain itu menurut pengguna aplikasi bajakan, keputusan menggunakan versi bajakan Spotify sepenuhnya didasarkan pada preferensi pribadi, menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti popularitas artis atau kampanye promosi tidak memiliki dampak signifikan dalam memengaruhi pilihannya. Namun, pengguna juga menyoroti preferensinya untuk membeli rilisan fisik daripada berlangganan Spotify, karena menurutnya, memiliki wujud fisik lebih berarti. Preferensinya terhadap musik, khususnya koleksi fisiknya, juga mendorong untuk menggunakan versi bajakan Spotify daripada berlangganan yang legal, menunjukkan bahwa preferensi musik tertentu memiliki pengaruh besar dalam keputusannya. Pengguna menekankan bahwa sebagai penyanyi sampingan, penting

untuk selalu up- to-date dengan lagu-lagu terbaru, sehingga preferensi musiknya menjadi faktor utama dalam pemilihan layanan tersebut “apalagi sampingan saya juga sebagai penyanyi kan harus up to date ya ke lagu-lagu terbaru ya”. Pengguna juga menyatakan bahwa variasi genre musik yang dia dengarkan dan kecenderungannya untuk mengeksplorasi lagu-lagu baru memotivasi penggunaan versi bajakan. Dengan demikian, preferensi musik menjadi pertimbangan utama bagi pengguna dalam memilih *platform* musik, dan faktor-faktor ini memengaruhi keputusannya untuk menggunakan versi bajakan Spotify.

Dari serangkaian pernyataan pengguna, terlihat adanya konsistensi dalam penegasan bahwa tidak ada keterlibatan *figure* atau promosi musik yang memengaruhi keputusan pengguna untuk menggunakan Spotify bajakan. Pengguna aplikasi bajakan dengan tegas menyatakan bahwa tidak ada pengaruh dari tokoh atau promosi musik tertentu dalam memengaruhi pilihannya. Pernyataan-pernyataan ini menyoroti bahwa keputusan untuk menggunakan layanan bajakan lebih dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak terkait dengan keterlibatan *figure* atau promosi musik. Dengan demikian, terdapat konsensus dalam naratif ini bahwa faktor-faktor lain, mungkin termasuk faktor psikologis atau kebutuhan individu, lebih dominan dalam membentuk perilaku pengguna terhadap penggunaan Spotify bajakan.

Terakhir, terlihat adanya variasi pendapat tentang

pengaruh keterlibatan *figure* atau promosi musik terhadap keputusan pengguna untuk menggunakan Spotify bajakan. Meskipun beberapa pengguna menegaskan bahwa tidak ada pengaruh signifikan dari *figure* atau promosi musik tertentu terhadap keputusan pengguna, ada juga yang berpendapat sebaliknya, menunjukkan bahwa kehadiran musisi atau artis favorit yang aktif atau melakukan promosi di *platform* tersebut dapat meningkatkan minat pengguna untuk tetap menggunakan aplikasi Spotify secara ilegal. Penegasan bahwa keputusan menggunakan layanan bajakan tidak secara signifikan dipengaruhi oleh keterlibatan *figure* atau promosi musik tertentu juga muncul, menunjukkan adanya perbedaan persepsi di antara pengguna. Faktor-faktor psikologis dan motivasi berperan dalam keputusan pengguna terhadap penggunaan Spotify bajakan, serta kompleksitas di balik dinamika antara pengaruh *figure* dan perilaku konsumen.

### ***Nilai, Identitas Diri, dan Pandangan Lain Terhadap Penggunaan Bajakan***

Pengguna aplikasi bajakan menegaskan bahwa penggunaan Spotify bajakan tidak mencerminkan nilai-nilai atau identitas pribadinya, dan keyakinan ini ditegaskan oleh beberapa pengguna. Pengguna percaya bahwa nilai-nilai dan identitas pengguna lebih banyak tercermin dalam aspek-aspek lain dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini menunjukkan bahwa bagi pengguna, penggunaan layanan bajakan tidak dianggap sebagai

bagian integral dari identitas pengguna. Selain itu, pengguna juga tidak terlalu memperhatikan apakah teman-temannya yang bermain musik juga menggunakan Spotify bajakan, menunjukkan bahwa keputusan penggunaan layanan ini lebih didasarkan pada faktor-faktor individu daripada pengaruh sosial. Meskipun demikian, sebagai pecinta musik, pengguna merasakan bahwa musik adalah teman setia yang selalu hadir dalam berbagai momen hidupnya, menyoroti hubungan emosional yang kuat dengan musik.

Gambaran bahwa meskipun menggunakan Spotify bajakan, pengguna tetap mempertahankan apresiasi yang kuat terhadap seni dan musik. Pengguna menunjukkan dukungan kepada para artis dengan cara lain, seperti pergi ke konser atau membeli *merchandise* pengguna, meskipun memiliki "*budget* terbatas" pengguna mengungkapkan "Meskipun, tentu saja, saya selalu berusaha mendukung para artis dengan cara lain, seperti pergi ke konser atau membeli *merchandise* mereka. Jadi, mungkin lebih ke sisi 'penggemar setia tapi budget terbatas', gitu". Pengguna aplikasi bajakan menyatakan pemahamannya terhadap konsep berlangganan dan dukungan terhadap musisi, serta mengakui bahwa penggunaan versi bajakan Spotify memberikan kendali yang lebih besar atas pengalaman musiknya. Pengguna juga menyoroti bahwa artis mungkin tidak sepenuhnya bergantung pada royalti dari *platform streaming*, yang mungkin memengaruhi pandangan pengguna terhadap menggunakan layanan bajakan. Keseluruhan naratif ini

menggambarkan kerumitan dalam motivasi dan sikap pengguna terhadap penggunaan Spotify bajakan, yang mencakup apresiasi seni dan musik, dukungan alternatif terhadap artis, pemahaman terhadap industri musik, dan pertimbangan atas kendali pengalaman musik yang dimiliki.

Di lain sisi pengguna memiliki sikap yang fleksibel terkait dengan penggunaan Spotify bajakan. Pengguna mengakui bahwa menggunakan versi bajakan memberikan kontrol yang lebih besar terhadap pengalaman musiknya, tetapi pengguna juga tidak menutup kemungkinan untuk mencoba hal baru jika ada penawaran menarik dari layanan resmi versi *premium* atau *platform* lain. Pengguna mengekspresikan keinginan untuk tetap up to date dengan hal-hal baru dari idolanya melalui *platform* Spotify, meskipun menggunakan versi bajakan. Bahkan, pengguna merasa bahwa selama pengguna masih bisa mendengarkan, tidak masalah untuk menggunakan layanan bajakan. Sikap santai dan fleksibel pengguna juga tercermin dalam responsnya terhadap pertanyaan tentang tanggung jawab pribadi terkait dengan penggunaan Spotify bajakan, dengan menyatakan bahwa pengguna memilih untuk "*let it flow*" tanpa merasa terbebani oleh masalah tersebut "ya *let it flow* aja, mas. ga yang terbebani gitu, saya juga coba mendukung artis yang saya idolakan dengan cara lain misalnya nonton video klip mereka di YouTube atau beli *merchandise* kalau bisa" ungkapnya. Dengan demikian, naratif ini menggambarkan bahwa pengguna memiliki

pendekatan yang pragmatis dan relaks terhadap penggunaan Spotify bajakan, dengan tetap mempertimbangkan berbagai opsi dan kesempatan yang mungkin muncul tanpa terlalu membebani diri dengan masalah moral atau etis.

Selanjutnya, pengguna aplikasi bajakan menunjukkan beragam cara untuk mendukung artis yang diidolakannya selain berlangganan aplikasi *premium*, termasuk dengan cara alternatif seperti menonton video klip di YouTube atau membeli *merchandise*. Pengguna juga mengungkapkan preferensi pribadi dalam mengalokasikan dana untuk koleksi rilisan fisik daripada untuk *platform* musik *online*, karena menurutnya keterikatan emosional yang kuat terhadap koleksi fisik seperti CD dan vinyl. Pengguna menekankan bahwa nilai sentimental dari koleksi fisik tidak tergantikan oleh *platform* digital “namun untuk konteksnya Spotify di sini kan cuma *platform online* ya, mas jadi beda sama rilisan fisik. kalo koleksi fisik memberikan sentuhan yang nyata dan nilai sentimental yang sulit digantikan oleh *platform* digital”. Dan pengguna menggunakan Spotify hanya pada waktu-waktu tertentu, seperti saat dalam perjalanan menuju atau pulang dari tempat kerja. Pengguna juga membandingkan biaya langganan Spotify dengan membeli CD, menunjukkan pertimbangan praktis dalam pengeluaran finansial pengguna. Dengan latar belakang sebagai kolektor rilisan fisik, pengguna mengakui nilai keunikan dan keaslian dari memiliki fisik musik yang dicintai, dan menyadari bahwa pandangan masyarakat

terhadap penggunaan Spotify bajakan dapat bervariasi, terutama di antara pengguna yang menghargai keunikan dan autentisitas koleksi fisik. Dengan demikian, naratif ini menggambarkan hubungan yang kompleks antara pengguna dan musiknya, serta peran yang beragam dari *platform online* dan fisik dalam pengalaman musik pengguna.

Pengalaman pengguna menggunakan *platform online* dengan rilis fisik dilanjutkan oleh pengguna, pengguna aplikasi bajakan menegaskan bahwa meskipun menggunakan versi bajakan, pengguna sebenarnya tidak merasa memiliki kontrol yang lebih besar terhadap pengalaman musiknya. Pengguna aplikasi bajakan menggambarkan perbedaan yang signifikan dalam pengalaman mendengarkan musik melalui koleksi fisik seperti CD dan vinyl dibandingkan dengan *streaming*, merasakan dua dunia musik yang berbeda, yaitu *online* dan *offline* “Lagian, koleksi gue di CD dan vinyl itu banyak banget, jadi kadang ada lagu yang saya pengen denger tapi nggak ada di Spotify. Jadi, ya, saya jadi punya dua dunia gitu deh, *online* dan *offline*” ucapnya. Namun, pengguna juga tegas menyatakan bahwa pengguna tidak merasa pengalaman mendengarkan musiknya akan berkurang jika beralih dari versi bajakan ke versi *premium*. Pengguna melihat pertanyaan mengenai nilai tambah dari berlangganan *premium* Spotify sebagai pandangan subjektif, menunjukkan sudut pandang yang fleksibel terhadap keputusan tersebut. Pengguna juga mengungkapkan keterikatan yang kuat

terhadap musik dan seni dari para artis idol yang didukungnya, yang mendorongnya untuk memberikan dukungan sebanyak mungkin, meskipun ia juga menyoroti bahwa harga layanan streaming masih terjangkau, bahkan lebih murah dibandingkan dengan membeli rilisan fisik artis K-pop. Hal ini menggambarkan kompleksitas sikap dan pengalaman pengguna terhadap penggunaan layanan streaming, dengan mempertimbangkan berbagai faktor termasuk kontrol, nilai tambah, dan keterikatan emosional dengan musik dan seni.

Pengguna menekankan bahwa keputusannya dalam menggunakan layanan Spotify lebih didasarkan pada keinginan pribadi yang tidak dapat diukur secara finansial. Pengguna mengamati adanya ketidaksesuaian antara model bisnis tradisional dalam industri musik dengan kebutuhan konsumen modern, khususnya bagi kolektor fisik yang merasa bahwa *platform online* seperti Spotify tidak selalu memberikan opsi yang memadai bagi pengguna yang ingin mendukung artis favorit dengan membeli album fisik. Meskipun beberapa orang mungkin berpendapat bahwa penggunaan Spotify bajakan tidak secara langsung mendukung industri musik, pengguna mencatat bahwa keberadaan versi bajakan tidak selalu berarti berkurangnya minat untuk membeli musik justru hal tersebut adalah salah satu cara memberikan dukungan dalam bentuk lain. Pengguna bahkan mengemukakan pandangan bahwa penggunaan Spotify bajakan justru dapat meningkatkan rasa ingin tahu kolektor terhadap

musik “Tapi aku juga ngerasa kalau keberadaan Spotify bajakan ini nggak selalu identik dengan ngurangin minat beli atau support dalam bentuk lain. Malah kadang-kadang, dengerin lewat Spotify jadi makin penasaran buat koleksi fisiknya. Jadi, menurutku, bisa dibilang ini juga bikin semacam 'preview' gitu buat para kolektor” ucapnya. Dengan itu, naratif ini menyoroti kompleksitas dalam hubungan antara model bisnis tradisional dengan praktik konsumsi modern dalam industri musik, serta peran dan dampak dari penggunaan layanan streaming bajakan terhadap perilaku dan preferensi konsumen.

Kompleksitas penggunaan *platform* bajakan dilanjutkan oleh pengguna Spotify bajakan, pengguna merasa memiliki kontrol lebih besar terhadap pengalaman musiknya, namun hal ini tidak dianggap sebagai faktor yang signifikan karena pengguna masih aktif dalam melakukan aktivitas lain untuk mendukung industri musik secara umum. Pengguna juga menyatakan bahwa pengguna tidak merasa pengalaman mendengarkan musiknya akan berkurang jika beralih dari versi bajakan ke versi berlangganan *premium*, karena keduanya masih merupakan *platform online* dengan output yang sama. Dengan cara ini, pengguna berharap dapat tetap menikmati musik favorit sambil memberikan kontribusi positif untuk industri musik secara keseluruhan. Selain itu, pengguna lebih memilih menyisihkan uang untuk membuat *event* musik kolektif bersama teman-temannya daripada mengalokasikan dana untuk langganan *premium*, dan pengguna sering

mengadakan event musik kolektif sebagai bentuk dukungan terhadap industri musik lokal ” Makanya, Spotify bajakan ini jadi alternatif yang menggoda. Selain itu lebih ke arah prioritas, sih. Jadi, daripada beli *premium*, saya lebih milih menyisihkan uang untuk bikin event musik kolektif bareng teman-teman” ucapnya, menganggapnya sebagai cara untuk memberikan panggung kepada band lokal yang membutuhkan tempat untuk mempromosikan karyanya. Secara keseluruhan, narasi ini menyoroti upaya pengguna dalam mengambil bagian aktif dalam mendukung industri musik melalui berbagai cara, termasuk dukungan langsung kepada industri musik lokal dan partisipasi dalam acara musik kolektif, meskipun pengguna menggunakan Spotify bajakan sebagai salah satu sarana mendengarkan musik.

Lebih lanjut pengguna aplikasi bajakan menunjukkan komitmen yang kuat dalam mendukung dan memajukan industri musik lokal “Lumayan sering buat *support* band lokal sini ajasih, mas. Yang lagi butuh panggung buat promo. Atau barangkali ada temen dari luar kota mau tour ke sini, kita *provide* sama temen-temen, mas” ucapnya, seperti dengan menyediakan tempat bagi teman-temannya dari luar kota yang ingin melakukan tur musik di tempat pengguna. Tindakan ini mencerminkan fokus pengguna pada pengembangan kolektif dan dukungan terhadap acara-acara yang pengguna buat, yang juga menjadi bagian dari keputusan pengguna untuk lebih memilih menyisihkan uang untuk kegiatan kolektif daripada menggunakan dana tersebut

untuk membayar langganan Spotify *premium*. Meskipun menggunakan versi bajakan Spotify, pengguna menegaskan bahwa rasa terikatnya terhadap musik dan keinginan untuk mendukung komunitas lokal tetap kuat. Pengguna juga menyatakan keyakinan bahwa mendukung seniman dan industri musik adalah hal yang penting, yang mungkin menjadi alasan mengapa pengguna memilih untuk fokus pada upaya kolaboratif dan dukungan terhadap komunitas musik lokal daripada menggunakan uang untuk langganan *premium*. Dalam konteks pengalaman penggunaan layanan Spotify, pengguna menyatakan kemungkinan bahwa pengguna memiliki kontrol lebih besar atas pengalaman musiknya, menyoroti bahwa walaupun menggunakan versi bajakan, pengguna masih merasa memiliki kendali yang signifikan. Secara keseluruhan, narasi ini menggambarkan tekad pengguna dalam mendukung komunitas musik lokal dan seniman, serta refleksi atas prioritas dan komitmen pengguna dalam penggunaan sumber daya finansial untuk mendukung tujuan pengguna yang lebih besar.

Pengguna yang lain menggambarkan komitmen pengguna meskipun pengguna tidak pernah menggunakan versi *premium* Spotify, pengguna aktif mendengarkan lagu-lagu baru dan mendukung musisi lokal melalui Spotify bajakan. Pengguna menegaskan bahwa meskipun menggunakan versi bajakan, musisi masih mendapatkan royalti dari konser dan *platform* legal “Lagian, kan, pada akhirnya mereka dapet royalti dari

konser dan yang legal-legalan gitu. Jadi, gimana ya, semacam jalan tengah gitu lah” ucapnya, dan pengguna juga tidak merasakan penurunan pengalaman mendengarkan musik misal harus beralih dari versi bajakan ke versi *premium*. Lebih jauh, pengguna mengungkapkan bahwa pengguna tidak menganggap penggunaan Spotify bajakan sebagai sesuatu yang sangat buruk, dan di balik keputusan pengguna untuk menggunakan versi bajakan, ada keinginan untuk mendukung industri musik lokal. Dengan demikian, narasi ini menunjukkan bahwa pengguna mempertimbangkan dampak penggunaan layanan bajakan secara menyeluruh, dengan tetap berupaya mendukung musisi dan industri musik, sambil mengakui kemungkinan solusi berlangganan legal sebagai opsi alternatif.

Terakhir, pengguna menegaskan preferensinya untuk memberikan kontribusi dalam bentuk ide dan tenaga untuk mengorganisir acara musik daripada mengeluarkan banyak uang untuk berlangganan Spotify *premium* “Jadi, saya lebih milih fokus nyumbang ide dan tenaga buat bikin event musik, daripada ngeluarin duit banyak buat langganan Spotify *premium*” ucapnya. Salah satu pengguna juga mengakui bahwa sebagai seorang mahasiswa, layanan Spotify bajakan membantu pengguna tetap terkini dengan musik-musik terbaru, namun pengguna tetap memiliki harapan untuk dapat berkontribusi lebih banyak lagi dalam industri musik suatu hari nanti. Pengguna menyoroti variasi pandangan

masyarakat terhadap penggunaan layanan streaming bajakan, beberapa menganggapnya sebagai cara hemat sementara yang lain melihatnya sebagai tindakan tidak menghargai karya seni. Meskipun demikian, pengguna memiliki rencana untuk berlangganan versi *premium* sebagai bentuk dukungan kepada artis dan industri musik secara umum saat pengguna memiliki penghasilan yang pasti. Pengguna juga mengekspresikan pandangan santai terkait hal tersebut, sambil menyampaikan harapan untuk terus berkembang dan meningkatkan kualitas musik yang pengguna hasilkan, serta mengharapkan adanya saling dukung di antara para pengguna musik untuk menciptakan lingkungan industri yang lebih kondusif. Narasi ini menggambarkan pendekatan pengguna yang seimbang terhadap penggunaan layanan streaming, dengan kesadaran akan dampaknya pada industri musik dan harapan untuk berkontribusi secara positif dalam lingkungan musik yang lebih adil dan berkelanjutan.

### ***Pandangan dan Pengaruh Sosial dari Lingkungan Budaya terhadap Penggunaan Bajakan***

Pandangan sosial pengguna aplikasi bajakan terhadap praktik menggunakan Spotify bajakan cenderung positif, dianggap wajar, dan diterima oleh banyak orang, termasuk pengguna dan teman-temannya. Pengguna menekankan bahwa lingkungan budaya dan teman sebayanya memiliki pengaruh besar dalam keputusannya menggunakan Spotify bajakan “sejauh yang saya lihat sih ya *its okey* ajasih, mas. aku ngelihat

buat aku sama temen temen itu sebagai solusi hemat untuk menikmati musik tanpa harus membayar” ucapnya, menyoroti peran faktor sosial dan ekonomi dalam lingkungan budayanya. Pengguna mengatakan bahwa banyak temannya juga memilih versi bajakan Spotify sebagai opsi untuk tetap mendengarkan musik tanpa harus mengeluarkan banyak uang, menunjukkan bahwa lingkungan sosial pengguna memainkan peran yang signifikan dalam preferensi penggunaan layanan ini. Narasi ini menggambarkan bagaimana norma sosial dan pengaruh teman sebaya dapat membentuk praktik penggunaan Spotify bajakan dalam konteks pengguna dan lingkungan sosialnya.

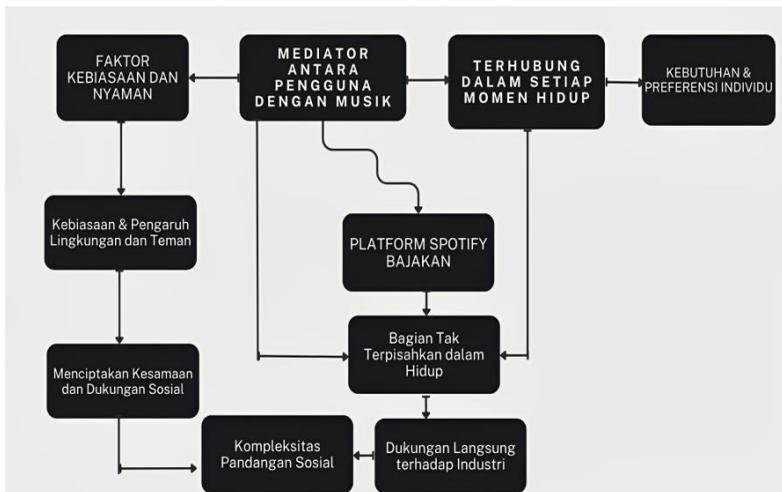
Selanjutnya pengaruh sosial tergambar bahwa dalam lingkungan pengguna aplikasi bajakan banyak orang yang melakukan hal yang sama, yaitu menggunakan versi bajakan Spotify. Hal ini membuat pengguna merasa tidak sendirian dalam tindakan tersebut “di sekitar saya, banyak juga yang sama, pake yang bajakan. Jadi, kayak, nggak merasa sendiri aja gitu” ucapnya. Pengguna juga mengungkapkan bahwa lingkungan budaya yang santai dan tidak terlalu formal memiliki dampak signifikan terhadap keputusannya menggunakan Spotify bajakan, yang juga dipengaruhi oleh kebiasaan teman-temannya yang serupa. Pengguna senang berbagi *playlist* dengan teman-teman, dan banyak dari teman-temannya juga menggunakan Spotify bajakan, sehingga penggunaan ini telah menjadi hal yang biasa di kalangan sosial pengguna. Narasi ini menyoroti

bagaimana penggunaan Spotify bajakan dipengaruhi oleh norma sosial dan kebiasaan dalam lingkungan budaya dan teman sebaya, menciptakan rasa kesamaan dan dukungan sosial dalam praktik tersebut.

Dari pernyataan pengguna aplikasi bajakan, tergambar bahwa banyak teman pengguna menggunakan versi bajakan Spotify, dan adanya kegiatan berbagi *playlist* membuat pengguna cenderung memilih opsi tersebut. “Jadi kayak lebih ke arah 'why not? aja. Teman-temanku juga pada pakai, jadi kadang-kadang malah kayak *feeling left out* kalo nggak ikutan, gitu,” ucapnya. Pengguna mengungkapkan bahwa lingkungan budaya dan teman sebaya memiliki pengaruh besar terhadap pilihannya dalam menggunakan Spotify bajakan, bahkan memainkan peran penting dalam pengambilan keputusannya. Selain itu, pengguna menyatakan bahwa menurutnya, pandangan sosial dari sekitarnya terhadap penggunaan aplikasi bajakan ini dianggap biasa saja. Dengan demikian, hal ini sekali lagi menyoroti bagaimana norma sosial dan pengaruh teman sebaya berperan dalam memengaruhi keputusan pengguna dalam menggunakan layanan Spotify bajakan, serta bagaimana pandangan sosial terhadap praktik tersebut dapat dipengaruhi oleh lingkungan budaya di sekitarnya.

Terakhir dalam lingkungan budayanya, pengguna aplikasi bajakan menyatakan bahwa musik memegang peranan penting dalam kehidupan sehari-hari “gimana ya, mas kalo pandangan sosial dari sekitar ya biasa aja sih, mas. Temen-temen juga oke oke aja sama aplikasi

bajakan ini” ucapnya, sehingga tidak mengherankan bahwa banyak teman pengguna juga menggunakan layanan Spotify bajakan. Bahkan, pengguna mengakui bahwa penggunaan Spotify bajakan sering menjadi topik pembicaraan di antara teman-temannya, dengan perbedaan pandangan dari yang menganggapnya santai hingga yang lebih kaku. Teman-temannya juga dianggap tidak masalah atau oke-oke saja dengan penggunaan aplikasi bajakan ini, sehingga hal ini mencerminkan bagaimana pandangan sosial terhadap praktik tersebut bisa bervariasi di dalam lingkungan budaya pengguna. Penggunaan layanan ini menjadi topik pembicaraan yang sering muncul, narasi ini menunjukkan kompleksitas dalam pandangan masyarakat terhadap praktik penggunaan Spotify bajakan, serta bagaimana norma-norma sosial dan nilai-nilai budaya di lingkungan memengaruhi persepsi individu.



Gambar 4.3 Peta temuan nilai pribadi konsumen terhadap Platform Spotify bajakan

Gambar 4.3 menunjukkan faktor-faktor yang memengaruhi penilaian pribadi konsumen terhadap *Platform* Spotify bajakan. Faktor-faktor tersebut dibagi menjadi tiga kategori, yaitu: 1) Kebiasaan dan kenyamanan pengguna dengan musik meliputi; Kebiasaan dan pengaruh lingkungan dan teman, kebutuhan dan preferensi individu dalam setiap momen hidup. 2) Faktor mediator meliputi; Kompleksitas pandangan sosial terhadap industri musik, dukungan langsung terhadap industri musik. 3) *Platform* Spotify bajakan meliputi; Menciptakan kesamaan dan dukungan sosial.

Gambar 4.3 menunjukkan bahwa penilaian konsumen terhadap Spotify bajakan dipengaruhi oleh interaksi antara ketiga faktor tersebut. Kebiasaan dan kenyamanan pengguna dengan musik, faktor ini berkaitan dengan kebiasaan mendengarkan musik dan preferensi pengguna. Kebiasaan ini dapat dipengaruhi oleh lingkungan dan teman, serta kebutuhan dan preferensi individu dalam setiap momen hidup. Faktor mediator, mengacu pada pandangan sosial terhadap industri musik dan dukungan langsung terhadap industri tersebut. Pandangan sosial dapat memengaruhi persepsi pengguna tentang bajakan musik. Dukungan langsung terhadap industri musik.

*Platform* Spotify bajakan menawarkan akses gratis ke musik, yang dapat menarik bagi pengguna yang ingin menghemat biaya. *Platform* ini juga dapat

menciptakan kesamaan dan dukungan sosial di antara pengguna yang menggunakannya. Penilaian konsumen terhadap Spotify bajakan adalah hasil dari interaksi kompleks antara kebiasaan dan preferensi pengguna, pandangan sosial terhadap industri musik, dan *platform* Spotify bajakan itu sendiri.

## BAB V

### DISKURSUS LOYALITAS KONSUMEN MUSIK PADA *PLATFORM* SPOTIFY BAJAKAN

Tabel 5.1 menggambarkan hasil temuan fakta, di mana terdapat sebanyak 20% temuan fakta tentang loyalitas, 43.95% temuan fakta tentang citra *platform*, dan 35.80% temuan fakta tentang nilai pribadi, yang di mana fakta tersebut yang menjadi faktor-faktor loyalitas konsumen musik terhadap penggunaan *platform* Spotify bajakan.

Tabel 5.1 Tabulasi statistik data dan fakta penelitian

Judul Temuan	Kuantitas	Prosentase
Loyalitas	82	20%
Citra Produk	178	43.95%
Nilai Pribadi	145	35.80%
Total		100%

Menyelami kompleksitas penggunaan Spotify bajakan: antara keuntungan dan dilema. Tulisan ini mengupas fenomena penggunaan *platform* Spotify bajakan, sebuah pilihan yang sarat dengan kompleksitas dan dilema. Di satu sisi, *platform* ini menawarkan akses musik yang mudah dan murah, bahkan gratis. Di sisi lain, penggunaannya menimbulkan pertanyaan etika dan moral terkait pelanggaran hak cipta dan potensi kerugian bagi industri musik. Bagaimana *platform* Spotify bajakan menjadi mediator penting antara konsumen dan musik? Diskusi pada bab ini akan mengeksplorasi berbagai aspek yang melingkupi fenomena ini, termasuk: Daya tarik dan keuntungan *platform* Spotify bajakan yang meliputi akses mudah dan murah, bahkan gratis, ke jutaan lagu, fitur-fitur *premium* yang tidak tersedia di versi gratis resmi, dan fleksibilitas dan kontrol yang lebih besar dalam memilih dan menikmati musik.

Kompleksitas hubungan emosional antara konsumen dan *platform* yang meliputi; Ikatan kuat yang terbentuk melalui pengalaman mendengarkan musik, perasaan nostalgia, kenyamanan, dan ekspresi diri yang dimungkinkan oleh *platform*, dan dilema etika dan moral yang muncul dari penggunaan *platform* bajakan. Faktor-faktor yang mendorong penggunaan *platform* Spotify bajakan meliputi; Faktor ekonomi dan keterbatasan finansial, kebiasaan dan preferensi pribadi yang terbentuk dari penggunaan *platform*, dan norma sosial dan pengaruh teman sebaya yang mendukung penggunaan *platform* bajakan. Dilema etika dan moral yang dihadapi

konsumen meliputi; Kesadaran akan pelanggaran hak cipta dan potensi kerugian bagi industri musik, perasaan bersalah dan keraguan dalam menggunakan *platform* bajakan, dan upaya justifikasi dan pembenaran internal untuk penggunaan *platform* bajakan.



Gambar 5.1 Diagram Lingkaran hasil temuan riset

### ***Platform* Memediasi antara Konsumen dengan Musik**

*Platform* Spotify bajakan menjadi mediator penting antara konsumen dan musik. Loyalitas konsumen terhadap *platform* ini terwujud dalam kemampuannya untuk mempertahankan preferensi konsumen dalam jangka waktu yang cukup lama. Meskipun menyadari hal itu tidak legal, loyalitas dan konsistensi konsumen dalam menggunakan Spotify bajakan mencerminkan preferensi

konsumen untuk tetap setia pada *platform* Spotify bajakan. Hal ini memengaruhi keputusan konsumen untuk tetap menggunakan layanan ini. Kepuasan dan preferensi konsumen juga menjadi aspek penting dalam hubungan konsumen dengan Spotify bajakan. Kebutuhan dan prioritas pribadi konsumen turut dipertimbangkan, sehingga konsumen merasa bahwa *platform* Spotify bajakan memenuhi ekspektasi konsumen secara keseluruhan. Dalam kesimpulannya, *platform* Spotify bajakan berperan sebagai mediator penting antara konsumen dan musik. Meskipun tidak legal, loyalitas dan konsistensi konsumen dalam menggunakan Spotify bajakan mencerminkan preferensi konsumen untuk tetap setia pada *platform* ini.

Selain menjadi mediator antara konsumen dengan musik, menggunakan Spotify bajakan ini juga tentang eksplorasi musik dan mengapresiasi nilai seni di balik setiap karya. Pengguna dapat menemukan genre baru, artis yang tidak dikenal, dan menciptakan daftar putar yang unik sesuai dengan preferensi mereka. Namun, di balik kebebasan ini, ada pertimbangan yang perlu dipertimbangkan. Apakah tindakan ini mencerminkan apresiasi yang sejati terhadap seni dan musik, atau hanya sebuah akses yang praktis? Pendekatan pragmatis dalam menggunakan *platform* ini bisa berdampingan dengan momen relaksasi ketika mendengarkan lagu favorit. Kompleksitas sikap dan pengalaman konsumen dapat tercermin dalam preferensi musik pribadi mereka. Dengan demikian, penggunaan Spotify bajakan tidak

hanya berfungsi sebagai mediator antara konsumen dan musik, tetapi juga sebagai sarana eksplorasi musik dan apresiasi terhadap nilai seni di balik setiap karya. Kompleksitas sikap dan pengalaman konsumen tercermin dalam preferensi musik pribadi mereka.

Konsumen menekankan motif utama, yaitu keuntungan yang didapatkan. Pendekatan pragmatis dan relaks dalam menggunakan Spotify bajakan memungkinkan konsumen untuk eksplorasi musik tanpa batasan, sambil tetap mengapresiasi nilai seni dari karya-karya musik yang konsumen dengar. Dengan demikian, Spotify bajakan tetap menjadi pilihan yang menarik bagi banyak konsumen yang mencari kenyamanan dan keuntungan dalam mengakses musik. Selain itu, keuntungan finansial yang diperoleh dari konsumen Spotify bajakan menjadi salah satu alasan kuat yang mendorong konsumen untuk tetap memilih opsi ini. Meskipun legalitasnya dipertanyakan, kenyamanan dan keuntungan yang diperoleh oleh konsumen membuatnya tetap menjadi pilihan yang menarik dalam panorama distribusi musik saat ini. Dengan demikian, Spotify bajakan tetap menjadi pilihan yang menarik bagi banyak konsumen yang mencari kenyamanan dan keuntungan dalam mengakses musik. Dalam panorama distribusi musik saat ini, kenyamanan dan keuntungan yang diperoleh oleh konsumen membuatnya tetap menjadi pilihan yang menarik.

### **Hubungan Emosional antara Konsumen dengan Platform (Spotify bajakan)**

Hubungan emosional antara konsumen dengan platform Spotify bajakan membentuk ikatan yang kuat. Hal ini dapat disebabkan oleh dua faktor utama: aspek emosional dan praktis. Secara emosional, konsumen merasa terhubung dengan musik yang mereka dengarkan melalui platform ini, menciptakan perasaan nostalgia, kenyamanan, atau bahkan ekspresi diri. Di sisi praktis, kemudahan akses dan berbagi musik dengan teman-teman juga memperkuat ikatan tersebut. Namun, kompleksitas hubungan emosional dengan platform bajakan juga tidak bisa diabaikan. Pengguna sering kali merasa bersalah atau khawatir terkait legalitas dan etika konsumen, menghadirkan konflik internal yang rumit. Meskipun demikian, faktor-faktor ini tidak mengurangi intensitas keterikatan emosional yang ada, yang tetap kuat dan bervariasi di antara setiap individu. Secara keseluruhan, hubungan emosional antara pengguna dan platform Spotify bajakan menunjukkan kompleksitas yang melibatkan aspek emosional yang kuat, keterikatan praktis, dan pertimbangan etika.

Lebih dari sekadar hiburan platform Spotify bajakan menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan konsumen. Spotify bukan hanya menyediakan musik untuk dinikmati, tetapi juga memberikan dukungan dan keterhubungan dalam setiap momen hidup mereka. Konsumen melihat Spotify bukan hanya sebagai aplikasi

musik, tetapi sebagai bagian integral dari gaya hidup dan kehidupan sehari-hari konsumen. Menyediakan akses mudah dan berbagai pilihan musik, Spotify bajakan membentuk dan memperkuat ikatan emosional yang mendalam dengan konsumen. Melalui musik yang mereka dengarkan, konsumen menciptakan narasi kehidupan mereka sendiri, menemukan kedamaian, semangat, atau kenangan dalam setiap lagu yang diputar. Oleh karena itu, hubungan antara konsumen dan *platform* seperti Spotify tidak hanya mencerminkan hubungan dengan sebuah aplikasi, tetapi juga menyiratkan interaksi yang memengaruhi aspek fundamental dari kehidupan.

Musik menjadi lebih dari sekadar aliran suara, musik menjadi teman setia yang menemani dalam berbagai momen hidup melalui Spotify bajakan sebagai mediator. Musik memiliki kemampuan unik untuk membangun ikatan emosional yang kuat dengan pendengarnya, memperkuat keterikatan yang kompleks antara konsumen dan musik yang mereka dengarkan. Dalam hubungan ini, konsumen mempertimbangkan berbagai faktor, termasuk kontrol atas *playlist* mereka, nilai tambah yang diberikan oleh *platform*, dan keterikatan emosional yang mereka rasakan terhadap musik dan seni secara keseluruhan. Meskipun terkadang dihadapkan pada pilihan atau tawaran lain, loyalitas konsumen terhadap *platform* ini seringkali teguh, dengan mereka mempertahankan preferensi dan kebiasaan mendengarkan musik mereka melalui *platform* Spotify bajakan. Ini menunjukkan bahwa hubungan antara

konsumen dan *platform* Spotify bajakan tidak hanya didasarkan pada konsumsi musik semata, tetapi juga mempertimbangkan aspek kontrol, nilai tambah, dan keterikatan emosional yang kompleks.

### **Daya atau Faktor Pendukung**

Daya atau faktor pendukung yang menjadikan alasan konsumen untuk tetap menggunakan *platform* Spotify bajakan melibatkan beberapa aspek psikologis yang kompleks. Kepuasan dan preferensi konsumen memainkan peran kunci. Konsumen merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh *platform* tersebut, serta lebih memilih bajakan dibandingkan opsi legal lainnya. Kesenangan dan keuntungan menjadi faktor yang memengaruhi preferensi dan keputusan konsumen. Mereka menikmati manfaat langsung dari akses musik tanpa biaya, yang memberikan kenyamanan dan kepuasan instan. Motif "ekonomis kreatif" juga muncul, di mana konsumen mencari keseimbangan antara aspek ekonomi dan penghargaan kepada musisi atau yang terlibat dalam pembuatan lagu. Hal ini tercermin dalam keputusan konsumen untuk tetap menggunakan layanan bajakan demi keuntungan finansial dan kesenangan mendengarkan musik. Menekankan motif utama konsumen, seperti akses tanpa biaya, juga memengaruhi preferensi dan keputusan mereka, dengan potensi promosi dan diskon menjadi faktor tambahan yang memengaruhi keputusan konsumen. Secara keseluruhan, penggunaan *platform* Spotify bajakan dipengaruhi oleh

faktor-faktor psikologis kompleks, termasuk kepuasan, kesenangan, keuntungan finansial, dan preferensi pengguna.

Faktor harga memiliki pengaruh yang signifikan dalam penggunaan *platform* Spotify bajakan, dengan tantangan finansial dan pertimbangan ekonomi yang menjadi bagian dari pertimbangan konsumen. Meskipun demikian, faktor ini tidak selalu menjadi satu-satunya pertimbangan atau motivasi. Konsumen juga mempertimbangkan keinginan pribadi dan tingkat kenyamanan dalam menggunakan layanan Spotify bajakan. Selain itu, kepuasan dan insentif dari layanan yang lebih terjangkau juga menjadi faktor krusial yang memengaruhi keputusan konsumen. Konsumen menemukan kebebasan akses dalam memenuhi kebutuhan musik mereka secara praktis dan memuaskan, serta menganggap kenyamanan pribadi sebagai motif yang kuat dalam menggunakan *platform* Spotify bajakan. Dengan aspek-aspek seperti preferensi pribadi, akses tanpa batas, dan keunggulan utama yang ditawarkan, *platform* Spotify bajakan tetap menjadi pilihan yang diminati oleh sebagian besar konsumen. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun faktor harga memiliki pengaruh signifikan dalam penggunaan *platform* Spotify bajakan, konsumen juga mempertimbangkan aspek lain seperti keinginan pribadi, kenyamanan, dan kepuasan layanan. Kebebasan akses, kenyamanan pribadi, dan keunggulan utama yang ditawarkan *platform* Spotify bajakan tetap

menjadi faktor-faktor kuat yang mempertahankan minat konsumen.

Fleksibilitas yang lebih besar dalam akses tanpa harus membayar juga menjadi salah satu daya tarik utama bagi konsumen *platform* Spotify bajakan. Motif praktisitas dan hemat biaya menjadi pendorong utama di balik keputusan konsumen untuk tetap menggunakan *platform* Spotify bajakan. Konsumen merasakan kepuasan dan manfaat dari fitur-fitur khusus dan kemudahan yang ditawarkan, yang secara langsung memengaruhi preferensi dan keputusan konsumen. *Platform* Spotify bajakan juga dianggap sebagai alternatif praktis dalam mengakses musik, memenuhi kebutuhan konsumen untuk mendengarkan musik dengan efisien. Selain itu, konsumen memiliki persepsi positif terhadap *platform* tersebut, mempertimbangkan kualitas, keandalan, fungsionalitas, dan kenyamanannya dalam mendengarkan musik, yang semakin memperkuat alasan konsumen untuk tetap menggunakan *platform* Spotify bajakan. Dari beragam faktor yang mendukung penggunaan *platform* Spotify bajakan adalah bahwa konsumen menemukan kepuasan dalam fleksibilitas akses, praktisitas, dan hemat biaya yang ditawarkan. Konsumen memandang fitur-fitur khusus, kemudahan akses, dan alternatif praktis sebagai keunggulan utama yang memengaruhi keputusan konsumen.

### **Dilema Etis dan Moral**

Dilema etis dan moral menjadi faktor yang

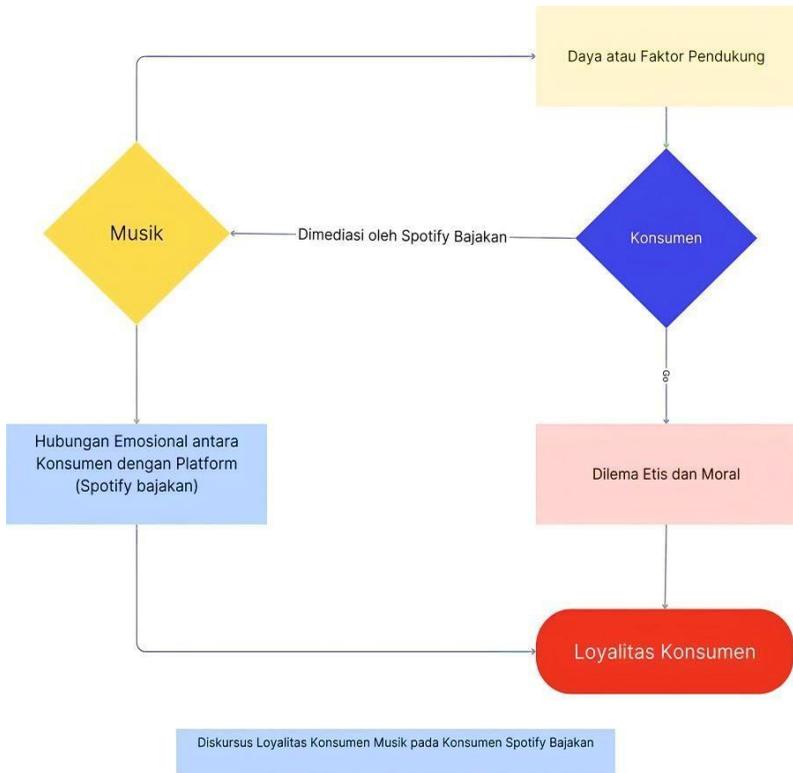
kompleks dalam keputusan konsumen terkait penggunaan *platform* Spotify bajakan. Meskipun konsekuensi etis dan hukum dari tindakan tersebut dapat diakui, tidak jarang konsumen tetap menggunakan *platform* Spotify bajakan. Ini disebabkan oleh pemahaman yang kompleks dan reflektif terhadap dilema moral yang dihadapi. Konsumen mempertimbangkan berbagai faktor seperti ketersediaan finansial, kebutuhan akan hiburan, dan persepsi mereka terhadap praktik bisnis perusahaan. Sementara dilema moral dan etika bisa menjadi pertimbangan, pemahaman yang lebih kompleks tentang hal tersebut tidak selalu menjadi alasan utama bagi konsumen untuk mengubah preferensi konsumen. Terlebih lagi, adanya pembenaran internal atau perasaan bahwa tindakan mereka tidak memiliki dampak signifikan pada pelaku industri musik bisa memengaruhi keputusan mereka. Dalam kesimpulannya, meskipun dilema etis dan moral diakui, faktor-faktor lain seperti ketersediaan finansial, kebutuhan hiburan, dan persepsi terhadap praktik bisnis perusahaan dapat memengaruhi keputusan konsumen untuk tetap menggunakan *platform* Spotify bajakan.

Pertimbangan penggunaan *platform* Spotify bajakan, dilema etis dan moral seringkali dihadapi oleh konsumen. Aspek moral dan etika menjadi pertimbangan utama dalam pengambilan keputusan. Meskipun ada kesadaran akan pelanggaran hak cipta dan kerugian yang mungkin ditimbulkan, beberapa konsumen mengadopsi pendekatan pragmatis yang memisahkan diri dari beban

moral atau etis. Norma sosial dan pengaruh teman sebaya menjadi faktor penting yang membentuk praktik penggunaan. Dalam lingkungan yang mendukung penggunaan Spotify bajakan, konsumen merasa terdorong untuk mengikuti arus tersebut demi rasa kesamaan dan dukungan sosial. Kebiasaan yang terbentuk dalam lingkungan tersebut dapat memperkuat penggunaan *platform* bajakan tanpa mempertimbangkan implikasi moral yang lebih dalam. Dengan demikian, konsumen mungkin merasa bahwa dilema etis dan moral tidaklah menjadi alasan yang memadai untuk meninggalkan praktik penggunaan yang sudah menjadi hal biasa di lingkungan mereka.

Dalam konteks konsumen *platform* seperti Spotify bajakan, faktor-faktor lain seperti norma sosial dan pengaruh teman sebaya dapat memainkan peran yang penting. Norma-norma sosial dan nilai-nilai budaya bisa memengaruhi persepsi individu terhadap kegiatan yang sebenarnya melanggar etika dan moral. Kompleksitas dalam pandangan masyarakat membuat persepsi mengenai tindakan tersebut menjadi beragam. Beberapa orang mungkin menganggapnya sebagai pelanggaran etika yang serius, sementara yang lain mungkin mengabaikan dilema etisnya dan siap menerima risiko. Terlebih lagi, pengaruh teman sebaya dan norma sosial dapat memberikan dorongan untuk melanjutkan konsumen *platform* tersebut meskipun mengetahui bahwa itu tidak etis. Pandangan yang kurang dilematis dan menerima risiko menjadi alasan utama mengapa

konsumen tetap menggunakan Spotify bajakan. Persepsi individu terhadap norma sosial atau pandangan masyarakat juga memainkan peran penting dalam membuat keputusan tersebut. Dengan demikian, meskipun ada dilema etis dan moral, faktor-faktor sosial dan persepsi individu menjadi alasan kuat untuk tetap setia menggunakan *platform* Spotify bajakan.



Gambar 5.2 Kerangka Diskursus Loyalitas Konsumen Musik pada Konsumen Spotify Bajakan

Dari uraian analisa di atas kesimpulannya terdapat pada gambar 5.2 yaitu diskursus tentang loyalitas konsumen

musik pada *platform* Spotify bajakan. Konsumen dihadapkan pada pilihan antara menikmati musik secara gratis dengan menggunakan *platform* ilegal atau membayar untuk menggunakan *platform* legal. Penggunaan Spotify bajakan menawarkan banyak keuntungan sebagai faktor pendukung seperti kemudahan akses dan ketersediaan lagu yang beragam yang bisa diperoleh tanpa harus mengeluarkan biaya, sehingga menciptakan hubungan emosional dengan konsumen. Namun, *platform* ini menimbulkan dilema etis dan moral karena melanggar hukum di sini konteksnya adalah hak cipta musisi dan industri musik. Loyalitas konsumen terhadap Spotify bajakan diuji oleh dilema ini, akan tetapi kesetiaan konsumen dalam menggunakan Spotify bajakan dapat mengesampingkan faktor dilema etis dan moral tersebut, dan konsumen beranggapan bahwa Spotify bajakan menjadi mediator antara konsumen dengan musik itu sendiri.

## BAB VI

### LOYALITAS KONSUMEN MUSIK PADA *PLATFORM*; ANTARA DILEMA ETIS DAN HARGA

Tulisan pada bab ini mengupas faktor-faktor yang mendasari pilihan konsumen untuk menggunakan *platform* Spotify bajakan. Diskusi akan berfokus pada dua aspek utama. Pertama, faktor psikologis yang meliputi; Kepuasan seperti pengalaman pengguna, seperti ketersediaan konten, kualitas *audio*, dan kemudahan penggunaan, akan dibahas dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, kesenangan seperti motivasi konsumen untuk menggunakan *platform* bajakan karena akses mudah dan gratis terhadap musik akan dianalisis, dan faktor finansial seperti dampak harga langganan resmi dan nilai relatif *platform* bajakan terhadap pilihan konsumen akan dikaji.

Kedua, faktor sosial yang meliputi; Norma sosial seperti pengaruh norma dan ekspektasi masyarakat terhadap penggunaan *platform* bajakan akan ditelusuri, pengaruh teman sebaya seperti bagaimana tekanan sosial dari teman dan lingkungan sosial memengaruhi pilihan konsumen akan dibahas.

Diskusi akan menggunakan pendekatan diskursus untuk menggali persepsi dan pengalaman konsumen dengan *platform* Spotify bajakan. Pendekatan ini akan membantu memahami bagaimana konsumen membangun hubungan emosional dengan *platform* dan bagaimana mereka mengatasi dilema etis terkait penggunaan *platform* bajakan.

### **Faktor-Faktor Psikologis dan Sosial yang Memengaruhi Keputusan Konsumen dalam Memilih Platform Spotify Bajakan**

Faktor psikologis memiliki peran yang signifikan dalam memengaruhi keputusan konsumen dalam memilih *platform* Spotify bajakan. Salah satu teori yang relevan adalah Teori Motivasi oleh Abraham Maslow. Menurut Maslow (McLeod, 2018), kebutuhan manusia berkembang dalam hierarki, dimulai dari kebutuhan fisik hingga kebutuhan *self-actualization*. Dalam konteks *platform streaming* musik, kepuasan konsumen dapat terkait dengan pemenuhan kebutuhan akan hiburan dan koneksi sosial. Konsumen mungkin memilih *platform* Spotify bajakan untuk memenuhi kebutuhan, karena pengalaman musik yang mereka dapatkan memenuhi kebutuhan tersebut (Randy, 2020). Philip Kotler menjelaskan bagaimana faktor psikologis seperti sikap, persepsi, dan motivasi memengaruhi keputusan konsumen terkait *platform* Spotify bajakan (A. B. P. Kotler, 2014).

Konsumen yang memiliki sikap positif terhadap

perilaku menggunakan *platform* bajakan melihatnya sebagai alternatif yang lebih menguntungkan daripada membayar langganan resmi. Persepsi konsumen tentang risiko dan manfaat juga akan memengaruhi keputusan mereka dalam memilih *platform* tersebut (P. W. Aprilia & Krisnawati, 2023). Hasil penelitian menunjukkan terdapat beberapa faktor psikologis yang memengaruhi keputusan konsumen dalam memilih untuk menggunakan *platform* Spotify bajakan, antara lain faktor kepuasan konsumen terhadap *platform*, kesenangan, dan faktor finansial atau faktor harga. Serta faktor sosial yang juga memengaruhi keputusan konsumen seperti norma sosial dan pengaruh teman sebaya.

Kepuasan dapat dipahami sebagai respon emosional dan kognitif terhadap pengalaman pengguna. Beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen dalam memilih *platform* Spotify bajakan meliputi ketersediaan konten, kualitas *audio*, kemudahan penggunaan, dan interaksi sosial. Konsumen cenderung memilih *platform* yang menawarkan konten yang sesuai dengan preferensi mereka, baik itu lagu-lagu terbaru, *playlist* yang disesuaikan, atau podcast yang menarik. Selain itu, kemudahan penggunaan *platform* juga dapat meningkatkan kepuasan konsumen, seperti fitur pencarian yang efektif. Interaksi sosial, seperti kemampuan untuk berbagi lagu atau *playlist* dengan teman-teman, juga dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Kesenangan menjadi pendorong utama di balik

perilaku konsumtif. Dalam kasus Spotify bajakan, kesenangan hadir dalam bentuk akses mudah dan gratis terhadap beragam konten musik yang bisa dinikmati tanpa biaya berlangganan resmi. Kesenangan ini mampu mengalahkan rasa bersalah yang mungkin timbul karena tindakan ilegal. Ketika konsumen merasa terhibur dan memperoleh manfaat dari *platform*, mereka cenderung mengabaikan aspek etika atau legalitas. Selain itu, faktor kesenangan juga terkait erat dengan pengalaman pengguna. Spotify bajakan menawarkan pengalaman yang sama atau bahkan lebih baik dibandingkan dengan versi *premium* bagi pengguna. Fitur-fitur yang sama, seperti pemutaran musik tanpa batas dan *playlist* yang disesuaikan dengan preferensi, memberikan kepuasan yang nyaris identik. Dalam psikologi konsumen Philip Kotler, kepuasan yang dirasakan secara langsung oleh pengguna menjadi prioritas utama, tanpa mempertimbangkan implikasi jangka panjang dari tindakan mereka (Agarwal & Dhingra, 2023).

Faktor finansial atau faktor harga sering kali menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi persepsi nilai produk atau layanan. Konsumen menilai, harga legalitas yang tinggi dari langganan Spotify resmi dianggap sebagai hambatan yang signifikan. Oleh karena itu, banyak konsumen cenderung setia untuk menggunakan versi bajakan karena dianggap sebagai alternatif yang lebih ekonomis. Selain itu, konsumen juga memperhitungkan manfaat relatif dari harga yang mereka

bayar dengan manfaat yang mereka terima. Jika mereka percaya bahwa layanan yang disediakan oleh versi bajakan tidak jauh berbeda dari versi resmi dengan biaya yang lebih rendah atau tanpa biaya sama sekali, mereka mungkin lebih condong untuk memilih opsi tersebut. Selain faktor finansial, aspek psikologis lainnya juga memainkan peran, seperti rasa keadilan dan dorongan untuk mendapatkan sesuatu secara gratis. Dalam konteks psikologi konsumen menurut Armstrong dan Kotler, pemahaman akan kompleksitas hubungan antara faktor finansial, harga, nilai produk, dan pertimbangan etis menjadi penting dalam menjelaskan perilaku konsumen dalam memilih *platform* Spotify bajakan (P. Kotler & Armstrong, 2018).

Menurut Kotler dalam konteks psikologi konsumen, faktor sosial memainkan peran penting dalam keputusan konsumen untuk menggunakan *platform* Spotify bajakan (P. Kotler & Amstrong, 2013). Norma sosial merujuk pada aturan informal yang memandu perilaku individu dalam suatu kelompok atau masyarakat. Dalam kasus ini, norma sosial bisa mendorong individu untuk menggunakan *platform* yang dianggap umum atau diterima secara luas oleh kelompok mereka. Misalnya, jika lingkungan sosial seseorang menunjukkan toleransi atau bahkan menerima penggunaan Spotify bajakan sebagai hal yang biasa, konsumen tersebut cenderung merasa lebih nyaman untuk mengikuti arus tersebut. Hal ini dapat memperkuat kecenderungan untuk memilih *platform* bajakan sebagai pilihan mereka, terutama jika

mereka percaya bahwa tindakan tersebut tidak akan memiliki konsekuensi negatif yang signifikan. Selain itu, tekanan sosial dari teman sebaya atau kelompok sosial juga dapat memengaruhi keputusan konsumen.

Pergeseran *platform* rilis musik dari media fisik ke media digital telah mengubah lanskap industri musik secara radikal, dengan dampak yang signifikan terhadap perilaku loyalitas konsumen. Di tengah fenomena ini, *platform* musik seperti Spotify bajakan telah muncul sebagai alternatif populer bagi banyak pengguna. Meskipun *platform* digital menyediakan kemudahan akses yang tak tertandingi dan berbagai fitur inovatif, seperti pemutaran *streaming* tak terbatas dan kemampuan untuk menemukan musik baru dengan mudah, beberapa konsumen masih merasa kekurangan dalam hal pengalaman estetika yang diberikan oleh rilisan fisik. Perilaku loyalitas konsumen dalam konteks ini menjadi semakin kompleks. Beberapa pengguna yang menggemari rilisan fisik seperti *Compact Disc* (CD) ataupun Vinyl memilih untuk tetap menggunakan *Platform* Spotify bajakan karena mereka merasa *platform* digital selamanya hanya akan menjadi digital tanpa ada kesan estetika dan autentik seperti rilisan fisik. Ini menunjukkan bahwa faktor-faktor non-fungsional seperti kepuasan sensorik dan kepuasan emosional (rasa nostalgia atau koneksi dengan karya seni) juga memainkan peran penting dalam keputusan konsumen (Junger *et al.*, 2017). Menurut Kotler dalam psikologi konsumen terdapat pengaruh *Perceived Value*, yang

mana fenomena ini mencerminkan pentingnya memahami bahwa perilaku konsumen tidak hanya didorong oleh kebutuhan fungsional, tetapi juga oleh kebutuhan psikologis yang lebih dalam (Dewi, 2021).

### **Pendekatan Diskursus Memengaruhi Persepsi Konsumen Terhadap Penggunaan *Platform* Spotify Bajakan**

Pada penelitian ini pendekatan diskursus memainkan peran kunci dalam menggali persepsi konsumen terhadap loyalitas penggunaan *platform* Spotify bajakan. Diskursus yang berkembang pada konsumen sering kali menekankan hubungan emosional dengan *platform*, serta dilema etis dan moral. Dalam konteks ini, Spotify bajakan dipandang sebagai mediator antara konsumen dan musik itu sendiri. Meskipun *platform* Spotify bajakan ini ilegal, persepsi konsumen terhadap nilai yang diberikan oleh Spotify bajakan tetap positif. Pentingnya aspek emosional dalam hubungan konsumen dengan musik tidak dapat diabaikan. Spotify bajakan menjadi mediator yang memfasilitasi hubungan emosional konsumen dengan musik. Para konsumen merasa terhubung secara emosional dengan *playlist* mereka, artis favorit, dan momen-momen yang didengarkan. Hal ini menciptakan loyalitas yang kuat terhadap *platform*. Konsumen merasa terhubung dengan *playlist* yang mereka buat atau temukan di *platform* Spotify bajakan, dan musik-musik tersebut menjadi bagian integral dari berbagai momen dalam kehidupan

mereka, baik itu saat sedang senang maupun sedih. Sensasi ini menciptakan ikatan emosional yang kuat antara konsumen dan *platform*. Pendekatan diskursus akan mengarahkan pembicaraan pada nilai-nilai emosional dan pengalaman pribadi yang dimiliki oleh konsumen, yang kemudian membentuk persepsi konsumen terhadap penggunaan *platform* Spotify bajakan. Dalam konteks psikologi konsumen menurut Kotler dan Armstrong (Ambalika, 2020), faktor emosional memainkan peran yang signifikan dalam membentuk perilaku dan preferensi konsumen.

Pendekatan diskursus memainkan peran penting dalam membentuk persepsi konsumen terhadap penggunaan *platform* Spotify bajakan. Meskipun terdapat dilema etis dan moral yang menyertainya, banyak konsumen tetap memilih untuk menggunakan *platform* Spotify bajakan. Faktor lingkungan sosial dan pengaruh teman sebaya menjadi pendorong utama dalam loyalitas konsumen. Psikologi sosial menunjukkan bahwa individu cenderung menyesuaikan perilaku mereka dengan norma-norma yang dominan dalam lingkungan mereka. Dalam konteks penggunaan Spotify bajakan, jika teman sebaya atau lingkungan sosial mendukung atau bahkan mendorong penggunaan versi bajakan, hal ini dapat mengurangi rasa bersalah atau perasaan negatif terhadap pelanggaran hak cipta. Selanjutnya, aspek praktis juga dapat memengaruhi pilihan konsumen. Kemudahan akses dan ketersediaan konten tanpa biaya tambahan dapat menjadi faktor utama dalam memilih penggunaan Spotify

bajakan. Dengan demikian, walaupun dilema etis dan moral terus hadir, faktor-faktor psikologis seperti norma sosial, pengaruh teman, kepuasan instan, dan kebiasaan memainkan peran penting dalam mempertahankan penggunaan *platform* Spotify bajakan oleh konsumen (Febriani & Tiorida, 2019).

### **Evolusi Pemahaman dan Konteks Faktor-Faktor yang Memengaruhi Perilaku Konsumen dalam Memilih Platform Spotify Bajakan**

Perbandingan antara hasil penelitian terdahulu dengan dua penelitian ini pertama mengenai perilaku konsumen dalam memilih *platform* Spotify bajakan menunjukkan adanya evolusi dalam pemahaman dan konteks faktor-faktor yang memengaruhi keputusan konsumen. Penelitian evolusi perilaku konsumen di era digital (Bakhtiar, 2022) menggarisbawahi peran faktor psikologis seperti persepsi, motivasi, pembelajaran, keyakinan, dan sikap dalam memengaruhi perilaku konsumen, yang juga ditemukan dalam penelitian ini mengenai faktor psikologis dan sosial yang memengaruhi keputusan konsumen dalam memilih *platform* Spotify bajakan. Namun, penelitian ini menyoroti aspek-aspek yang lebih spesifik, yang berkaitan langsung dengan penggunaan *platform* Spotify bajakan, seperti kepuasan, kesenangan, faktor finansial, dan faktor sosial.

Selanjutnya, penelitian mengenai kepuasan konsumen terhadap aplikasi musik streaming seperti Spotify dan JOOX (Karyono *et al.*, 2019) menunjukkan

preferensi pengguna terhadap Spotify *premium* berkat pengalaman pengguna yang unggul. Hal ini sejalan dengan temuan dalam penelitian ini yang menyebutkan bahwa kepuasan konsumen terhadap *platform* Spotify bajakan terkait dengan ketersediaan konten, kualitas *audio*, kemudahan penggunaan, dan interaksi sosial. Selain itu, ada perbandingan antara temuan bahwa inovasi, afiliasi konsumen melalui fitur, dan keterlibatan konsumen dalam layanan portal merupakan konsep-konsep kunci untuk menciptakan loyalitas pelanggan di industri portal musik digital (Björn *et al.*, 2010) dengan faktor-faktor seperti ketersediaan konten, kemudahan penggunaan, dan pengaruh teman sebaya yang memengaruhi loyalitas pengguna terhadap *platform* Spotify bajakan.

Penelitian mengenai model perilaku konsumsi produk bajakan (Achmad & Saputro, 2016) menyoroti rasionalisasi bahwa tindakan pembajakan dianggap wajar di masyarakat, yang sejalan dengan temuan ini bahwa faktor-faktor seperti harga dan ketersediaan konten memengaruhi keputusan konsumen dalam memilih *platform* Spotify bajakan. Selanjtnya, dalam konteks pengaruh nilai konsumsi terhadap minat beli lagu digital BTS di toko musik digital (Langgeng Irma Salugiasih, Tandiyo Pradekso, 2022) ditemukan bahwa faktor nilai fungsional, sosial, emosional, epistemik, dan kondisional yang memengaruhi minat beli juga dapat mencerminkan faktor-faktor yang memengaruhi keputusan konsumen dalam memilih *platform* Spotify bajakan, seperti

kepuasan, interaksi sosial, dan nilai relatif dari harga yang dibayar dengan manfaat yang diterima.

Penelitian ini mengeksplorasi dimensi terbaru dalam loyalitas konsumen melalui analisis mendalam terhadap diskursus yang mendasari perilaku loyalitas konsumen terhadap *platform* Spotify bajakan. Pendekatan ini memberikan wawasan baru tentang bagaimana konsumen membangun dan mempertahankan hubungan emosional dengan *platform* tersebut, serta bagaimana konsumen merasakan dilema etis dan moral yang menyertainya. Melalui pendekatan diskursus, penelitian ini mengungkapkan bahwa meskipun ada kekhawatiran terkait legalitas dan etika, banyak konsumen tetap merasa terhubung secara emosional dengan *platform* Spotify bajakan karena menyediakan akses mudah dan gratis terhadap beragam konten musik. Analisis mendalam terhadap diskursus juga menyoroti peran lingkungan sosial dan pengaruh teman sebaya dalam membentuk perilaku loyalitas konsumen terhadap *platform* ini, yang sebelumnya belum dijelajahi secara menyeluruh.

Penelitian ini tidak hanya memberikan wawasan tentang apa yang dilakukan konsumen, tetapi juga mengapa mereka melakukannya, serta bagaimana konteks sosial mereka memengaruhi pilihan konsumen. Pendekatan diskursus ini juga yang memungkinkan peneliti untuk menangkap dinamika yang terus berubah dalam perilaku konsumen dalam konteks yang lebih luas, seperti evolusi teknologi, perubahan norma sosial, dan

tren budaya. Dengan memadukan analisis diskursus dengan temuan dari penelitian terdahulu, penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap literatur tentang perilaku konsumen di era digital, dengan memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang kompleksitas dan dinamika dalam pengambilan keputusan konsumen. Hal ini dapat menjadi dasar yang kuat untuk pengembangan strategi yang lebih efektif dan berkelanjutan dalam menghadapi perubahan yang cepat dalam industri musik digital dan masyarakat secara keseluruhan.

### **Industri Musik Digital dan Perilaku Konsumen: Pendekatan Psikologis dan Strategis**

Implikasi hasil penelitian ini sangat relevan dalam konteks industri musik digital yang berkaitan dengan *platform* streaming musik. Dengan pemahaman yang lebih dalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi perilaku loyalitas konsumen terhadap *platform* Spotify bajakan, para penyedia layanan musik dapat mengadopsi pendekatan yang lebih terarah dan efektif dalam menarik dan mempertahankan konsumen. Pertama, pemahaman tentang faktor psikologis seperti kepuasan, kesenangan, dan faktor finansial dapat membantu penyedia layanan musik untuk menyusun pengalaman pengguna yang lebih memuaskan dan menarik. Dengan memahami bahwa konsumen cenderung memilih *platform* yang memenuhi kebutuhan emosional dan praktis mereka, penyedia layanan musik dapat fokus pada pengembangan fitur-fitur

yang meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pengguna. Kedua, pengetahuan tentang peran norma sosial dan pengaruh teman sebaya dalam membentuk perilaku konsumen dapat memberikan wawasan berharga untuk mengembangkan strategi yang memanfaatkan pengaruh sosial untuk memperluas basis pengguna. Ini bisa meliputi promosi yang menekankan aspek sosial dari penggunaan *platform* atau fitur yang memungkinkan konsumen untuk berbagi pengalaman mereka dengan teman-teman mereka.

Ketiga, pemahaman tentang dilema etis dan moral yang dihadapi oleh konsumen dalam menggunakan *platform* Spotify bajakan dapat membantu penyedia layanan musik untuk mengembangkan strategi yang memperkuat nilai-nilai etis mereka dan menyediakan alternatif yang legal dan lebih menarik bagi konsumen. Ini bisa meliputi upaya untuk meningkatkan kesadaran tentang konsekuensi dari pembajakan musik dan menawarkan insentif atau keunggulan yang unik bagi pengguna yang beralih ke langganan resmi. Dengan memperhatikan implikasi hasil penelitian ini, penyedia layanan musik dapat mengoptimalkan strategi mereka dalam menarik dan mempertahankan konsumen, sambil juga mempromosikan praktik-praktik yang etis dan berkelanjutan dalam industri musik digital secara keseluruhan.

Dari sudut pandang psikologi, hasil penelitian ini juga memiliki implikasi yang signifikan bagi konsumen. Pertama, pemahaman tentang faktor-faktor psikologis

yang memengaruhi keputusan konsumen dalam memilih *platform* Spotify bajakan dapat membantu konsumen untuk lebih sadar akan motivasi dan preferensi mereka sendiri. Dengan menyadari bahwa kepuasan, kesenangan, dan faktor finansial memainkan peran penting dalam pengambilan keputusan, konsumen dapat melakukan refleksi lebih mendalam tentang apa yang benar-benar mereka cari dalam sebuah *platform* musik dan apakah keputusan mereka sejalan dengan nilai dan preferensi pribadi mereka. Kedua, pemahaman tentang pengaruh norma sosial dan pengaruh teman sebaya dapat membantu konsumen untuk lebih memahami dinamika sosial yang memengaruhi perilaku mereka. Dengan menyadari bahwa tekanan dari lingkungan sosial dapat memengaruhi keputusan mereka, konsumen dapat lebih berhati-hati dalam mengevaluasi apakah penggunaan *platform* bajakan sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma sosial yang mereka anut.

Ketiga, pemahaman tentang dilema etis dan moral yang dihadapi oleh konsumen dalam menggunakan *platform* Spotify bajakan dapat mendorong konsumen untuk melakukan refleksi yang lebih dalam tentang implikasi etis dari tindakan mereka. Konsumen dapat lebih cermat dalam menimbang antara manfaat praktis dan dampak etis dari tindakan mereka. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berharga bagi konsumen dalam memahami dan mengelola penggunaan *platform* Spotify bajakan dari sudut pandang psikologi, sehingga memungkinkan

mereka untuk membuat keputusan yang lebih sadar dan bermakna dalam penggunaan layanan musik digital.

Selain itu, Indonesia merupakan negara dengan mayoritas penduduk yang memiliki nilai-nilai keagamaan yang kuat. Implikasi dari sudut pandang religiusitas bisa menjadi opsi. Pertama, meningkatkan kesadaran moral dan etika di kalangan konsumen terkait dengan kepatuhan pada hukum hak cipta. Konsumen mungkin merasa dilema moral antara keinginan untuk mengakses musik secara bebas dan kepatuhan pada ajaran agama mereka yang menekankan pentingnya kejujuran, integritas, dan menghormati hak milik orang lain. Kedua, mengadopsi pendekatan keseimbangan antara kebutuhan hiburan dan ketaatan pada nilai-nilai agama. Konsumen dapat mencari cara untuk menikmati musik secara legal dan sesuai dengan ajaran agama mereka, seperti dengan membayar langganan resmi dari layanan streaming musik yang sah, sambil tetap memperoleh manfaat praktis dan hiburan yang mereka cari.

Ketiga, konsumen yang mengidentifikasi pembajakan sebagai tindakan merampas hak orang lain mungkin mengalami konflik internal antara keinginan untuk menikmati musik secara gratis dan kesadaran akan konsekuensi moral dari tindakan tersebut. Terakhir, implikasi dari sudut pandang religiusitas dan nilai-nilai budaya juga dapat mendorong konsumen untuk meningkatkan kesadaran tentang hak cipta dan pentingnya mendukung seniman dan musisi melalui cara yang legal dan etis. Mereka dapat memilih untuk terlibat

dalam kampanye atau inisiatif yang mendukung industri musik dan mendorong penggunaan layanan yang sah.

Hasil penelitian ini juga memiliki implikasi yang signifikan bagi pengambil kebijakan (badan hukum). Pertama, penguatan penegakan hukum. Pengambil kebijakan hukum perlu memperkuat penegakan hukum terhadap pelanggaran hak cipta yang tertera pada **Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2010** tentang Hak Cipta yang mengatur lingkup, hak, dan kewajiban terkait hak cipta. **Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018** tentang Paten yang menetapkan ketentuan mengenai permohonan, paten, dan hak paten. **Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2018** tentang Desain Industri yang mengatur perlindungan hukum desain industri dan tata cara pendaftarannya. Serta **Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002** tentang Hak Cipta yang merupakan dasar hukum utama perlindungan hak cipta di Indonesia, dan **Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2001** tentang Merek yang mengatur tentang merek, pendaftaran merek, dan perlindungannya, termasuk tindakan yang menindaklanjuti penyedia layanan bajakan seperti Spotify.

Ini melibatkan penegakan hukum yang lebih ketat terhadap penyedia layanan bajakan serta konsumennya. Kedua, peningkatan kesadaran hukum. Pengambil kebijakan hukum juga perlu meningkatkan kesadaran hukum di antara konsumen tentang konsekuensi dari menggunakan layanan bajakan. Kampanye penyuluhan dan edukasi publik dapat membantu menginformasikan

masyarakat tentang dampak dari pelanggaran hak cipta dan pentingnya mendukung industri musik secara legal. Ketiga, regulasi dan kebijakan baru. Berdasarkan pemahaman tentang motif penggunaan Spotify bajakan, pengambil kebijakan dapat mengembangkan regulasi dan kebijakan baru yang memperhitungkan faktor-faktor psikologis dan sosial yang memengaruhi preferensi konsumen. Misalnya, menciptakan insentif untuk beralih ke layanan musik legal atau mengembangkan strategi untuk meningkatkan kesadaran akan dampak negatif dari menggunakan layanan bajakan. Keempat, kolaborasi industri.

Pengambil kebijakan hukum dapat mendorong kolaborasi antara industri musik, penyedia layanan streaming legal, dan pemerintah untuk mengatasi masalah penggunaan platform bajakan. Inisiatif bersama untuk menyediakan akses yang lebih terjangkau dan menarik bagi konsumen, serta meningkatkan kualitas layanan legal, dapat membantu mengurangi dorongan untuk menggunakan layanan bajakan. Kelima, pendekatan multidimensi. Dalam menangani dilema etis dan moral, pendekatan multidimensi diperlukan. Ini mencakup pendekatan yang mencakup aspek hukum, pendidikan, kesadaran, dan dukungan sosial. Pengambil kebijakan hukum perlu mengadopsi pendekatan yang holistik dan berkelanjutan untuk mengatasi tantangan yang kompleks ini.

## BAB VII

### PENUTUP

Berdasarkan hasil pemaparan dan analisis data hasil penelitian tentang diskursus loyalitas konsumen musik terhadap penggunaan *platform* Spotify bajakan dapat disimpulkan bahwa:

Penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor psikologis dan sosial yang memengaruhi keputusan konsumen dalam memilih *platform* Spotify bajakan. Faktor psikologis, seperti kepuasan, kesenangan, dan faktor finansial, memiliki peran signifikan dalam pengambilan keputusan konsumen. Konsumen memilih *platform* Spotify bajakan untuk memenuhi kebutuhan hiburan dan koneksi sosial, serta merasakan kesenangan dari akses mudah dan gratis terhadap beragam konten musik. Selain faktor psikologis, faktor sosial juga memainkan peran penting, termasuk norma sosial dan pengaruh teman sebaya. Konsumen cenderung mengikuti arus yang ditentukan oleh lingkungan sosial mereka, di mana dukungan atau toleransi terhadap penggunaan *platform* bajakan dapat mengurangi rasa bersalah atau perasaan negatif.

Pendekatan diskursus menjadi kunci dalam memahami persepsi konsumen terhadap penggunaan *platform* Spotify bajakan. Meskipun terdapat dilema etis

dan moral, banyak konsumen masih memilih untuk menggunakan *platform* ini karena mereka merasa terhubung secara emosional dengan musik yang mereka dengarkan. Dibandingkan dengan temuan dan teori sebelumnya menunjukkan adanya evolusi dalam pemahaman faktor-faktor yang memengaruhi perilaku konsumen. Penelitian ini memberikan wawasan baru tentang bagaimana konsumen membangun dan mempertahankan hubungan emosional dengan *platform* Spotify bajakan, serta bagaimana faktor-faktor eksternal memengaruhi proses ini.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi yang signifikan terhadap literatur tentang perilaku konsumen di era digital, dengan memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang kompleksitas dan dinamika dalam pengambilan keputusan konsumen. Hal ini dapat menjadi dasar yang kuat untuk pengembangan strategi yang lebih efektif dan berkelanjutan dalam menghadapi perubahan yang cepat dalam industri musik digital dan masyarakat secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil-hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang telah dikemukakan, ada beberapa saran yang dapat direkomendasikan sebagai tindak lanjut dari penelitian ini.

Beberapa saran yang dapat diajukan antara lain, kepada subjek yang merupakan konsumen yang loyal menggunakan platform Spotify bajakan untuk melakukan pemahaman yang lebih mendalam tentang implikasi hukum, etika, dan budaya religiusitas tentang perilaku

membajak dalam sudut pandang agama dari tindakan mereka. Penting untuk mempertimbangkan implikasi dari pilihan mereka. Meskipun penggunaan *platform* ini mungkin memberikan kepuasan instan dan kenyamanan dalam akses musik secara gratis, perlu diingat bahwa penggunaan *platform* bajakan juga memiliki konsekuensi etis dan legal. Oleh karena itu, konsumen disarankan untuk mempertimbangkan opsi yang lebih legal dan etis, seperti berlangganan resmi melalui *platform* musik yang memiliki lisensi dan membayar untuk konten yang mereka nikmati. Selain itu, mereka juga dapat mempertimbangkan alternatif lain yang lebih ramah anggaran, seperti paket langganan keluarga atau promosi musiman yang ditawarkan oleh *platform* resmi. Dengan mengambil langkah-langkah ini, konsumen dapat mendukung industri musik secara adil sambil tetap memenuhi kebutuhan mereka akan hiburan dan koneksi sosial melalui *platform* musik digital.

Kepada penyedia jasa layanan *platform* musik digital, penting bagi mereka untuk memperhatikan faktor-faktor yang mendorong konsumen untuk lebih memilih menggunakan *platform* bajakan. Salah satu langkah yang dapat diambil adalah meningkatkan ketersediaan konten, kualitas *audio*, dan kemudahan penggunaan *platform* resmi. Penyedia layanan juga dapat mempertimbangkan strategi harga yang lebih fleksibel dan menarik, seperti menawarkan paket langganan dengan harga yang lebih terjangkau atau memperkenalkan promosi musiman yang menarik. Selain

itu, penting untuk membangun komunitas yang aktif dan terlibat di *platform* mereka, yang dapat meningkatkan pengalaman sosial dan emosional bagi pengguna. Dengan memperhatikan faktor-faktor ini, penyedia layanan dapat membangun hubungan yang lebih kuat dengan konsumen mereka, sambil mengurangi insentif untuk menggunakan *platform* bajakan yang ilegal. Selain itu, mereka juga dapat mempertimbangkan kerja sama dengan pemegang hak cipta dan lembaga terkait untuk meningkatkan perlindungan hukum bagi karya seni dan musik yang mereka tawarkan, sehingga menciptakan ekosistem yang lebih adil bagi semua pihak yang terlibat dalam industri musik digital.

Bagi peneliti berikutnya yang tertarik untuk mengeksplorasi topik ini lebih lanjut, disarankan untuk melihat lebih dalam pada evolusi perilaku konsumen terhadap *platform* Spotify bajakan seiring waktu dan berkembangnya jaman. Penelitian dapat difokuskan pada memahami bagaimana faktor-faktor eksternal, seperti perkembangan teknologi dan perubahan budaya, memengaruhi perilaku pengguna dalam jangka panjang. Selain itu, peneliti juga dapat memperluas cakupan penelitian dengan mempertimbangkan konteks sosial dan budaya yang berbeda. Selanjutnya, penting untuk mengadopsi pendekatan *interdisipliner* yang menggabungkan teori-teori dari bidang psikologi, sosiologi, antropologi, dan studi budaya untuk memahami konstruksi sosial dari perilaku konsumen terhadap *platform* tersebut. Penelitian dapat menggali

lebih dalam tentang bagaimana bahasa dan narasi yang digunakan oleh konsumen dan media massa membentuk persepsi mereka terhadap penggunaan *platform* bajakan.

Selain itu, peneliti dapat melihat lebih dalam tentang bagaimana identitas individu dan kelompok berkontribusi terhadap konstruksi sosial dari perilaku konsumen, serta bagaimana konteks budaya dan politik memengaruhi diskursus seputar penggunaan *platform* bajakan. Selanjutnya, peneliti dapat melibatkan metodologi kualitatif yang lebih mendalam, seperti analisis wacana kritis atau analisis naratif, untuk memahami bagaimana konsumen merasakan dan merespons diskursus yang berkembang seputar *platform* Spotify bajakan. Dengan mengadopsi pendekatan ini, peneliti dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang dinamika kompleks dari diskursus yang mengelilingi penggunaan *platform* bajakan dan implikasinya terhadap perilaku konsumen serta industri musik digital secara keseluruhan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, A. A. (2018). Perancangan Promosi Fitur Premium pada Spotify Premium Feature on Spotify Promotion Design. *New England Journal of Medicine*, 372(2), 2499–2508. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/7556065> <http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=PMC394507> <http://dx.doi.org/10.1016/j.humphath.2017.05.005> <https://doi.org/10.1007/s00401-018-1825-z> <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/27157931>
- Achmad, N., & Saputro, E. P. (2016). Model Keperilakuan Atas Konsumsi Produk Bajakan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 18(1), 1. <https://doi.org/10.24914/jeb.v19i1.478>
- Aditya Rahmad, D., & Hadi, H. (2022). *Perlindungan Hak Cipta Pencipta Lagu Terhadap Pembajakan Dalam Bentuk Modifikasi Aplikasi Spotify*. 10, 311–321.
- Agarwal, R., & Dhingra, S. (2023). Factors influencing cloud service quality and their relationship with customer satisfaction and loyalty. *Heliyon*. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e15177>
- Ambalika, N. K. A. D. (2020). Pengaruh Pengalaman Emosional Positif Pada E-Wom Terhadap Kepuasan Konsumen, Reputasi Merek Dan Loyalitas Konsumen Kopi Janji Jiwa. *Global Health*, 167(1), 1–5. <https://www.e-ir.info/2018/01/14/securitisation-theory-an-introduction/>
- Ang, S. H., Cheng, P. S., Lim, E. A. C., & Tambyah, S. K. (2001). Spot the difference: Consumer responses towards counterfeits. *Journal of Consumer Marketing*, 18(3), 219–233. <https://doi.org/10.1108/07363760110392967>
- Aprilia, P. W., & Krisnawati, W. (2023). *Faktor – Faktor yang Memengaruhi Keputusan Pembelian Layanan Spotify Premium*. 4(3), 326–338.
- Aprilia, R., & Komariah, K. (2022). Analysis of The Effect of Brand Trust and Brand Engagement On Brand Loyalty Cosmetic Products (Survey Of Women Using Maybelline Cosmetics at

- Sukabumi City). *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(4), 1980–1987.  
<http://journal.yrpiipku.com/index.php/msej>
- Arnaudo, L., Lanzoni, L., & Colangelo, G. (2020). *Music Industry in the Digital Era : a pendulum swinging between dematerialization and new shapes*. 2019–2020.
- Bakhtiar, Y. (2022). *Evolusi Perilaku Konsumen Di Era Digital*. 1–31. <https://id.wikipedia.org/>
- Bazzi, S. (2022). Critical discourse analysis. In *The Routledge Handbook of Translation and Methodology*. <https://doi.org/10.4324/9781315158945-13>
- Bhattacharjee, S., Gopal, R. D., & Sanders, G. L. (2003). Digital music and online sharing: Software piracy 2.0? *Communications of the ACM*, 46(7), 107–111. <https://doi.org/10.1145/792704.792707>
- Björn, J., Ljungvaldh, S., & Thorstenson, L. (2010). *Customer loyalty creation in the digital music portal industry*.
- Cademan, A., Henriksson, R., & Nyqvist, V. (2012). The Affect of Counterfeit Products on Luxury Brands. *Linnaeus University*, 3. <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:530386/fulltext01.pdf>
- Dewatara, G. W., & Agustin, S. M. (2019). Pemasaran Musik pada Era Digital Digitalisasi Industri Musik dalam Industri 4.0 di Indonesia. *WACANA, Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*. <https://doi.org/10.32509/wacana.v18i1.729>
- Dewi, A. S. (2021). Pengaruh Perceived Value, Brand Experience, dan Brand Trust Terhadap Brand Loyalty (Studi pada Pengguna Spotify Premium). *Jurnal Imiah Mahasiswa Universitas FEB Brawijaya*, 1–18. <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/7193>
- Duarte, F. (2023). *Music Streaming Services Stats (2023)*. <https://explodingtopics.com/blog/music-streaming-stats>
- Etriany, V. (2022). *Platform Digital*. [https://ukmindonesia.id/baca-deskripsi-posts/platform-digital-#:~:text=Apa itu platform digital%3F,pengunjung atau pemirsanya%2C secara online](https://ukmindonesia.id/baca-deskripsi-posts/platform-digital-#:~:text=Apa%20itu%20platform%20digital%3F,pengunjung%20atau%20pemirsanya%2C%20secara%20online).
- Febriani, A., & Tiorida, E. (2019). Pengaruh Perceived Value Spotify Premium Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada

- Mahasiswa di Wilayah Bandung Raya). *In Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*, 10(1), 1193–1203.
- Fedotova, I., Kryvoruchko, O., & Shynkarenko, V. (2019). Theoretical aspects of determining the types of customer loyalty. *SHS Web of Conferences*, 67, 04004. <https://doi.org/10.1051/shsconf/20196704004>
- Fitriani, A., Krishernawan, I., & Khikmah, A. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Member PT. Natural Nusantara. *Bulletin of Management and Business*.
- Hariyadi, T. (2017). Transformasi Media Rekaman Musik Populer Indonesia Pada Media Online Irama Nusantara (Studi Arkeologi Media). *Repository UNAIR*, 1–12.
- Harsawibawa, H. (2019). Disrupsi dalam Musik. *Resital: Jurnal Seni Pertunjukan*, 18(3), 144–158. <https://doi.org/10.24821/resital.v18i3.3337>
- Herjanto, H. (2013). *Decisions to Commit Digital Piracy: The Role of Emotions and Virtues*.
- Hopewell, L. (2012). *The History Of The Compact Disc*. <https://gizmodo.com.au/2012/08/the-history-of-the-compact-disc/>
- Jones, N. (2016). User Loyalty and Willingness to Pay for Music Streaming Subscription. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Junger, A. P., Marin, A. C., FacFi, Jr. F. B., & AraΓejo, L. M. (2017). The perceived value on online videogames and the construction of its consumer. *Research, Society and Development*.
- Karyono, Z. R., Mursityo, Y. T., & Az-Zahra, H. M. (2019). Analisis Perbandingan Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Music Streaming Menggunakan Metode UX Curve (Studi Pada Spotify dan JOOX). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(7), 6422–6429. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/5721>
- Karyose, H., Astuti, W., & Ferdiansjah, A. (2017). Customer Loyalty: The Effect of Service Quality, Corporate Image,

- Customer Relationship Marketing and Customer Satisfaction as Intervening Variable-An Empirical Analysis of Bank Customers in Malang City. *Marketing and Branding Research*, 4(4), 336–347. <https://doi.org/10.33844/mbr.2017.60334>
- Kominfo. (2012). *Jutaan Orang Indonesia Merana Karena MP3 Bajakan*.  
[https://www.kominfo.go.id/content/detail/2302/jutaan-orang-indonesia-merana-karena-mp3-bajakan/0/sorotan\\_media](https://www.kominfo.go.id/content/detail/2302/jutaan-orang-indonesia-merana-karena-mp3-bajakan/0/sorotan_media)
- Kotler, A. B. P. (2014). Konsep Kepuasan Philip Kotler. *Konsep Kepuasan Philip Kotler*.
- Kotler, P., & Armstrong. (2013). Pengaruh Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Beli. *Africa's Potential for the Ecological Intensification of Agriculture*, 53(9), 1689–1699.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). Kotler, Armstrong, Principles of Marketing | Pearson. In *Pearson*.
- Kotler, P., Wong, V., Saunders, J., & Armstrong, G. (2005). Principles of Marketing. Fourth European Edition. In *Pearson* (Vol. 38, Issue 151).
- Kurniawan, R., & Zubaidah. (2023). Konsep Diskursus Dalam Karya Michel Foucault. *Jurnal Filsafat Indonesia*, 6(1), 21–28. <https://doi.org/10.23887/jfi.v6i1.42940>
- Kusumasondjaja, S., & Karami, N. (2016). Investigasi Atas Perilaku Konsumen Musik Indonesia Dalam Menggunakan Produk Musik Bajakan. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan/ Journal of Theory and Applied Management*, 6(3), 1–15. <https://doi.org/10.20473/jmtt.v6i3.2673>
- Langgeng Irma Salugiasih, Tandiyo Pradekso, J. N. G. (2022). *Pengaruh Nilai Konsumsi Terhadap Minat Beli Lagu Digital BTS pada Komunitas Fandom Army*.
- Lee, Y. C., Wang, Y. C., Lu, S. C., Hsieh, Y. F., Chien, C. H., Tsai, S. B., & Dong, W. (2016). An empirical research on customer satisfaction study: a consideration of different levels of performance. *SpringerPlus*, 5(1). <https://doi.org/10.1186/s40064-016-3208-z>
- Luck, G. (2016). The psychology of streaming : exploring music listeners' motivations to favour access over ownership.

- International Journal of Music Business Research*, 5(2), 46–61. <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/51863>
- McLeod, S. (2018). Maslow ' s Hierarchy of Needs Maslow ' s Hierarchy of Needs. *Business*.
- Nurullaili, N., & Wijayanto, A. (2013). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Loyalitas Konsumen Tupperware (Studi Pada Konsumen Tupperware di Universitas Diponegoro). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 89–97. <https://doi.org/10.14710/jab.v2i1.5357>
- Obiegbu, J., Larsen, G., Ellis, N., & O'Reilly, D. (2019). *Co-constructing Loyalty in an Era of Digital Music Fandom: An Experiential- Discursive Perspective*.
- Phau, I., Sequeira, M., & Dix, S. (2009). Consumers' willingness to knowingly purchase counterfeit products. *Direct Marketing*, 3(4), 262–281. <https://doi.org/10.1108/17505930911000865>
- Putra, R. M., & Irwansyah, I. (2019). Musik Rilis Fisik Di Era Digital: Musik Indie Dan Konsumsi Rilis Fisik. *Jurnal Komunikasi*, 11(2), 128. <https://doi.org/10.24912/jk.v11i2.4062>
- Randy, D. (2020). *Studi Perilaku Konsumen dalam Mengambil Keputusan Pembelian Streaming Musik pada Aplikasi Digital Spotify. 2019*, 1–10.
- Renwarin, J. M. J. (2018). Measuring Customer loyalty on New Consumer Products through Customer Satisfaction in Jakarta Indonesia. *Advances in Social Sciences Research Journal*, February. <https://doi.org/10.14738/assrj.56.4723>
- Republika.co.id. (2016). *Generasi Millennial Tetap Doyan Musik Ilegal*. <https://www.republika.co.id/berita/ohhy862/generasi-millennial-tetap-doyan-musik-ilegal>
- Ruddin, I., Santoso, H., & Indrajit, R. E. (2022). Digitalisasi Musik Industri: Bagaimana Teknologi Informasi Memengaruhi Industri Musik di Indonesia. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 2(01), 124–136. <https://doi.org/10.47709/jpsk.v2i01.1395>
- Salma, N. F. (2018). Exploring Van Dijk: Critical Discourse Analysis's Aims. *FKIP Universitas Lancang Kuning*, 1(1), 1–9.

- Sars, O. (2018). *Build Customer Loyalty Through Music*. <https://www.mytotalretail.com/article/build-customer-loyalty-through-music/>
- Solopos.com. (2015). *Situs Musik Ilegal : Kerugian Akibat Musik Bajakan Capai Rp6 Miliar Setiap Hari*. <https://teknologi.solopos.com/situs-musik-ilegal-kerugian-akibat-musik-bajakan-capai-rp6-miliar-setiap-hari-663490>
- Straw, W. (2009). The Music CD and Its Ends. *Design and Culture*, 1(1), 79–91. <https://doi.org/10.2752/175470709787375751>
- Subagja, A. D., & Aprillia, A. (2022). Peran Emosi Sebagai Variabel Mediasi Pada Pengalaman Merek Dan Loyalitas Merek. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 9(3), 1639–1664. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v9i3.45623>
- Tampubolon, D. F., Tampubolon, P. S. R. D., & Siringoringo, S. (2021). Pendekatan Psikoanalisis dan Teologi Kristen Terhadap Kesehatan Mental Remaja Kristen Akibat Pembelajaran Jarak Jauh. *JURNAL LUXNOS*. <https://doi.org/10.47304/jl.v7i2.161>
- Ting, M. S., Goh, Y. N., & Isa, S. M. (2016). Determining consumer purchase intentions toward counterfeit luxury goods in Malaysia. *Asia Pacific Management Review*, 21(4), 219–230. <https://doi.org/10.1016/j.apmr.2016.07.003>
- Vaandering, dorothy, & Reimer, K. E. (2021). Relational Critical Discourse Analysis: A Methodology to Challenge Researcher Assumptions. *International Journal of Qualitative Methods*. <https://doi.org/10.1177/16094069211020903>
- Vainikka, B. (2015). *Psychological Factors Influencing*. June.
- Walidin, W., Saifullah, & Tabrani. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif & Grounded Theory*.
- Wigati, O. T. N., Mulyadi, R. M., & Nugrahanto, W. (2023). Identitas musik: Studi netnografi rilisan musik di Bandung. *Satwika : Kajian Ilmu Budaya Dan Perubahan Sosial*, 7(1), 153–166. <https://doi.org/10.22219/satwika.v7i1.25253>
- Yoon, C. (2011). Theory of Planned Behavior and Ethics Theory in Digital Piracy: An Integrated Model. *Journal of Business Ethics*, 100(3), 405–417. <https://doi.org/10.1007/s10551-010->

0687-7

Yustisia, A. S. (2013). *Tanggung Jawab Penyedia Jasa File Hosting Terhadap Pelanggaran Hak Cipta yang Dilakukan Pengguna*. 26(4), 1–37.