

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital, aplikasi komunikasi berbasis internet menjadi sarana penting dalam mendukung aktivitas sosial, pendidikan, dan profesional. Discord merupakan platform komunikasi yang menyediakan layanan teks, suara, video, serta manajemen komunitas berbasis server. Meskipun digunakan secara luas, kompleksitas fitur Discord menuntut adanya evaluasi *usability*. *Usability* berperan penting dalam menentukan kemudahan penggunaan, efektivitas interaksi, dan kepuasan pengguna. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas *usability* memengaruhi keberlanjutan penggunaan aplikasi [1]. Oleh karena itu, evaluasi *usability* Discord diperlukan untuk memastikan pengalaman pengguna yang optimal.

Meskipun memiliki popularitas dan fitur yang kompleks, tingginya tingkat adopsi Discord tidak selalu berbanding lurus dengan kemudahan penggunaan (*usability*). Kompleksitas struktur server, kanal, serta beragam fitur tambahan seperti bot, notifikasi, dan pengaturan peran berpotensi menimbulkan beban kognitif bagi pengguna, khususnya pengguna baru. Beberapa ulasan pengguna pada platform distribusi aplikasi menunjukkan keluhan terkait navigasi yang tidak intuitif, kesulitan menemukan fitur tertentu, serta penurunan performa aplikasi pada kondisi penggunaan intensif. Dalam konteks mahasiswa, permasalahan *usability* dapat berdampak pada efektivitas komunikasi dan kolaborasi akademik [1].

Berdasarkan survei awal yang dilakukan kepada mahasiswa Universitas Malikussaleh, diperoleh bahwa aplikasi Discord telah cukup dikenal dan digunakan oleh mahasiswa. Dari total 27 responden, sebanyak 88,9% menyatakan pernah menggunakan atau mengunduh aplikasi Discord, sedangkan 11,1% lainnya menyatakan belum pernah menggunakan Discord. Selain itu, mayoritas responden telah menggunakan Discord selama 1–6 bulan sebesar 54,2%, sementara 29,2% responden lainnya telah menggunakan Discord lebih dari satu tahun. Hasil survei juga menunjukkan bahwa Discord digunakan untuk berbagai keperluan, seperti komunikasi teman, komunitas atau organisasi, gaming, serta diskusi akademik sebesar 20,8%. Temuan tersebut menunjukkan bahwa Discord

memiliki tingkat penggunaan yang cukup signifikan di lingkungan mahasiswa Universitas Malikussaleh sehingga relevan untuk dievaluasi dari aspek *usability* dan *user experience*. Tingginya penggunaan aplikasi Discord di kalangan mahasiswa menunjukkan bahwa kualitas *usability* menjadi faktor penting dalam mendukung efektivitas komunikasi dan kolaborasi digital.

Penelitian terdahulu dalam bidang *usability* dan *user experience* umumnya menggunakan pendekatan kuantitatif berbasis kuesioner subjektif seperti *System Usability Scale (SUS)*, *User experience Questionnaire (UEQ)*, dan *AttrakDiff Questionnaire*. Penelitian oleh López et al. (2024) menunjukkan bahwa *AttrakDiff* efektif dalam mengukur kualitas hedonik dan pragmatis antarmuka digital, namun penelitian tersebut terbatas pada aplikasi berbasis web[2]. Sementara itu, Choudhury (2024) menekankan pentingnya penggabungan metrik subjektif dan objektif dalam evaluasi UX, tetapi tidak secara spesifik diterapkan pada aplikasi komunikasi berbasis komunitas seperti Discord. Di Indonesia, beberapa studi *usability* telah memanfaatkan analisis log metrik pengguna, namun umumnya diterapkan pada aplikasi layanan atau sistem informasi tertentu. Dengan demikian, sebagian besar penelitian masih bersifat parsial karena hanya mengandalkan satu pendekatan, sehingga belum mampu menggambarkan *usability* secara menyeluruh.

Berdasarkan tinjauan tersebut, terdapat kesenjangan penelitian (research gap) berupa minimnya studi yang mengintegrasikan *AttrakDiff Questionnaire* dengan analisis log metrik pengguna dalam mengevaluasi *usability* aplikasi Discord *Mobile*, khususnya pada konteks pengguna mahasiswa Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menerapkan pendekatan kuantitatif gabungan yang mengombinasikan evaluasi subjektif dan objektif guna memperoleh gambaran *usability* yang komprehensif. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian evaluasi *usability* dengan model integratif yang lebih holistik. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar rekomendasi bagi pengembang aplikasi dan institusi pendidikan dalam meningkatkan kualitas antarmuka dan pengalaman pengguna aplikasi Discord sebagai media komunikasi dan kolaborasi digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan gabungan antara *AttrakDiff Questionnaire* dan analisis log metrik pengguna untuk memperoleh penilaian *usability* yang komprehensif. *AttrakDiff*

digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas pragmatis, hedonis, dan daya tarik antarmuka, sedangkan log metrik seperti *Time to Task Completion*, *Error Rate*, dan *Navigation Depth* digunakan untuk menilai kinerja pengguna secara objektif. Pendekatan ini memungkinkan pemahaman yang menyeluruh terhadap interaksi pengguna, baik dari sisi persepsi maupun performa nyata. Untuk memperoleh data objektif mengenai perilaku pengguna selama menyelesaikan tugas, penelitian ini memanfaatkan **platform Maze** sebagai media pelaksanaan *usability testing*. Platform ini mampu merekam berbagai metrik interaksi pengguna, seperti waktu penyelesaian tugas (*Time Task Completion*), jumlah kesalahan (*Error Rate*), dan kedalaman navigasi (*Navigation Depth*), sehingga hasil evaluasi menjadi lebih objektif dan terukur. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar rekomendasi bagi pengembang dalam meningkatkan kualitas *usability* aplikasi Discord.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. **Bagaimana hasil evaluasi pengalaman pengguna (*user experience*) pada aplikasi Discord menggunakan metode *AttrakDiff Questionnaire*?**
2. **Bagaimana perilaku dan pola interaksi pengguna aplikasi Discord berdasarkan hasil analisis log metrik?**
3. **Bagaimana integrasi hasil *AttrakDiff Questionnaire* dan analisis log metrik dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai tingkat *usability* aplikasi Discord?**

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di uraikan, maka tujuan penelitian ini yang akan dicapai adalah sebagai berikut:

1. **Untuk mengukur persepsi dan pengalaman pengguna terhadap aplikasi Discord menggunakan metode *AttrakDiff Questionnaire*.**
2. **Untuk menganalisis data log metrik pengguna untuk memahami pola penggunaan, hambatan interaksi, serta aspek-aspek antarmuka yang berpotensi mempengaruhi *usability*.**

3. Untuk menghasilkan evaluasi *Usability* yang lebih komprehensif melalui penggabungan data kuantitatif subjektif (*AttrakDiff*) dan data kuantitatif objektif (Log etrik).

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah, batasan masalah ditetapkan sebagai berikut:

1. Metode yang digunakan hanya *AttrakDiff Questionnaire* dan Analisis Log Metrik, tanpa membandingkan dengan metode Evaluasi *Usability* lainnya.
2. Responden penelitian adalah berfokus pada Mahasiswa Aktif Universitas Malikussaleh yang telah mengunduh dan menggunakan Aplikasi Discord.
3. Pengolahan data dilakukan menggunakan perangkat lunak statistik dan analisis dasar, seperti Microsoft Excel dan SPSS.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Memberikan informasi mengenai persepsi pengalaman pengguna terhadap Discord *Mobile* berdasarkan hasil *AttrakDiff* , sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas UX.
2. Menyediakan analisis berbasis data nyata melalui log metrik untuk mengidentifikasi masalah *usability* yang tidak tampak dari kuesioner saja.
3. Menghasilkan model evaluasi *usability* yang lebih komprehensif melalui penggabungan metode subjektif dan objektif.
4. Memberikan rekomendasi praktis bagi pengembang aplikasi Discord atau aplikasi komunikasi sejenis dalam meningkatkan kenyamanan, efisiensi, dan kualitas pengalaman pengguna.

