

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Digitalisasi telah membawa transformasi besar dalam interaksi manusia dengan teknologi, terutama melalui aplikasi komunikasi seperti Discord. Sebelum kemunculan aplikasi modern ini, para *gamer* yang merupakan individu-individu yang gemar bermain gim lebih sering menggunakan fitur komunikasi bawaan yang terdapat dalam gim mereka. Namun, tidak semua gim menyediakan fitur komunikasi tersebut, sehingga sering kali para pemain menghadapi kesulitan dalam menjalin komunikasi yang efektif dengan tim mereka. Akibatnya, tempat seperti warung internet (warnet) menjadi lokasi utama bagi para gamer untuk bermain bersama sekaligus memanfaatkan fasilitas komunikasi yang tersedia di sana. Discord hadir sebagai solusi revolusioner yang menggantikan kebutuhan akan interaksi langsung di warnet dengan platform berbasis komunitas yang memungkinkan komunikasi jarak jauh secara efisien dan efektif[1].

Discord adalah aplikasi komunikasi yang berbasis *VoIP (Voice over Internet Protocol)*, dan menawarkan berbagai fitur canggih. Fitur-fiturnya meliputi saluran suara, saluran teks, berbagi layar, hingga integrasi dengan berbagai alat lainnya. Hal ini menjadikan *Discord* bukan sekadar aplikasi komunikasi biasa, melainkan sebuah ekosistem yang mendukung kolaborasi antarindividu dan kelompok dalam berbagai konteks. Baik untuk bermain gim, belajar, hingga bekerja, *Discord* telah menjadi solusi utama untuk mempermudah kolaborasi dan komunikasi lintas geografis. Kehadiran aplikasi ini mencerminkan tren global di mana teknologi semakin berperan dalam mempercepat pertukaran informasi, mendorong inovasi, serta memperluas koneksi antarmanusia tanpa batas geografis. Namun demikian, meskipun sangat populer, pengalaman pengguna *Discord* sangat bergantung pada kualitas layanan yang ditawarkannya. Oleh karena itu, penting untuk memahami sejauh mana aplikasi ini mampu memenuhi ekspektasi serta kebutuhan para penggunanya melalui pengukuran tingkat kepuasan pengguna secara sistematis[2].

Penelitian ini memfokuskan pada aplikasi *Discord* yang merupakan aplikasi komunikasi yang ramai di berbagai macam komunitas salah satunya adalah

gamer secara umum aplikasi ini digunakan untuk kegiatan *voice chatting* dan lain-lain. Pada dasarnya aplikasi ini dibuat untuk mempermudah kegiatan berkomunikasi pada saat bermain gim secara Bersama-sama. Tetapi belum diketahui secara pasti apakah aplikasi *discord* sesuai dengan yang diharapkan dan apakah pengguna merasa puas terhadap aplikasi tersebut. Untuk itu perlu dilakukan sebuah penelitian tentang kepuasan pengguna teknologi tersebut sehingga hasilnya dapat menjadi bahan evaluasi.

Berdasarkan hasil observasi pada ulasan aplikasi *discord* yang ada pada google playstore dan wawancara pada salah satu pengguna aplikasi *discord*, aplikasi *discord* memerlukan kajian lebih lanjut terkait tingkat kepuasan penggunaannya hal ini ditandai oleh adanya ulasan yang kurang baik dan penjelasan pada salah satu pengguna aplikasi *discord* apabila masih terdapat beberapa kekurangan yang ada. Penelitian tersebut dapat dijalankan dengan memanfaatkan berbagai pendekatan teoretis dan model evaluasi. Salah satu model yang relevan untuk menganalisis dan memprediksi kepuasan dalam penggunaan teknologi komputer adalah *end user computing satisfaction* (EUCS). Pemilihan metode EUCS didasarkan pada kemampuannya memberikan analisis yang presisi namun sederhana untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi. Model EUCS sendiri telah banyak diaplikasikan dalam riset bidang teknologi informasi, serta terbukti menjadi kerangka teoretis yang efektif dalam memahami perilaku pengguna dan menjelaskan dinamika implementasi sistem informasi[3].

Penelitian ini menggunakan metode atau model pendekatan *end user computing satisfaction* dikarenakan metode ini berfokus pada pengguna akhir yang memang menjadi tujuan dari penelitian ini. Dengan *EUCS* dapat membantu dalam memahami kebutuhan spesifik pengguna akhir yang diperkuat dengan memiliki 5 aspek penilaian sehingga cocok digunakan untuk aplikasi *discord*.

End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem aplikasi dengan membandingkan ekspektasi mereka dengan realitas yang diberikan oleh sistem informasi tersebut. EUCS didefinisikan sebagai evaluasi menyeluruh yang dilakukan oleh pengguna berdasarkan pengalaman mereka dalam mengoperasikan sistem tersebut. Model evaluasi ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh pada tahun 1988, dengan focus

utama pada kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi. Penilaian kepuasan ini didasarkan pada lima dimensi utama, yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), format (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) [4].

Adapun penelitian tentang penggunaan metode *end user computing satisfaction*. Penelitian tersebut antara lain Analisis Penerapan SIAK di Dukcapil Kabupaten Tuban dengan metode end user computing satisfaction. Pada penelitian itu bertujuan untuk mengetahui Tingkat kepuasan pada aplikasi SIAK pada Kabupaten Tuban yang dimana pada hasil penelitian tersebut diketahui apabila kepuasan pengguna dapat diketahui dengan penggunaan metode eucs sebesar 60% [5].

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan diatas, Maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi discord dengan menggunakan pendekatan *model end user computing satisfaction*, dimana dengan menggunakan metode ini dapat mempermudah pengembang aplikasi discord untuk menentukan di segi manakah aplikasi yang perlu dilakukan evaluasi atau pengembangan lebih lanjut guna mempertahankan atau meningkatkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi discord.

1.2 Perumusan Masalah

Terdapat tiga hal didalam perumusan masalah, yaitu permasalahan, metode usulan, serta pertanyaan penelitian.

1.2.1 Permasalahan

Berdasarkan latar belakang di atas, muncul beberapa permasalahan utama yang menjadi perhatian. Pertama, meskipun *Discord* telah menyediakan fitur-fitur komunikasi canggih yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan penggunanya, belum ada evaluasi yang mendalam mengenai sejauh mana fitur tersebut benar-benar memberikan kepuasan bagi pengguna, terutama di Indonesia. Kondisi ini relevan mengingat pengalaman pengguna sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang ditawarkan. Kedua, dengan semakin banyaknya aplikasi komunikasi berbasis VoIP yang bersaing di pasar, penting untuk mengetahui aspek-aspek apa saja dari *Discord* yang dianggap unggul atau justru memerlukan

perbaikan agar tetap relevan di tengah persaingan. Disisi lain berdasarkan hasil wawancara pada pengguna *discord* terdapat beberapa kelemahan discord yang perlu di perhatikan.

1.2.2 Metode Usulan

Metode yang diusulkan dalam penelitian ini adalah menggunakan model *End User Computing Satisfaction (EUCS)* untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna *Discord*. *EUCS* merupakan metode yang dirancang untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi dengan pendekatan sistematis melalui lima dimensi utama, yaitu konten, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu.

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan dengan latar belakang serta rumusan masalah diatas maka menghasilkan pertanyaan penelitian yaitu bagaimana pengaruh lima dimensi EUCS terhadap satisfaction?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui seberapa pengaruh lima dimensi eucs dalam kepuasan pengguna aplikasi discord.

1.3.2 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Akademis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan literatur di bidang sistem informasi, khususnya dalam penerapan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi komunikasi seperti Discord.

b. Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa atau peneliti lain yang ingin melakukan kajian serupa mengenai kepuasan pengguna terhadap aplikasi berbasis digital dengan menggunakan pendekatan EUCS.

1.4 Batasan Masalah

Berikut merupakan batasan masalah dari penelitian ini :

- a Data kuisioner terdiri dari 100 responden valid yang didapatkan dari pengisian kuisioner melalui google form
- b Responen berusia diatas umur 18 tahun
- c Data penelitian diambil dari kuisioner yang dibuat pada google form dan disebar pada sosial media.
- d Data diolah menggunakan SmartPLS4
- e Output dari penelitian ini berupa rekomendasi berdasarkan hasil pengolahan data pada SmartPLS4

1.5 Metodologi Penulisan Skripsi

Dalam menyusun laporan ini, digunakan sistematika penulisan yang telah disesuaikan berdasarkan format penulisan Skripsi pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Trunojoyo Madura:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini memaparkan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, Batasan masalah, dan sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini memaparkan tentang tinjauan Pustaka, teori-teori yang digunakan yang terkait dengan tema penelitian

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini memaparkan mengenai metode yang digunakan, yaitu metode *end user computing satisfaction*

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini memaparkan mengenai implementasi serta pengujian pada sistem yang telah dibuat yang nantinya akan ditarik kesimpulan pada bab V.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran, kesimpulan memberikan penjelasan mengenai hasil dari penelitian terhadap rumusan masalah. Saran berisi rekomendasi untuk peneliti selanjut