

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam beberapa tahun terakhir telah membawa perubahan besar terhadap cara individu berinteraksi dan membangun komunitas secara digital. Berbagai *platform* komunikasi digital kini memungkinkan pengguna untuk saling terhubung tanpa batasan waktu maupun lokasi, sehingga mendukung aktivitas sosial, pendidikan, hiburan, hingga pekerjaan sehari-hari. Dalam perkembangan tersebut, kualitas layanan aplikasi menjadi faktor penting yang memengaruhi kenyamanan dan kepuasan pengguna. Kemudahan penggunaan, kecepatan komunikasi, tampilan antarmuka, serta ketepatan penyampaian informasi menjadi aspek yang diperhatikan pengguna dalam menggunakan sebuah aplikasi komunikasi digital [1].

Salah satu platform komunikasi digital yang mengalami perkembangan pesat adalah Discord. Discord merupakan aplikasi komunikasi berbasis teks, suara, dan video yang awalnya dikembangkan untuk komunitas game, namun saat ini telah digunakan secara luas oleh berbagai kalangan seperti pelajar, mahasiswa, komunitas hobi, hingga organisasi profesional [1]. Selain digunakan sebagai media komunikasi komunitas, Discord juga mulai dimanfaatkan dalam kegiatan pembelajaran daring dan kolaborasi digital [2]. Discord menyediakan berbagai fitur komunikasi seperti *server*, *channel*, *voice chat*, *video call*, dan *screen sharing* yang memungkinkan komunikasi komunitas berlangsung secara *fleksibel* dan interaktif. Peningkatan penggunaan Discord menunjukkan bahwa aplikasi ini menjadi salah satu platform komunikasi digital yang banyak digunakan dalam berbagai aktivitas online.

Berdasarkan data jumlah pengguna Discord, aplikasi ini mengalami peningkatan pengguna yang cukup signifikan dari tahun ke tahun. Jumlah pengguna Discord tercatat sekitar 300 juta pengguna pada tahun 2020 dan terus meningkat hingga diperkirakan mencapai lebih dari 650 juta pengguna pada tahun 2025 [3]. Tingginya jumlah pengguna menunjukkan bahwa Discord memiliki tingkat adopsi yang tinggi di berbagai kalangan. Namun, peningkatan jumlah pengguna tidak secara langsung mencerminkan tingginya tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi. Pengalaman pengguna dalam menggunakan Discord dapat berbeda-beda tergantung pada kualitas sistem, kemudahan penggunaan, tampilan antarmuka, serta keakuratan dan ketepatan layanan yang diberikan aplikasi.

Meskipun Discord menawarkan berbagai fitur komunikasi yang lengkap, pengguna masih dapat mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan adanya keluhan pengguna terkait navigasi *channel* yang kompleks, pengaturan permission yang membingungkan, serta tampilan antarmuka yang dianggap kurang mudah dipahami bagi pengguna baru [1]. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pengguna memiliki pengaruh terhadap niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi Discord [4]. Selain itu, pengguna di Kota Medan memiliki karakteristik dan tingkat literasi digital yang beragam, sehingga pengalaman dalam menggunakan aplikasi komunikasi digital dapat berbeda-beda [5,6]. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan dan pengalaman penggunaan Discord masih perlu dievaluasi untuk mengetahui sejauh mana aplikasi mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

Untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi Discord, diperlukan metode yang mampu mengukur persepsi pengguna secara langsung berdasarkan pengalaman penggunaan aplikasi. Salah satu metode yang banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi adalah *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh. Metode EUCS digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi utama yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*. Meskipun model ini telah lama dikembangkan, EUCS masih banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi modern karena memiliki konstruk pengukuran yang stabil dan relevan dalam mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi digital [7].

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa metode EUCS efektif digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna pada berbagai sistem dan aplikasi digital [7,8]. Dimensi-dimensi dalam EUCS dinilai mampu menggambarkan persepsi pengguna terhadap kualitas informasi, tampilan sistem, kemudahan penggunaan, serta ketepatan layanan yang diberikan aplikasi. Oleh karena itu, metode EUCS dinilai sesuai untuk digunakan dalam menganalisis pengaruh kualitas layanan aplikasi Discord terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh dimensi *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yang terdiri dari *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* terhadap kepuasan pengguna aplikasi Discord di Kota Medan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna serta menjadi masukan dalam upaya peningkatan kualitas layanan aplikasi Discord.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dijelaskan, maka dapat dirumuskan masalah antara lain:

1. Apakah *Content* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Discord?
2. Apakah *Accuracy* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Discord?
3. Apakah *Format* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Discord?
4. Apakah *Ease of Use* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Discord?
5. Apakah *Timeliness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Discord?
6. Apakah variabel EUCS secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Discord?

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh *Content* terhadap kepuasan pengguna aplikasi Discord.
2. Mengetahui pengaruh *Accuracy* terhadap kepuasan pengguna aplikasi Discord.
3. Mengetahui pengaruh *Format* terhadap kepuasan pengguna aplikasi Discord.
4. Mengetahui pengaruh *Ease of Use* terhadap kepuasan pengguna aplikasi Discord.
5. Mengetahui pengaruh *Timeliness* terhadap kepuasan pengguna aplikasi Discord.
6. Mengetahui pengaruh variabel EUCS secara simultan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Discord.

1.4 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi akademik mengenai evaluasi kepuasan pengguna aplikasi digital menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

2. Manfaat Praktis

Dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi Discord sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi.

3. Manfaat Akademis

Menjadi sumber informasi dan referensi bagi mahasiswa atau peneliti lain yang ingin melakukan penelitian serupa menggunakan metode EUCS.

4. Manfaat bagi Masyarakat

Memberikan gambaran kepada komunitas pengguna Discord khususnya di Kota Medan mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Discord berdasarkan metode EUCS sehingga dapat membantu pengguna memahami kualitas layanan aplikasi yang digunakan.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek dalam penelitian ini adalah aplikasi Discord yang digunakan pada seluruh platform yang mendukung penggunaannya, baik berbasis *desktop* maupun *mobile*, sedangkan subjek penelitian adalah pengguna aplikasi Discord di Kota Medan.
2. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan *Google Forms* kepada pengguna aplikasi Discord di Kota Medan. Jumlah sampel minimum dalam penelitian ini ditentukan menggunakan rumus Lemeshow.
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan lima dimensi utama yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* sebagai variabel independen.
4. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna aplikasi Discord.
5. Pengolahan dan analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) dengan analisis regresi linear berganda.