

BAB I

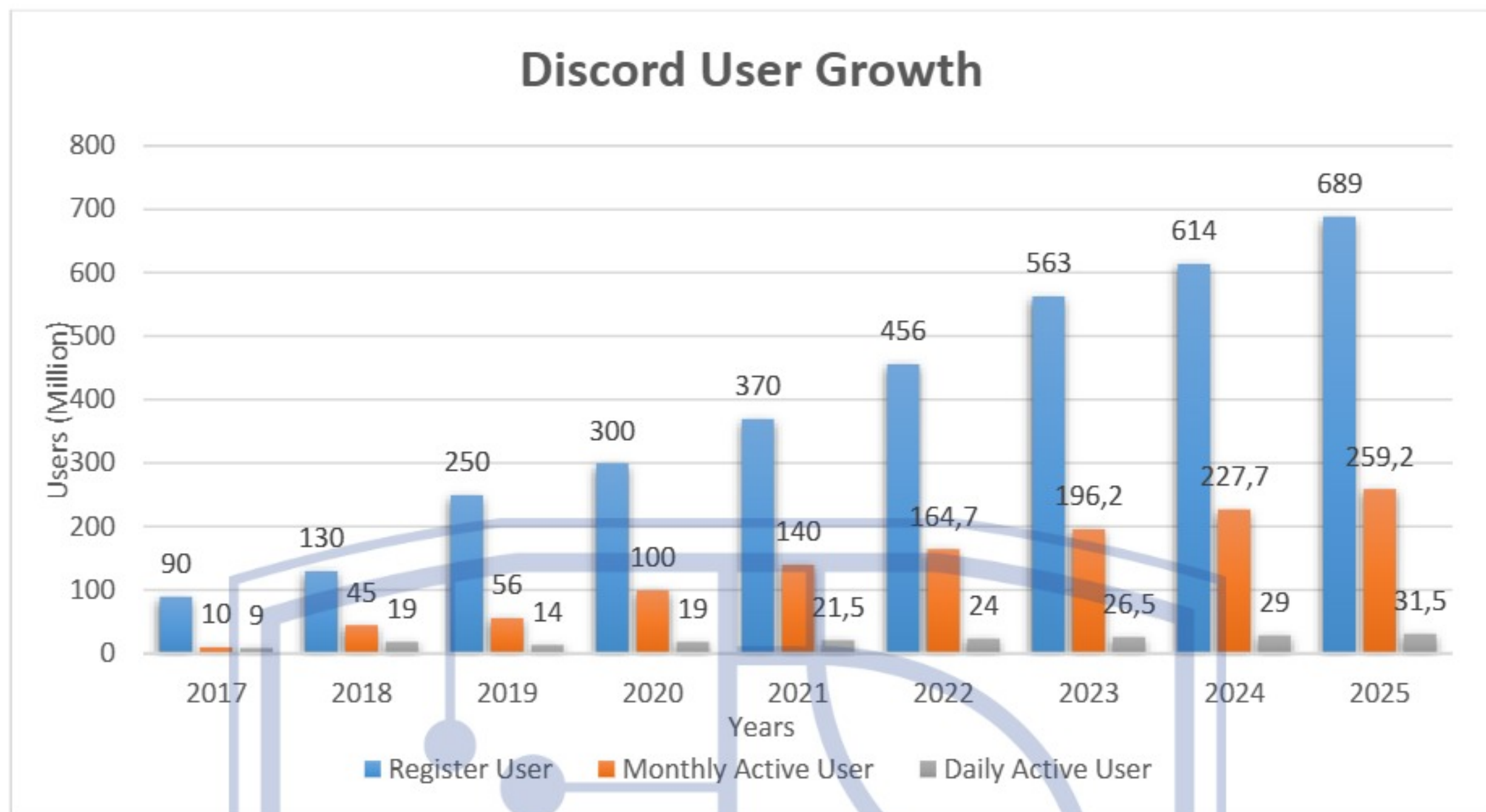
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah secara signifikan pola interaksi dan pertukaran informasi antarindividu. Dahulu, komunikasi lebih banyak dilakukan secara langsung maupun melalui media tradisional seperti surat dan telepon. Namun, dengan hadirnya teknologi digital, komunikasi kini dapat berlangsung secara *real-time* tanpa terhalang jarak dan waktu. Perubahan ini didorong oleh perkembangan internet, perangkat seluler, serta aplikasi berbasis *cloud* yang semakin mudah dijangkau oleh Masyarakat. Pemanfaatan teknologi komunikasi terus meningkat sejalan dengan bertambahnya jumlah pengguna internet dan *smartphone*. Aplikasi pesan instan seperti WhatsApp, Telegram, dan Line telah lama mendominasi sebagai sarana komunikasi utama, menggantikan peran layanan SMS dan telepon konvensional. Teknologi tersebut tidak lagi hanya digunakan untuk kepentingan pribadi, tetapi juga telah menjadi bagian penting dalam aktivitas akademik, dunia usaha, pemerintahan, serta berbagai kegiatan sosial dan komunitas digital[1].

Salah satu aplikasi yang menunjukkan pertumbuhan signifikan adalah Discord, yang pada mulanya dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan komunikasi para *gamer* melalui teknologi *Voice over IP* (VoIP). Seiring waktu, platform ini berevolusi menjadi platform multifungsi dengan berbagai fitur seperti komunikasi teks, server komunitas, saluran suara, konferensi video, serta integrasi bot otomatis. Perkembangan tersebut membuat Discord menjadi salah satu aplikasi komunikasi yang banyak dimanfaatkan oleh pelajar, mahasiswa, kreator konten, dan tim kerja jarak jauh serta berbagai komunitas digital di berbagai negara, termasuk Indonesia. Walaupun tingkat popularitas dan penggunaannya terus meningkat, penggunaan suatu aplikasi tidak semata-mata ditentukan oleh kelengkapan fitur yang tersedia. Faktor psikologis, sosial, serta kebiasaan pengguna juga berperan penting dalam memengaruhi keputusan dan intensitas pemanfaatannya. Dengan demikian, perluasan basis pengguna Discord menunjukkan adanya pergeseran orientasi dan platform dari penggunaan sekadar hiburan menuju fungsi kolaboratif dan produktif[2].

Pertumbuhan pesat Discord sebagai platform komunikasi global terlihat jelas dari statistik jumlah penggunanya dalam beberapa tahun terakhir[3].



Gambar 1. 1 Statistik Pertumbuhan Pengguna Discord

Dari data yang tertera pada grafik di atas, jumlah pengguna Discord menunjukkan peningkatan konsisten baik pada pengguna terdaftar (*Registered Users*), pengguna aktif bulanan (*Monthly Active Users*), maupun pengguna aktif harian (*Daily Active Users*) berdasarkan sumber *bankmycell.com*. Namun, di balik pertumbuhan angka yang impresif tersebut, terdapat fenomena kesenjangan retensi yang menjadi permasalahan utama dalam penelitian ini. Data menunjukkan adanya selisih yang sangat lebar antara kuantitas pendaftaran dengan kualitas penggunaan harian, di mana dari **689 juta** pengguna terdaftar pada tahun 2025, hanya sekitar **259,2 juta** pengguna aktif tiap bulannya (*Monthly Active Users*) dan sekitar **31,5 juta** pengguna yang aktif setiap harinya (*Daily Active Users*). Hal ini mengindikasikan bahwa lebih dari **60%** orang yang telah memiliki niat awal untuk mendaftar tidak melanjutkan penggunaan secara aktif atau konsisten. Rendahnya rasio pengguna harian dibandingkan total pendaftar memunculkan urgensi untuk menganalisis hambatan yang terjadi dalam proses adopsi teknologi tersebut, baik dari sisi kompleksitas fitur maupun kurangnya pembentukan kebiasaan pengguna[3,4].

Untuk mengetahui dan mengukur faktor – faktor yang mempengaruhi minat adopsi suatu teknologi, diperlukan model teoritis sebagai landasan dan petunjuk untuk mengkaji suatu masalah. Penelitian ini menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) yang merupakan *framework* yang dirancang oleh Venkatesh et al dan model ini dikembangkan dari model teori sebelumnya, yaitu UTAUT dengan konstruk Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*), Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*), Pengaruh Sosial (*Social Influence*), Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*).

Perubahan pada UTAUT 2 adalah dengan menghapus variabel moderasi *Voluntariness of use* dan menambahkan 3 konstruk baru, yaitu Motivasi Hedonisme (*Hedonic Motivation*), Nilai Harga (*Price Value*), dan Kebiasaan (*Habit*) serta menambahkan hubungan – hubungan baru antara variabel konstruk dengan variabel moderasi yang mencakup Usia (*Age*), Jenis Kelamin (*Gender*), dan Pengalaman (*Experience*)[5].

Sejumlah penelitian terdahulu telah membuktikan keandalan model UTAUT 2 dalam menganalisis niat penggunaan berbagai platform digital, meskipun dengan temuan yang sangat bervariasi bergantung pada konteks aplikasinya. Penelitian Maulana dan Nurmahdi pada Tokopedia mencatat ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, dan nilai harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan[6]. Sedangkan Audriyani dan Meiranto pada ShopeePay menemukan ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, kebiasaan serta motivasi hedonis memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan[7]. Di sisi lain, penelitian Pratita dan Suryanto pada ChatGPT menunjukkan pengaruh sosial, motivasi hedonis, kebiasaan, kondisi yang memfasilitasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan[8]. Kemudian penelitian Ningsih dkk pada Aplikasi Zoom menjelaskan kondisi yang memfasilitasi, motivasi hedonis, kebiasaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan[9]. Serta penelitian Pakaya dan Ladiku pada Maxim memperlihatkan ekspektasi usaha, motivasi hedonis, nilai harga, dan kebiasaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan[10].

Dengan adanya variasi temuan dalam berbagai penelitian terdahulu serta adanya fenomena kesenjangan antara jumlah pengguna terdaftar dan pengguna aktif pada Discord, dapat dipahami bahwa pengaruh setiap konstruk dalam model penerimaan teknologi tidak bersifat absolut atau universal. Sebaliknya, efektivitas variabel-variabel tersebut sangat dipengaruhi oleh konteks penggunaan, karakteristik platform, serta kondisi demografis penggunanya. Kondisi ini menunjukkan perlunya pengkajian yang lebih spesifik untuk mengidentifikasi faktor - faktor yang berperan sebagai determinan maupun hambatan dalam pembentukan niat penggunaan Discord. Berdasarkan pemaparan masalah diatas, peneliti akan membahas dan menganalisis faktor - faktor yang mempengaruhi niat penggunaan Discord sebagai Platform Komunitas Digital sehingga merumuskan judul penelitian: **"Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Penggunaan Discord dengan Model UTAUT2"**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*), Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*), Pengaruh Sosial (*Social Influence*), Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*), Motivasi Hedonisme (*Hedonic Motivation*), Nilai Harga (*Price Value*), dan Kebiasaan (*Habit*) memiliki pengaruh terhadap Niat Perilaku (*Behavioral Intention*) pada pengguna Discord?
2. Apakah Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*), Kebiasaan (*Habit*), dan Niat Perilaku (*Behavioral Intention*) memiliki pengaruh terhadap Perilaku Pengguna (*Use behavior*) pada pengguna Discord?
3. Apakah variabel usia (*Age*) memoderasi pengaruh antara Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*), Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*), Pengaruh Sosial (*Social Influence*), Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*), Motivasi Hedonisme (*Hedonic Motivation*), Nilai Harga (*Price Value*), dan Kebiasaan (*Habit*) terhadap Niat Perilaku (*Behavioral Intention*) pada pengguna Discord?
4. Apakah variabel usia (*Age*) memoderasi pengaruh antara Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*), dan Kebiasaan (*Habit*) terhadap Perilaku Pengguna (*Use behavior*) pada pengguna Discord?
5. Apakah variabel Jenis Kelamin (*Gender*) memoderasi pengaruh antara Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*), Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*), Pengaruh Sosial (*Social Influence*), Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*), Motivasi Hedonisme (*Hedonic Motivation*), Nilai Harga (*Price Value*), dan Kebiasaan (*Habit*) terhadap Niat Perilaku (*Behavioral Intention*) pada pengguna Discord?
6. Apakah variabel Jenis Kelamin (*Gender*) memoderasi pengaruh antara Kebiasaan (*Habit*) terhadap Perilaku Pengguna (*Use behavior*) pada pengguna Discord?
7. Apakah variabel Pengalaman (*Experience*) memoderasi pengaruh antara Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*), Pengaruh Sosial (*Social Influence*), Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*), Motivasi Hedonisme (*Hedonic Motivation*), dan Kebiasaan (*Habit*) terhadap Niat Perilaku (*Behavioral Intention*) dan Perilaku Pengguna (*Use behavior*) pada pengguna Discord?
8. Apakah variabel Pengalaman (*Experience*) memoderasi pengaruh antara Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*), Kebiasaan (*Habit*) dan Niat Perilaku

(*Behavioral Intention*) terhadap Perilaku Pengguna (*Use behavior*) pada pengguna Discord?

1.3 Tujuan

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*), Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*), Pengaruh Sosial (*Social Influence*), Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*), Motivasi Hedonisme (*Hedonic Motivation*), Nilai Harga (*Price Value*), dan Kebiasaan (*Habit*) terhadap Niat Perilaku (*Behavioral Intention*) pada pengguna Discord?
2. Untuk mengetahui pengaruh Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*), Kebiasaan (*Habit*) dan Niat Perilaku (*Behavioral Intention*) terhadap Perilaku Pengguna (*Use behavior*) pada pengguna Discord.
3. Untuk mengetahui pengaruh moderasi variabel usia (*Age*) antara Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*), Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*), Pengaruh Sosial (*Social Influence*), Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*), Motivasi Hedonisme (*Hedonic Motivation*), Nilai Harga (*Price Value*), dan Kebiasaan (*Habit*) terhadap Niat Perilaku (*Behavioral Intention*) pada pengguna Discord.
4. Untuk mengetahui pengaruh moderasi variabel usia (*Age*) antara Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*), dan Kebiasaan (*Habit*) terhadap Perilaku Pengguna (*Use behavior*) pada pengguna Discord.
5. Untuk mengetahui pengaruh moderasi variabel Jenis Kelamin (*Gender*) antara Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*), Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*), Pengaruh Sosial (*Social Influence*), Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*), Motivasi Hedonisme (*Hedonic Motivation*), Nilai Harga (*Price Value*), dan Kebiasaan (*Habit*) terhadap Niat Perilaku (*Behavioral Intention*) pada pengguna Discord.
6. Untuk mengetahui pengaruh moderasi variabel Jenis Kelamin (*Gender*) antara Kebiasaan (*Habit*) terhadap Perilaku Pengguna (*Use behavior*) pada pengguna Discord.
7. Untuk mengetahui pengaruh moderasi variabel Pengalaman (*Experience*) antara Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*), Pengaruh Sosial (*Social Influence*), Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*), Motivasi Hedonisme

(*Hedonic Motivation*), dan Kebiasaan (*Habit*) terhadap Niat Perilaku (*Behavioral Intention*) pada pengguna Discord.

8. Untuk mengetahui pengaruh moderasi variabel Pengalaman (*Experience*) antara Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*), Kebiasaan (*Habit*) dan Niat Perilaku (*Behavioral Intention*) terhadap Perilaku Pengguna (*Use behavior*) pada pengguna Discord.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah keberagaman hasil penelitian penerapan model UTAUT2 pada dalam konteks aplikasi komunikasi digital.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat menjadi masukan strategis bagi pengembang Discord untuk pengembangan dan pemasaran serta membantu pengelola komunitas dalam meningkatkan interaksi dan keterlibatan pengguna.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup berdasarkan masalah yang diambil pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Subjek penelitian difokuskan pada pengguna Discord yang tergabung dalam komunitas.
2. Objek penelitian ini adalah Discord.
3. Metode yang digunakan dalam penelitian Adalah UTAUT2 (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2*) dengan menggunakan variabel independen yang meliputi: Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*), Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*), Pengaruh Sosial (*Social Influence*), Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*), Motivasi Hedonisme (*Hedonic Motivation*), Nilai Harga (*Price Value*), dan Kebiasaan (*Habit*) serta variabel dependen ialah Niat Perilaku (*Behavioral Intention*) dan Perilaku Pengguna (*Use behavior*).
4. Variabel Moderasi meliputi Usia (*Age*), Jenis Kelamin (*Gender*), dan Pengalaman (*Experience*).

5. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik *Lemeshow* dimana populasi pengguna Discord yang tergabung dalam komunitas belum diketahui jumlahnya. Jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 385 Responden.
6. Teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS).
7. Alat bantu pengolahan data menggunakan SmartPLS dan *Microsoft Excel*.

