



---

## Evaluasi *User Experience* pada Aplikasi *Discord Mobile* sebagai Media Komunikasi menggunakan UEQ dan *Usability Testing*

Mohammad Rafi Fadhilah Akhdhar  
Sistem Informasi/UIN Syarif Hidayatullah Jakarta  
[rafadhil.akhdhar22@mhs.uinjkt.ac.id](mailto:rafadhil.akhdhar22@mhs.uinjkt.ac.id)

---

### ABSTRACT

*This study aims to evaluate the user experience and usability of Discord mobile application through User Experience Questionnaire (UEQ) and Usability Testing. The research method used a mixed method approach with quantitative and qualitative analysis. Data was collected from 50 respondents aged 15-27 who have used Discord Mobile for more than six months. The evaluation results show UX quality dimensions such as attractiveness, efficiency, perspicuity, dependability, stimulation, and novelty from the user's point of view. Data analysis was conducted using UEQ Data Analysis Tools and feedback from usability testing. The findings from this study can be used as a reference to improve the user experience and usability of the Discord Mobile app in the future.*

**Keywords:** *Usability, Usability Testing, Discord, User Experience, User Experience Questionnaire.*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna dan kegunaan aplikasi mobile Discord melalui User Experience Questionnaire (UEQ) dan Usability Testing. Metode penelitian menggunakan pendekatan metode campuran dengan analisis kuantitatif dan kualitatif. Data dikumpulkan dari 50 responden berusia 15-27 tahun yang telah menggunakan Discord Mobile lebih dari enam bulan. Hasil evaluasi menunjukkan dimensi kualitas UX seperti daya tarik, efisiensi, perspektif, akurasi, stimulasi, dan kebaruan dari sudut pandang pengguna. Analisis data dilakukan dengan menggunakan UEQ Data Analysis Tools dan umpan balik dari pengujian kegunaan. Temuan dari penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan kegunaan aplikasi Discord Mobile di masa mendatang.

**Keywords:** *Usability, Pengujian Usability, Discord, User Experience, User Experience Questionnaire.*

---

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Kehidupan sosial media masa kini telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari aktivitas suatu hidup. Media sosial telah menjadi platform yang membolehkan orang-orang berinteraksi, berbagi gagasan dan memperoleh informasi dalam waktu nyata seiring perkembangan teknologi. Diantara banyaknya platform sosial media, *Discord* menjadi salah

satu yang berbeda dengan yang lain (Annafi, 2023). *Discord* merupakan platform media sosial yang kerap digunakan untuk berkomunikasi, terutama dalam mendukung komunikasi dalam permainan gim online dikarenakan *Discord* dinilai lebih unggul dalam mengirimkan pesan dibandingkan fitur komunikasi di dalam gim (Romana, 2023). Selain itu, *Discord* juga termasuk sebuah platform yang sangat mumpuni bagi individu yang ingin memaksimalkan potensi sebenarnya dari sebuah komunitas. Komunitas-komunitas ini dapat terbentuk dan berstruktur berdasarkan minat serta motivasi yang serupa, memungkinkan partisipasi dari individu-individu yang berasal dari berbagai wilayah, latar belakang demografis, dan budaya (Dewi, 2023). Pada kenyataannya, keberadaan *Discord* tidak hanya memperkuat komunikasi dalam lingkup gim saja, tetapi juga memfasilitasi berbagai jenis interaksi sosial di luar itu. Melalui *Discord*, pengguna dapat membentuk komunitas yang menjadi tempat di mana individu-individu dapat bertukar gagasan, mendiskusikan topik tertentu, atau bahkan mencari dukungan sosial.

Namun, seperti halnya platform media sosial lainnya, kualitas pengalaman pengguna (*user experience/UX*) di *Discord* juga merupakan faktor penting yang perlu dievaluasi. UX di sini mengacu pada bagaimana pengguna berinteraksi dengan sebuah sistem, seperti apakah navigasi sistem terlihat logis, apakah pengguna mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas, dan apakah alur proses sistem tersebut dapat dipahami. Desain UX menentukan seberapa mudah pengguna berinteraksi dengan elemen antarmuka pada sebuah sistem (Utomo & Falahah, 2020).

Evaluasi menyeluruh tentang UX pada *Discord* perlu dilakukan supaya permasalahan dari *Discord* dapat teratasi seperti, yang berdasarkan ulasan penggunanya, memiliki masalah UX yang dianggap tidak ramah bagi pengguna baru atau pengguna yang sudah terbiasa menggunakan sosial media lainnya yang lebih sederhana. Banyaknya fitur-fitur inovatif yang jarang diakses oleh pengguna-pengguna baru akibat kompleksitas platform membuat potensi dari aplikasi *Discord* mejadi kurang dimanfaatkan dan menjadi hal yang sangat disayangkan. Selain itu, evaluasi ini juga bertujuan untuk memahami bagaimana pengguna merespons platform dalam berbagai aspek, termasuk kepuasan pengguna, efisiensi penggunaan, dan kesesuaian dengan kebutuhan pengguna.

Penelitian ini memanfaatkan dua metode utama untuk mendukung evaluasi ini, yaitu *User Experience Questionnaire (UEQ)* dan *Usability Testing*. Metode UEQ digunakan untuk mengukur dimensi-dimensi kualitas UX seperti daya tarik (*attractiveness*), efisiensi (*efficiency*), kejelasan (*perspicuity*), ketepatan (*dependability*), stimulasi (*stimulation*), dan kebaruan (*novelty*) dari perspektif pengguna. Sementara metode *Usability Testing* adalah metode yang digunakan untuk mengevaluasi seberapa efektif dan efisien *Discord* dalam memfasilitasi komunikasi dan interaksi antar pengguna.

Penelitian sebelumnya (Kusumah, 2023) yang menjadi referensi untuk penelitian ini, menyimpulkan bahwa usability aplikasi *Discord* secara signifikan mempengaruhi niat pengguna. Pengguna yang menemukan aplikasi ini mudah digunakan, efisien, dan responsif menunjukkan niat yang lebih tinggi untuk terus menggunakan *Discord* di masa depan. Penelitian lain yang digunakan sebagai acuan dari segi evaluasi *user experience* menggunakan metode serupa yaitu (Rian, Hayati, & Dana, 2023), (Putra & Al Azam, 2023), (Kushendriawan, Santoso, Putra, & Schrepp, 2021), (Sianturi & Jannah, 2019) (Subiyakto & Wijaya, 2018).

## 2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang diajukan dalam tulisan ini adalah: Bagaimana kualitas *user experience* pada aplikasi *Discord* dan area-area konkret mana yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan tingkat kepuasan pengguna? Penelitian ini membahas pengukuran dan analisis kualitas UX *Discord* menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)*, termasuk dimensi estetika, kepuasan, dan daya tarik keseluruhan. Selain itu, penelitian ini mengidentifikasi area perbaikan berdasarkan hasil *usability testing* untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna.

### 3. Tinjauan Pustaka

- a. *Discord*: *Discord* adalah sebuah platform komunikasi suara, video, dan teks yang telah digunakan oleh lebih dari 150 juta orang di seluruh dunia untuk berkumpul dan berbicara dengan teman dan komunitas mereka (Browning, 2021). *Discord* umumnya digunakan oleh para pemain gim untuk berkomunikasi pada saat permainan berlangsung untuk menjalin kesepakatan dan mengatur strategi bersama agar mencapai tujuan bermain suatu gim tersebut (Tysara, 2021).
- b. *User Experience*: *User Experience (UX)* adalah Persepsi dan tanggapan seseorang yang dihasilkan dari penggunaan atau antisipasi penggunaan sebuah produk, sistem, atau layanan (9241-210, 2019). *UX* yang baik menyertakan pengenalan dan pemahaman mendalam tentang kebutuhan, tujuan, dan preferensi pengguna, serta upaya untuk menyediakan solusi yang intuitif, efisien, dan memuaskan (Putra & Al Azam, 2023).

	1	2	3	4	5	6	7		
menyusahkan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menyenangkan	1
tak dapat dipahami	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	dapat dipahami	2
kreatif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	monoton	3
mudah dipelajari	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sulit dipelajari	4
bermanfaat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	kurang bermanfaat	5
membosankan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	mengasyikkan	6
tidak menarik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menarik	7
tak dapat diprediksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	dapat diprediksi	8
cepat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	lambat	9
berdaya cipta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	konvensional	10
menghalangi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	mendukung	11
baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	buruk	12
rumit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sederhana	13
tidak disukai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	menggembirakan	14
lazim	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	terdepan	15
tidak nyaman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	nyaman	16
aman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak aman	17
memotivasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak memotivasi	18
memenuhi ekspektasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak memenuhi ekspektasi	19
tidak efisien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	efisien	20
jelas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	membingungkan	21
tidak praktis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	praktis	22
terorganisasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	berantakan	23
atraktif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak atraktif	24
ramah pengguna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	tidak ramah pengguna	25
konservatif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	inovatif	26

Gambar 1. UEQ versi Indonesia

- c. *User Experience Questionnaire*: *User Experience Questionnaire (UEQ)* merupakan kuesioner yang banyak digunakan untuk mengukur kesan subjektif pengguna terhadap *user experience* produk. Tujuan dari UEQ adalah untuk memungkinkan penilaian cepat yang dilakukan oleh pengguna akhir yang meliputi kesan yang lebih baik dan mendalam tentang *user experience*. UEQ harus memungkinkan pengguna untuk mengekspresikan perasaan, kesan, dan sikap yang muncul ketika mengalami produk yang sedang diamati dengan cara yang sangat sederhana dan langsung. UEQ terdiri dari 26 item dan setiap item dari UEQ terdiri dari sepasang istilah dengan arti yang berlawanan, Responden menilai setiap item pada skala Likert 7 poin. Jawaban-jawaban tersebut diskalakan dari -3 (sangat tidak setuju dengan istilah negatif) hingga +3 (sangat setuju dengan istilah positif).

Setengah dari item dimulai dengan istilah positif, dan setengah yang lainnya dengan istilah negatif (dalam urutan acak) (Schrepp, Hinderks, & Thomaschewski, 2017). Versi Indonesia dari UEQ diperlihatkan pada gambar 1.

Total 26 butir indikator tersebut dapat dikategorikan berdasarkan skala-skala pengukuran yang terdapat pada UEQ. Skala UX dalam kuesioner, yaitu:

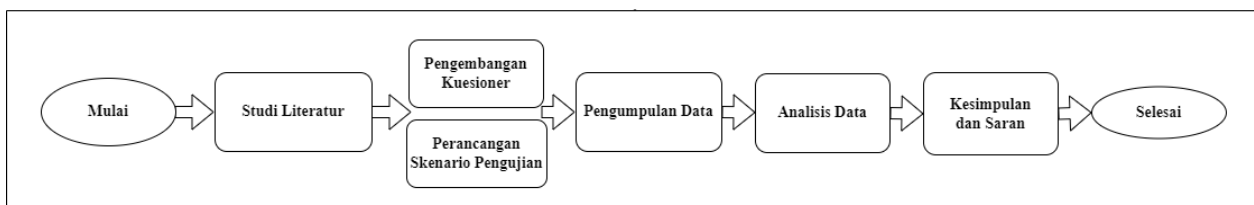
- 1) *Attractiveness* (Daya tarik): Kesan terhadap produk. Apakah pengguna menyukai atau tidak menyukai produk? Seberapa besar daya tarik dari sebuah produk. Misal: bagus atau jelek, atraktif atau tidak atraktif.
- 2) *Efficiency* (Efisiensi): Kemungkinan suatu produk dapat digunakan dengan cepat dan efisien. Seberapa besar pengguna dapat menyelesaikan tugasnya tanpa usaha yang besar atau efisien. Misal: cepat atau lambat, praktis atau tidak praktis.
- 3) *Perspicuity* (Kejelasan): Apakah memungkinkan menggunakan produk ini? Apakah mudah bagi pengguna untuk membiasakan diri menggunakan produk ini? Seberapa besar kejelasan dari sebuah produk. Misal: mudah dipahami atau sulit dipahami.
- 4) *Dependability* (Ketepatan): Apakah pengguna merasa dalam kontrol interaksi? Apakah interaksi dengan produk aman dan dapat diprediksi? Seberapa besar ketepatan yang dirasakan oleh pengguna melalui kontrol yang ia miliki. Misal: dapat diprediksi atau tidak dapat diprediksi, mendukung atau menghalangi.
- 5) *Stimulation* (Stimulasi): Apakah menarik dan menyenangkan untuk pengguna dalam menggunakan produk tersebut? Apakah pengguna merasa termotivasi untuk terus menggunakan produk? Seberapa besar motivasi untuk menggunakan produk. Misal: bermanfaat atau kurang bermanfaat, menarik atau tidak menarik.
- 6) *Novelty* (Kebaruan): Apakah desain produk inovatif dan kreatif? Apakah produk mampu mendapatkan perhatian pengguna? Seberapa kreatif atau besar kebaruan dari produk.

Enam skala UEQ dapat dikelompokkan menjadi 3, yaitu aspek daya tarik (*attractiveness*), aspek *pragmatic quality*, dan aspek *hedonic quality*. Aspek *pragmatic quality* berkaitan dengan manfaat yang dirasakan, efisiensi dan kemudahan digunakan. Kejelasan (*perspicuity*), efisiensi (*efficiency*) dan ketepatan (*dependability*) termasuk kedalam aspek *pragmatic quality*. Aspek *hedonic quality* berkaitan dengan stimulasi (*stimulation*) dan kebaruan (*novelty*) (Schrepp, 2019).

- d. *Usability*: *Usability* adalah sejauh mana suatu sistem, produk, atau layanan dapat digunakan oleh pengguna yang telah ditentukan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan dalam konteks penggunaan yang telah ditentukan (9241-11, 2018). *Usability* memiliki tiga karakteristik yang diukur, yaitu:
  1. *Effectiveness*, Seberapa tepat dan kelengkapan yang digunakan pengguna untuk mencapai tujuan tertentu.
  2. *Efficiency*, Sumber daya yang digunakan sehubungan dengan hasil yang dicapai. Di dalam *efficiency*, setiap tugas yang dikerjakan oleh pengguna akan diukur secara akurat dan terperinci.
  3. *Satisfaction*, Sejauh mana *user experience* yang dihasilkan dari penggunaan sebenarnya memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.
- e. *Usability Testing*: Metrik *usability testing* pada dasarnya digunakan untuk mengukur *usability* suatu produk, mengevaluasikannya berdasarkan kriteria yang berbeda dan menggunakan data tersebut untuk menginformasikan iterasi desain lebih lanjut. Metode ini membantu memahami data yang diperoleh dalam studi *usability* dan memberikan gambaran yang jelas tentang apa yang perlu dikerjakan untuk meningkatkan produk tersebut serta user persona produk tersebut (Putri & Indriyanti, 2023).

## B. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed-method*, yang dimana analisis kuantitatif dan kualitatif digunakan secara bersamaan. Pendekatan kuantitatif dari penelitian ini menggunakan UEQ juga *usability testing* untuk mengumpulkan data empiris mengenai aplikasi *Discord* mobile dari sejumlah responden yang sudah ditentukan. Sementara pada pendekatan kualitatif, dilakukan analisis data terhadap hasil dari *usability testing* yang diperoleh melalui wawancara sukarelawan untuk menghasilkan saran yang lebih detail pada perbaikan kedepannya. Berikut rincian tahapan-tahapan dari alur penelitian ini yang ditunjukkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Alur Penelitian

### 1. Studi Literatur

Tahapan ini melingkupi pencarian informasi yang berhubungan dengan objek penelitian dan metode yang akan digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan membangun landasan teori serta mendukung pencapaian tujuan penelitian ini. Informasi yang dicari mengenai *user experience*, *Discord*, *user interface*, *usability*, evaluasi *usability*, *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *Usability Testing*, akan bersumber dari buku, jurnal dan penelitian terdahulu.

### 2. Pengembangan Kuesioner dan Perancangan Skenario Pengujian

Pada tahapan ini, Pertanyaan-pertanyaan kuesioner metode UEQ akan dibuat dengan memanfaatkan *google form* yang akan disebarakan melalui sebuah server *Discord* jenis komunitas umum. Selanjutnya, penelitian ini akan melibatkan 50 orang responden Kuesioner UEQ yang berkriteria sudah menggunakan *Discord mobile* selama lebih dari enam bulan dengan kisaran usia 15-27 tahun. Perancangan skenario pengujian akan berupa merancang sejumlah skenario terkait *user experience Discord* yang diikutsertakan oleh beberapa sukarelawan dari 50 orang responden sebelumnya. Agar mendapatkan hasil yang baik, *usability testing* akan dilakukan dengan lima orang penguji (Nielsen, 2012). Alasan di balik pemilihan *usability testing* adalah kemampuannya untuk meningkatkan validitas data dengan memberikan klarifikasi mengenai isu-isu spesifik yang disajikan pada penguji (Zhapiris, Dellaporta, & Mohamedally, 2006).

### 3. Pengumpulan Data

Data yang diperoleh dari 50 responden yang sudah menjawab 26 UEQ, akan dimasukkan ke dalam spreadsheet yang disediakan oleh UEQ Data Analysis Tools untuk dianalisis pada tahap selanjutnya. Sementara data hasil *Usability Testing* dari Lima orang penguji yang sudah dibimbing untuk mengerjakan tugas-tugas yang tertera pada Tabel 1 mengenai *Discord* beserta feedbacknya, akan didokumentasi untuk dianalisis lebih lanjut.

Tabel 1. Daftar Tugas

Kode Skenario (S)	Tugas
S1	Menavigasi server dan menemukan channel tertentu
S2	Membuat dan berpartisipasi dalam sebuah DM grup
S3	Mengubah profil
S4	Menggunakan share screen di voice channel
S5	Mengundang teman ke server tertentu
S6	Membuat server pribadi

#### 4. Analisis Data

Pengolahan data dilakukan terkait data UEQ, mengikuti tools yang telah disediakan oleh peneliti UEQ sebelumnya dalam bentuk lembar Excel. Pada proses ini, hasil yang diperoleh dari kuesioner UEQ yang berupa aspek-aspek *user experience* dianalisis menggunakan UEQ Data Analysis Tools yang sudah disebutkan sebelumnya. Secara bersamaan, data dari *usability testing* yang berupa hasil dari pelaksanaan tugas-tugas pada scenario yang sudah ditentukan diproses paralel dengan proses data UEQ. Selanjutnya, maka akan dilakukan list permasalahan yang telah teridentifikasi pada hasil *usability testing* yang telah didapatkan sebelumnya. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui tingkatan *user experience* dan *usability* pada desain sekarang dan menemukan isu-isu yang teridentifikasi, yang kemudian isu-isu aplikasi tersebut digunakan untuk menjadi bahan acuan dalam perbaikan pada *UX Discord Mobile*.

#### 5. Kesimpulan dan Saran

Setelah menyelesaikan semua tahapan, tahap berikutnya adalah menarik kesimpulan dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 1. Hasil Evaluasi menggunakan *User Experience Questionnaire*

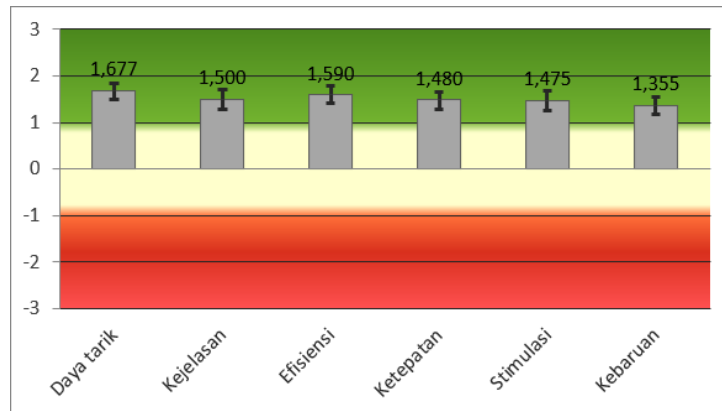
Tabel 2. Demografi Responden

Karakteristik	Uraian	Jumlah	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	30	60%
	Perempuan	20	40%
Umur	<18	7	14%
	18-20	31	62%
	21-23	8	16%
	24-26	4	8%
Negara	Indonesia	24	48%
	India	11	22%
	Filipina	6	12%
	Australia	4	8%
	Pakistan	2	4%
	Bangladesh	2	4%
	Prancis	1	2%
Lama Pemakaian	6-12 Bulan	3	6%
	1-3 Tahun	12	24%
	3-5 Tahun	15	30%
	>5 Tahun	20	40%

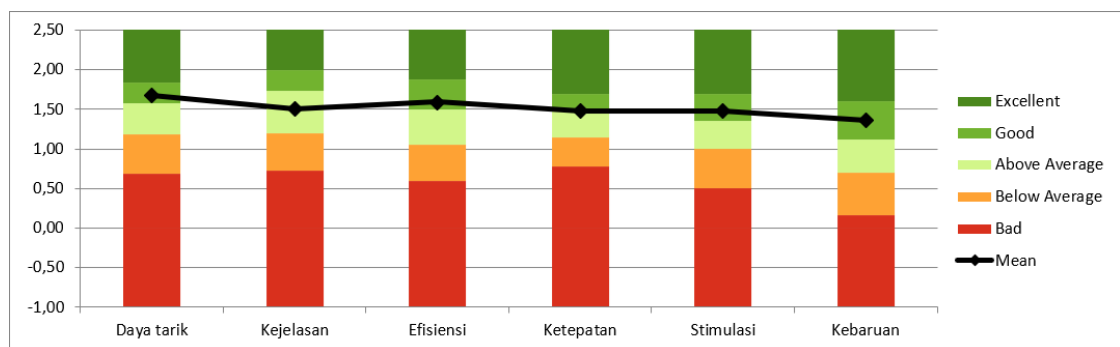
Pengukuran *user experience* pada aplikasi *Discord mobile* dengan UEQ telah dilakukan terhadap 50 responden yang masuk kriteria dengan demografi dari 30 responden laki-laki dan 20 responden perempuan, mayoritas berusia 18-20 tahun sebanyak 31 responden, 8 responden dari usia 21-23 tahun, 7 responden berusia 15-17 tahun, dan 4 responden berusia 24-26. Sementara itu untuk negara asal, 24 orang berasal dari Indonesia, 11 dari India, 6 orang dari Filipina, 4 orang dari Australia, 2 orang dari Pakistan, 2 orang dari Bangladesh, dan 1 orang dari negara Prancis. Yang terakhir untuk waktu lama pemakaian, 3 responden hanya

mempunyai pengalaman menggunakan *Discord* mobile 6-12 bulan saja, 12 responden dengan 1-3 tahun lama pemakaian, 15 responden memakai *Discord* mobile selama 3-5 tahun, dan terdapat 20 responden yang telah memakai *Discord* selama lebih dari 5 tahun.

Hasil keseluruhan dari skala UEQ *Discord* Mobile digambarkan pada Gambar 3 dan 4. Skor dari setiap item UEQ dapat dilihat pada Gambar 3, di mana rata-rata pada aspek Attractiveness (Daya Tarik) adalah 1.677; Perspicuity (Kejelasan) 1.500; Efficiency (Efisiensi) 1.590; Dependability (Ketepatan) 1.480; Stimulation (Stimulasi) 1.475; dan Novelty (Kebaruan) 1.355.



Gambar 3. Nilai skala UEQ rata-rata dari aplikasi *Discord* mobile. Skala UEQ berkisar dari -3 hingga +3



Gambar 4. Diagram benchmark UEQ pada aplikasi *Discord* mobile

Dapat dilihat pada Gambar 4, Hasil jawaban kuesioner pada aplikasi *Discord* mobile semuanya menunjukkan pengalaman pengguna yang positif. Diagram benchmark UEQ, menunjukkan bahwa aspek Daya tarik, Efisiensi, Stimulasi, dan Kebaruan berada pada kategori Good, hanya Kejelasan dan Ketepatan yang berada di kategori Above Average. Dengan demikian, menurut UEQ, kualitas keseluruhan aplikasi seluler *Discord* sudah cukup tinggi. Namun, tidak ada skor aspek yang masuk dalam kategori Sangat Baik dan dua di antaranya masuk dalam kategori di atas rata-rata, sehingga masih ada ruang untuk diperbaiki dan ditingkatkan, terutama untuk aspek kejelasan dan ketepatan karena keduanya tidak mencapai kategori Good.

## 2. Hasil Evaluasi menggunakan *Usability Testing*

Melalui *Usability Testing* yang dilakukan oleh para penguji, terdapat beberapa permasalahan terkait usability pada saat melakukan tugas-tugas yang diarahkan. Permasalahan-permasalahan tersebut dipaparkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Permasalahan Penguji

Kode Permasalahan (M)	Deskripsi	Penguji (P)
M1	Menemukan sebuah channel di server tertentu akan menjadi lebih sulit jika pengguna sudah bergabung dalam banyak server	P2, P5
M2	Fitur Direct Message pada Discord mobile terkesan dibayangi oleh fitur servernya, karena letaknya yang sulit ditemukan	P1, P2, P3, P4
M3	Mengubah profil memerlukan beberapa langkah verifikasi tambahan apabila pengguna menggunakan 2FA (Two-factor authentication)	P5

Dari tabel tersebut terdapat tiga permasalahan yang dikeluhkan para penguji yang diberi kode M1, M2, dan M3. Permasalahan M1 berkaitan dengan tampilan menu server *Discord* mobile yang membuat kesulitannya mencari channel tertentu apabila tampilan server list user penuh dengan banyak server yang user tersebut sudah bergabung. Lalu permasalahan M2 yang dikeluhkan hampir oleh seluruh penguji terjadi karena fitur Direct Message grup *Discord* mobile sulit ditemukan karena tampilannya tidak berada di depan halaman atau di tempat yang mudah terlihat. Sedangkan permasalahan berkode M3, terjadinya verifikasi tambahan yang membuat ketidaknyamanan setiap kali pengguna ingin mengubah profil karena alasan keamanan 2FA *Discord*.

### 1) Effectiveness

Tabel 4. Data Tingkat Keberhasilan Tugas

Skenario (S)	Persentase Successful Task/Total
S1	100%
S2	80%
S3	100%
S4	100%
S5	100%
S6	100%
<b>Success Rate</b>	<b>97%</b>

Metrik pengukuran yang digunakan untuk menghitung effectiveness berupa tingkat keberhasilan atau success rate. Tingkat keberhasilan ini digunakan untuk menganalisis tugas yang terselesaikan oleh penguji dengan tujuan mengetahui tingkat kemudahan pengguna dalam menyelesaikan tugas ketika menggunakan sebuah aplikasi. Ditunjukkan pada Tabel 4, bahwa Tingkat keberhasilan tugas *Discord* mobile secara keseluruhan berada di angka 97%.

### 2) Efficiency

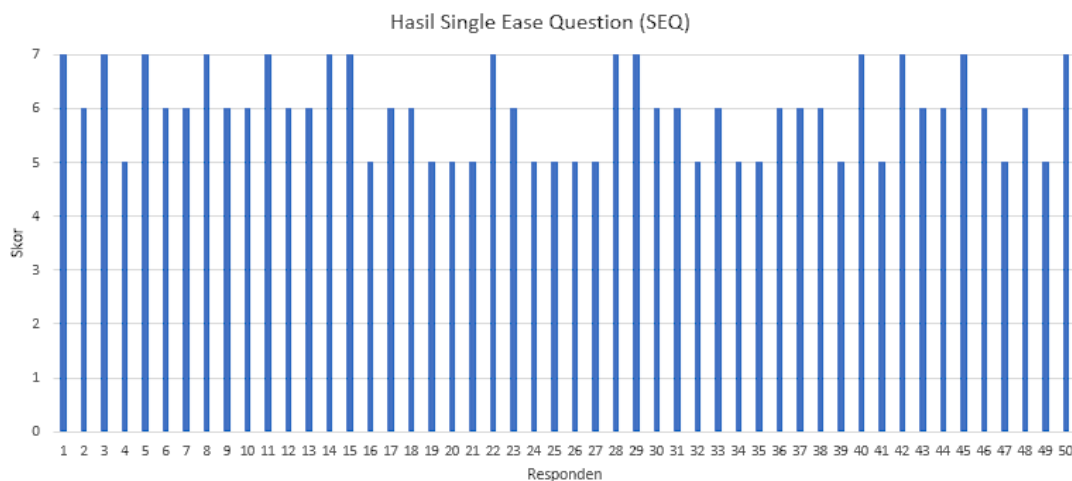
Tabel 5. Angka efisiensi berdasarkan waktu

Penguji (P)	Total Waktu (Detik)	Time based efficiency
P1	196.41	0.046
P2	194.83	
P3	232.71	
P4	188.76	
P5	122.45	

Untuk pengukuran efisiensi, metrik yang digunakan adalah time-based efficiency atau tingkat efisiensi berdasarkan waktu. Tingkat efisiensi berdasarkan waktu digunakan untuk mengetahui seberapa lama waktu yang dibutuhkan oleh pengguna untuk dapat menyelesaikan tugas. Angka efisiensi berdasarkan waktu aplikasi *Discord* mobile tertera pada Tabel 5, yang didapatkan sebesar 0,046 tugas/detik.

### 3) Satisfaction





Gambar 5. Grafik hasil SEQ

Aspek Satisfaction diukur menggunakan metode SEQ atau Single Ease Question. Metrik Single Ease Question membantu untuk menilai seberapa mudah setiap tugas untuk pengguna untuk menyelesaikan. Metrik Single Ease Question membantu menentukan seberapa mudah atau sulit bagi pengguna untuk melakukan tugas tertentu dengan produk tersebut. Menurut [21], skor rata-rata SEQ yang positif berada di atas angka 5,5. Gambar 5 menunjukkan Skor SEQ dari 50 responden aplikasi *Discord* mobile, skor 7 berjumlah 14 orang, skor 6 berjumlah 20 orang, dan skor 5 didapatkan sejumlah 16 orang. Rata-rata skor SEQ *Discord* mobile yaitu 5,96.

#### D. KESIMPULAN

Hasil dari analisis dengan menggunakan *benchmark* UEQ, diperoleh 4 rata-rata skor dengan kategori good yaitu aspek Attractiveness (Daya Tarik) dengan skor 1.677, Efficiency (Efisiensi) dengan skor 1.590, Stimulation (Stimulasi) dengan skor 1.475, dan Novelty (Kebaruan) dengan skor 1.355, serta 2 rata-rata skor yang berada di kategori above average yaitu Perspicuity (Kejelasan) dengan skor 1.500, dan Dependability (Ketepatan) dengan skor 1.480. Hasil-hasil yang diperoleh tersebut menunjukkan bahwa aplikasi *Discord* mobile, berdasarkan pengukuran UEQ, mempunyai nilai yang positif dalam menyediakan *user experience* kepada pengguna-penggunanya namun masih terdapat banyak ruang untuk perbaikan. Sementara itu untuk evaluasi usability aplikasi *Discord mobile* menggunakan metode *usability testing* menunjukkan terdapat hambatan yang dialami oleh para penguji. Hambatan yang dirasakan oleh penguji diantaranya yaitu tampilan menu server yang membuat user kesulitan navigasi server terutama apabila user sudah tergabung dengan banyak server, fitur *Direct Message* (DM) grup yang sulit diakses, dan ketidaknyamanan pada saat verifikasi muncul setiap user ingin mengubah detail profil pribadinya dikarenakan fitur keamanan 2FA. Lalu untuk tingkat usability pada aplikasi *Discord mobile*. Yang pertama adalah aspek effectiveness yang diukur berdasarkan tingkat keberhasilan tugas atau success rate dari kemudahan pengguna dalam mengakhiri tugas saat menggunakan aplikasi adalah sebesar 97%. Angka tersebut menunjukkan hampir semua tugas dapat terselesaikan oleh pengguna dan hanya satu tugas saja yaitu pembuatan dan partisipasi DM grup yang berada di angka 80%. Kedua yaitu aspek efficiency yang menggunakan metrik pengukuran efisiensi berdasarkan waktu yang dihitung berdasarkan lama waktu tugas dikerjakan, lalu didapatkan tingkat efisiensi berdasarkan waktu aplikasi *Discord mobile* sebesar 0,046 tugas/detik. Yang terakhir yaitu aspek satisfaction dalam usability, diukur dengan menggunakan SEQ untuk mengetahui kepuasan penguji akan kemudahan tugas yang dikerjakan dan mendapatkan hasil 5,96. Skor ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi *Discord mobile* sudah merasa cukup puas akan kemudahan tugas yang dikerjakan.

#### E. DAFTAR PUSTAKA

- [1] 9241-11, I. (2018). *Ergonomics of human-system interaction — Part 11: Usability: Definitions and concepts*. ISO. Retrieved June 6, 2024, from <https://www.iso.org/standard/63500.html>
- [2] 9241-210, I. (2019). *Ergonomics of human-system interaction — Part 210: Human-Centred Design for Interactive Systems*. ISO. Retrieved from <https://www.iso.org/standard/77520.html>
- [3] Annafi. (2023, May 31). Mengenal Discord, Salah Satu Layanan Berbagi Pesan Online yang Memiliki Fitur-Fitur Menarik, Begini Cara Daftarnya. pp. <https://www.jawapos.com/hobi-kesenangan/013669273/mengenal-discord-salah-satu-layanan-berbagi-pesan-online-yang-memiliki-fitur-fitur-menarik-begini-cara-daftarnya>.
- [4] Browning. (2021). *How Discord, Born From an Obscure Game, Became a Social Hub for Young People*. New York: The New York Times. Retrieved from <https://www.nytimes.com/2021/12/29/business/discord-server-social-media.html>
- [5] Dewi, G. S. (2023, May 31). DISCORD: User Experience Case Study. pp. <https://medium.com/@gitasd99/discord-user-experience-case-study-541172026e46>.
- [6] Kushendriawan, M. A., Santoso, H. B., Putra, H., & Schrepp, M. (2021). Evaluating User Experience of a Mobile Health Application ‘Halodoc’ using User Experience Questionnaire and Usability Testing. *Jurnal Sistem Informasi*, 58–71. doi:<https://doi.org/10.21609/jsi.v17i1.1063>
- [7] Kusumah. (2023). Evaluasi Usability Pada Aplikasi Bstation Terhadap Keinginan User Menggunakan Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM). *Jurnal Ilmu-Ilmu Informatika Dan Manajemen STMIK*.
- [8] Nielsen. (2012). *Usability 101: Introduction to Usability*. Nielsen Norman Group. Retrieved June 6, 2024, from <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability>
- [9] Putra, P., & Al Azam. (2023). Analisis Usability Dan User Experience Pada Aplikasi Musea Ar Dengan Metode System Usability Scale Dan User Experience Questionnaire. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 2063–2070. doi:<https://doi.org/10.36040/jati.v7i3.7043>
- [10] Putri, R. R., & Indriyanti, D. (2023). *Evaluasi Usability User Interface dan User Experience pada Aplikasi M.Tix dengan Metode Usability Testing (UT) dan System Usability Scale (SUS)*.
- [11] Rian, D., Hayati, & Dana, D. (2023). Analisis Usability Aplikasi Discord Sebagai Media Pembelajaran Online Dengan Metode Use Questionnaire. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 768–775. doi: <https://doi.org/10.36040/jati.v7i1.6539>
- [12] Romana. (2023, May 31). Aplikasi Discord, Obrolan Gim, dan Bocornya Rahasia Intelijen AS. pp. <https://www.kompas.id/baca/internasional/2023/04/14/aplikasi-discord-obrolan-gim-dan-bocornya-rahasia-intelijen-as>.
- [13] Schrepp. (2019). *User Experience Questionnaire Handbook*. Retrieved June 6, 2024, from [www.ueq-online.org](http://www.ueq-online.org)
- [14] Schrepp, Hinderks, & Thomaschewski. (2017). Design and Evaluation of a Short Version of the User Experience Questionnaire (UEQ-S). *International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence*. doi:<https://doi.org/10.9781/ijimai.2017.09.001>.
- [15] Sianturi, P., & Jannah. (2019). Perbandingan Analisis Usability Aplikasi Marketplace Pertanian Menggunakan Metode Usability Testing dan User Experience Questionnaire. *Jurnal ICT : Information Communication & Technology*, 249–255.
- [16] Subiyakto, & Wijaya. (2018). valuasi Website Badan Pusat Stastistik Menggunakan Metode Usability Testing. *Applied Information System and Management (AISM)*, 81–89. doi:<https://doi.org/10.15408/aism.v1i2.20103>

- [17] Tysara. (2021). *Apa Itu Discord? Begini Cara Menggunakannya*. Jakarta: Liputan6.Com. Retrieved from <https://www.liputan6.com/hot/read/4724147/apa-itu-discord-begini-cara-menggunakannya>
- [18] Utomo, & Falahah. (2020). Pendekatan Object Oriented UX pada Perancangan Aplikasi Manajemen Order. *Seminar Nasional Sistem Informasi Dan Teknologi (SISFOTEK)*, (pp. 230–235).
- [19] Zhapiris, P., Dellaporta, A., & Mohamedally, D. (2006). User needs analysis and evaluation of portals. *Portals: People, Processes, Technology*. doi:<https://doi.org/DOI:10.29085/9781856049832.007>