

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Di era digitalisasi saat ini, kemajuan dalam bidang multimedia telah membawa perubahan besar akan berbagai aspek kehidupan masyarakat. Pesatnya perkembangan teknologi menjadikan internet sebagai alat komunikasi yang sangat diminati oleh masyarakat. Selain itu, internet berperan dalam memfasilitasi kolaborasi interaksi yang lebih mudah antar individu.

Kolaborasi atau *Colaboration* didefinisikan sebagai bentuk kerja sama antar peserta dalam rangka mencapai tujuan bersama. Perkembangan teknologi multimedia saat ini telah mengalami kemajuan yang pesat kearah kolaborasi interaktif[1]. Aplikasi berbasis kolaborasi memegang peran kunci dalam memfasilitasi komunikasi dan kerja sama antar individu maupun kelompok dalam berbagai bidang. Salah satu *platform* media kolaborasi yang terus berkembang dengan pesat dan diminati oleh semua kalangan ialah Discord. Aplikasi Discord hadir sebagai salah satu platform media kolaborasi dengan basis pengguna yang terus berkembang di seluruh dunia.

Discord dikenal sebagai aplikasi pesan instan dimana penggunanya dapat mengirim pesan berupa tulisan, gambar, suara, dan lain-lain[2].yang pertama kali diluncurkan pada 13 Mei 2015. Selain itu, Discord juga dikenal sebagai ruang *online* dan *platform hosting* komunitas yang penggunanya didominasi oleh *gamers* karena melalui *platform* tersebut mereka dapat berkomunikasi melalui obrolan dan saluran suara, serta sesi permainan *streaming* langsung. Menurut data statista.com pada bulan Januari 2023, diperkirakan Discord memiliki sekitar 563 juta pengguna terdaftar. Hal tersebut menunjukkan adanya kenaikan lebih dari 87% dibandingkan dengan 300 juta pengguna yang dilaporkan pada bulan Juni 2020. Pengguna *Platform* media sosial Discord tumbuh dari 45 juta menjadi sekitar 300 juta. Data tersebut menunjukkan bahwa Discord merupakan salah satu *platform* media kolaborasi yang diminati oleh pengguna[3].

Discord menjadi sebuah aplikasi yang diterima mahasiswa sebagai alternatif media pembelajaran *online*, Meskipun pada awalnya aplikasi ini dibuat untuk para *gamer*, Discord sekarang menawarkan banyak fitur yang kompleks. Salah satu fitur utamanya adalah penggunaan *channel*, namun masih ada banyak fitur lainnya seperti *live streaming*, *live voice chat*, penggunaan bot, emoji, dan Discord Nitro. Berkat fitur-fitur ini, banyak pengguna yang mulai menggunakan Discord untuk berbagai keperluan di luar *gaming*. Misalnya, mereka menggunakan platform ini untuk mencari teman dengan minat yang sama, melakukan *live streaming*, mengadakan siniar, sebagai media pembelajaran, atau sekadar mencari hiburan. Menurut statistik terbaru,

Discord.com paling populer di kalangan pengguna berusia 18 hingga 24 tahun, mencakup lebih dari 36,10% audiens platform tersebut, oleh karena itu, penggunaan Discord di kalangan mahasiswa sebagai media kolaborasi karena platform ini menawarkan berbagai fitur yang mendukung kerja sama dalam kelompok. Misalnya, fitur *channel* memungkinkan mereka untuk mengorganisir diskusi berdasarkan topik atau proyek tertentu, sementara *voice chat* dan *video call* memfasilitasi komunikasi langsung. Selain itu, kemampuan untuk berbagi layar dan *file* memudahkan presentasi dan berbagi materi. Discord juga mendukung penggunaan bot untuk otomatisasi tugas, serta menyediakan lingkungan yang lebih santai dan interaktif dibandingkan dengan alat komunikasi formal lainnya.

Namun keberhasilan dari suatu aplikasi bukan hanya dilihat dari besarnya jumlah penggunanya. Suatu aplikasi dapat dikatakan berhasil apabila penggunanya merasa puas dengan fitur-fitur yang ada pada aplikasi tersebut. Oleh karena itu, kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi dirasa sangat penting untuk menilai keberhasilan aplikasi tersebut dan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi.

Analisis tingkat kepuasan diperlukan untuk mengetahui apa saja harapan dan persepsi dari pengguna aplikasi. Pada dasarnya, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul atas kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, maka pelanggan tidak akan merasa puas. Sebaliknya, jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan merasa puas. [4].

Guna menjaga kualitas sistem informasi, diperlukan adanya evaluasi yang didasarkan atas kepuasan pengguna. Salah satu model yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi adalah menggunakan metode EUCS. Metode tersebut dapat berperan sebagai landasan dalam menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap aspek teknologi berdasarkan dimensi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*, *system speed*, dan *interface*. [5]. Metode EUCS adalah pendekatan yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi, Dibandingkan dengan metode lain seperti *Technology Acceptance Model (TAM)*, dan *E-Service Quality (E-SQ)*, EUCS memiliki kelebihan dan kekurangan tersendiri. TAM, misalnya, lebih fokus pada penerimaan awal teknologi baru dengan mengukur persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan, sementara EUCS lebih cocok untuk mengevaluasi kepuasan setelah teknologi digunakan dalam jangka waktu lama. Di sisi lain, E-SQ menilai kualitas layanan *online* dalam konteks *e-commerce*, dengan fokus pada pengalaman pengguna dalam hal keandalan dan

responsivitas, yang berbeda dari fokus internal EUCS pada sistem informasi. Secara keseluruhan, pemilihan metode evaluasi ini sangat tergantung pada konteks dan tujuan spesifik yang ingin dicapai.

Metode EUCS ini bersifat umum dan digunakan di berbagai jenis aplikasi atau sistem sehingga cocok untuk mengukur kepuasan pengguna akhir pada aplikasi Discord. Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian ini menggunakan metode EUCS sebagai alat ukur untuk mengetahui kepuasan pengguna pada aplikasi Discord.

## **1.2 Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi Discord sebagai media kolaborasi di kalangan mahasiswa?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada aplikasi Discord?

## **1.3 Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah dapat disimpulkan tujuan dari penelitian ini ialah:

1. Mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Discord sebagai media kolaborasi pada kalangan mahasiswa.
2. Mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada aplikasi Discord.

## **1.4 Batasan Masalah**

Batasan masalah yang ditetapkan pada penelitian ini ialah :

1. Keseluruhan responden pada penelitian ini adalah mahasiswa yang menggunakan `aplikasi Discord.
2. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS).