

EVALUASI KEPUASAAN PENGGUNA APLIKASI DISCORD SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI KOMUNITAS MENGGUNAKAN MODEL END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

Hadani Tary, Fw Azizaturridha, Ivory Xaverius Axel, Zega Missael Valent Joy, Laksana Putra Ryan

Sistem Informasi, Universitas Esa Unggul

Jl. Arjuna Utara No.9, Duri Kepa, Kec. Kb. Jeruk, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11510

taryhadaniprcvy@student.esaunggul.ac.id

ABSTRAK

Aplikasi Discord telah berkembang menjadi salah satu media komunikasi digital yang banyak digunakan oleh berbagai jenis komunitas, mulai dari komunitas belajar, organisasi kampus, hingga kelompok sosial dan hobi. Awalnya populer di kalangan gamer, Discord kini dimanfaatkan secara luas sebagai sarana komunikasi komunitas yang fleksibel, terstruktur, dan mendukung interaksi secara real-time. Meskipun penggunaannya semakin meluas, belum banyak penelitian yang secara spesifik mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap Discord dalam konteks komunikasi komunitas secara umum. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap aplikasi Discord dengan menggunakan model *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* yang mencakup lima dimensi utama, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif, dengan data diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif untuk menilai tingkat kepuasan pada masing-masing dimensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pengguna merasa puas terhadap performa aplikasi Discord, terutama dalam aspek kemudahan penggunaan dan ketepatan informasi yang disajikan. Analisis regresi linier menunjukkan bahwa kombinasi variabel EUCS dapat menjelaskan sekitar 53,7% variasi dalam kepuasan pengguna, dengan variabel *content*, *accuracy*, dan *ease of use* memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan. Temuan ini menegaskan bahwa Discord merupakan media komunikasi yang efektif dan layak digunakan dalam berbagai konteks, baik untuk hiburan maupun pembelajaran.

Kata kunci : *Discord, kepuasan pengguna, komunikasi komunitas, End-User Computing Satisfaction (EUCS).*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam cara manusia berinteraksi, baik di lingkungan pribadi maupun sosial. Salah satu wujud nyata dari perkembangan ini adalah hadirnya berbagai platform komunikasi yang memungkinkan pengguna untuk saling terhubung tanpa terikat oleh batasan geografis maupun waktu. Discord menjadi salah satu aplikasi komunikasi yang mengalami lonjakan popularitas, terutama di kalangan mahasiswa dan komunitas profesional. Meskipun awalnya dirancang untuk memenuhi kebutuhan komunikasi antar pemain gim daring, Discord kini telah berevolusi menjadi platform komunikasi multifungsi. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur seperti pesan teks, suara, video, serta kanal diskusi dalam satu server komunitas yang mendukung kolaborasi secara real-time. Melihat luasnya pemanfaatan Discord dalam berbagai konteks, penting untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi ini, khususnya dalam lingkungan komunitas digital. Seiring meningkatnya penggunaan Discord dalam aktivitas yang semakin kompleks dan penting, muncul pertanyaan apakah fitur-fitur yang ditawarkan benar-benar mampu menjawab kebutuhan serta ekspektasi penggunanya.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah menggunakan kerangka kerja *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* untuk menilai kepuasan pengguna dengan aplikasi teknologi. Pendekatan

EUCS mengevaluasi kepuasan pengguna di lima dimensi utama: konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Hasil studi menunjukkan bahwa karakteristik tertentu, termasuk kemudahan penggunaan dan konten, berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna, meskipun aspek lain, seperti akurasi dan format, terkadang tidak memberikan pengaruh yang berarti. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh beberapa faktor, yang merupakan hasil dari pengalaman menyeluruh dengan sistem yang digunakan. Akibatnya, metodologi EUCS dianggap cocok untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang evaluasi pengguna terhadap Discord sebagai platform komunikasi komunitas.[1]

Bersamaan dengan metodologi EUCS, studi sebelumnya lainnya telah mengevaluasi pengalaman pengguna Discord menggunakan pendekatan alternatif, termasuk Kuesioner Pengalaman Pengguna (UEQ) dan Pengujian Kegunaan. Metode ini memprioritaskan kesan pengguna terhadap antarmuka, kemudahan navigasi, dan efektivitas sistem. Temuan menunjukkan bahwa Discord menerima evaluasi yang baik pada estetika visual dan kegunaan; meskipun demikian, kekurangan terlihat pada kejelasan dan menu navigasi, terutama bagi pengguna pemula. Survei ini menunjukkan bahwa meskipun Discord sangat populer dan secara umum dianggap baik, ada area tertentu yang perlu ditingkatkan untuk

mengoptimalkan dan memperkaya pengalaman pengguna.[2]

Metode alternatif untuk memahami adopsi pengguna terhadap Discord melibatkan Model Adopsi Teknologi (TAM) dan Teori Aliran. Metode alternatif ini menekankan penerimaan pengguna terhadap teknologi, bergantung pada manfaat yang dirasakan, kegunaan, dan keterlibatan emosional atau pengalaman mendalam selama penggunaan aplikasi. Temuan studi menunjukkan bahwa peningkatan manfaat dan kenyamanan Discord yang dirasakan berkorelasi dengan sikap dan niat yang lebih baik di antara pengguna untuk terus menggunakannya. Namun demikian, tidak semua faktor memberikan dampak yang substansial. Dalam beberapa kasus, kemudahan penggunaan tidak selalu berkorelasi langsung dengan kepuasan pengguna. Penemuan ini menekankan perlunya evaluasi terhadap pengalaman dan kepuasan pengguna melalui pendekatan yang lebih sistematis dan komprehensif.[3]

Walaupun penelitian mengenai Discord telah banyak dilakukan, sebagian besar masih terfokus pada aspek penerimaan teknologi (TAM), pengalaman pengguna (UX), atau keterlibatan emosional melalui pendekatan Flow. Hingga saat ini, masih sedikit studi yang secara menyeluruh mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna Discord sebagai media komunikasi komunitas dengan menggunakan kerangka EUCS secara komprehensif. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi utama dari model EUCS. Tujuan utama dari studi ini adalah untuk mengetahui seberapa besar kontribusi masing-masing dimensi terhadap kepuasan pengguna Discord, sekaligus mengidentifikasi aspek yang masih perlu ditingkatkan demi mendukung komunikasi komunitas digital secara lebih efektif.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Discord

Discord merupakan aplikasi komunikasi yang berbasis teks, suara, dan video, yang awalnya dirancang untuk komunitas gamer. Namun, saat ini aplikasi ini telah berkembang menjadi salah satu media komunikasi yang digunakan oleh berbagai kalangan, termasuk pelajar, pendidik, komunitas profesional, dan bahkan penggiat hobi. Aplikasi ini menawarkan berbagai fitur, seperti server, channel publik/privat, panggilan suara berkualitas tinggi, berbagi layar, serta integrasi dengan platform lain seperti Twitch atau Spotify. Kelebihan utama Discord terletak pada fleksibilitasnya dalam mendukung komunikasi berbasis komunitas—pengguna dapat mengelompokkan topik dalam channel yang berbeda, menetapkan peran atau otoritas bagi anggota komunitas, serta membangun struktur sosial digital yang terorganisir. Penggunaan Discord mengalami peningkatan yang signifikan selama pandemi, seiring dengan pergeseran media komunikasi dari yang bersifat built-in dalam game menjadi platform

mandiri. Data menunjukkan bahwa pengguna aktif Discord telah mencapai lebih dari 300 juta pada pertengahan tahun 2020, dan aplikasi ini digunakan dalam konteks pembelajaran, kerja tim, serta interaksi sosial digital.[4], [5], [6]

2.2. Komunikasi

Komunikasi dalam ranah teknologi informasi telah mengalami perubahan signifikan, beralih dari komunikasi tatap muka menjadi komunikasi yang berbasis platform digital. Discord muncul sebagai media komunikasi yang responsif terhadap perubahan ini dengan menyediakan komunikasi sinkron (real-time) dan asinkron (berbasis teks), yang memungkinkan interaksi yang efektif di berbagai waktu dan tempat. Dalam komunitas digital, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk menyampaikan pesan, tetapi juga sebagai sarana untuk membangun kohesi sosial, memperkuat identitas kolektif, dan melakukan negosiasi makna bersama. Discord mendorong pola komunikasi yang sirkular dan interaktif di kalangan komunitas gamer, menciptakan bentuk komunikasi yang lebih kolaboratif dibandingkan dengan fitur komunikasi tradisional dalam permainan. Selain itu, Discord juga mendukung komunikasi multimodal meliputi teks, suara, emoji, hingga reaksi visual yang memperkaya cara pengguna mengekspresikan diri.[4], [2], [3]

2.3. Komunitas

Komunitas digital merujuk pada sekelompok individu yang berinteraksi secara daring dalam platform tertentu berdasarkan minat, tujuan, atau identitas yang sama. Discord memfasilitasi pembentukan komunitas semacam ini dengan menyediakan server sebagai ruang sosial virtual yang memungkinkan anggota membentuk sub-channel sesuai kebutuhan. Discord dianggap unggul sebagai platform komunitas karena mendukung strukturisasi yang kompleks namun tetap user-friendly. Pengguna dapat mengatur channel berdasar topik, menetapkan peran (admin, moderator, member), dan mengatur tingkat akses yang berbeda. Hal ini memungkinkan komunitas berkembang secara organik namun tetap terkelola dengan baik. Discord menjadi ruang penting untuk pembelajaran berbasis komunitas, kolaborasi tim dalam proyek, hingga dukungan sosial dalam kelompok hobi atau studi. Keberadaan fitur notifikasi real-time dan voice chat meningkatkan efisiensi koordinasi, menjadikan Discord lebih dari sekadar aplikasi chatting biasa.[5], [7], [8]

2.4. Kepuasan

Kepuasan pengguna (user satisfaction) dalam sistem informasi merujuk pada sejauh mana pengguna merasa bahwa suatu sistem atau aplikasi telah memenuhi ekspektasi dan kebutuhannya. Kepuasan pengguna merupakan indikator yang sangat penting dalam menilai kualitas sistem, terutama dalam konteks keberlangsungan penggunaan jangka panjang. Model-

model evaluasi kepuasan menekankan bahwa pengguna tidak hanya menilai dari segi fungsionalitas, tetapi juga dari pengalaman emosional, kemudahan penggunaan, dan konsistensi performa. Dalam konteks Discord, tingkat kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh kemudahan navigasi, kestabilan koneksi suara, kejelasan tampilan antarmuka, serta kecepatan dalam menerima pesan atau notifikasi. Discord dinilai positif dalam aspek pengalaman pengguna dan efektivitas komunikasi, meskipun beberapa aspek seperti kerumitan fitur dan tampilan UI masih menjadi catatan minor bagi pengguna baru.[1], [9], [10]

2.5. End-User Computing Satisfaction (EUCS)

End-User Computing Satisfaction (EUCS) adalah sebuah model evaluasi yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi berbasis komputer. Model ini didasarkan pada lima dimensi utama yang mencerminkan kualitas sistem dari sudut pandang pengguna, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Kelima dimensi ini secara umum mencakup aspek-aspek penting dalam interaksi pengguna dengan sistem yang digunakan untuk mendukung aktivitas mereka. Pada dimensi content, fokus utama terletak pada relevansi dan kelengkapan informasi atau fitur yang disediakan oleh sistem. Accuracy berkaitan dengan ketepatan data dan keandalan informasi yang tersedia bagi pengguna. Dimensi format menilai sejauh mana tampilan antarmuka sistem memudahkan pengguna dalam memahami dan mengakses informasi. Ease of Use mengukur seberapa mudah pengguna dalam menjalankan fungsi-fungsi sistem tanpa mengalami kesulitan yang berarti. Sedangkan timeliness mencerminkan kecepatan dan ketepatan waktu sistem dalam merespons input serta menyajikan informasi yang dibutuhkan secara real-time. Dalam penerapannya pada aplikasi Discord, ketiga dimensi seperti content, ease of use, dan timeliness menjadi komponen utama yang berkontribusi besar terhadap terbentuknya kepuasan pengguna. Fitur-fitur seperti saluran yang terorganisir, kemudahan dalam navigasi, serta sistem notifikasi dan pesan yang responsif, merupakan contoh konkret dari penerapan dimensi-dimensi tersebut. Meskipun demikian, dua dimensi lainnya yaitu accuracy dan format, tetap berperan sebagai faktor pendukung.[1], [5]

2.6. Skala Likert

Skala Likert adalah salah satu metode pengukuran psikometrik yang paling sering digunakan dalam penelitian kuantitatif, khususnya untuk menilai sikap, opini, dan persepsi individu terhadap suatu objek atau pernyataan. Dalam konteks penelitian sistem informasi, skala ini berfungsi untuk menangkap persepsi pengguna mengenai aspek-aspek seperti kemudahan penggunaan, akurasi informasi, relevansi konten, dan tingkat kepuasan secara keseluruhan.

Skala ini diperkenalkan oleh Rensis Likert pada tahun 1932 dan hingga saat ini tetap menjadi pendekatan yang dapat diandalkan karena kemampuannya dalam menyajikan nuansa sikap pengguna secara bertingkat dan terstruktur.

Skala Likert umumnya terdiri dari lima poin penilaian, yaitu:

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

Pendekatan ini memudahkan responden dalam menjawab kuisioner serta membantu peneliti dalam proses kuantifikasi data yang diperoleh. Data dari skala ini kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif seperti rata-rata dan simpangan baku, serta uji inferensial seperti validitas dan reliabilitas, dengan bantuan perangkat lunak seperti SPSS.[7], [2]

2.7. Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)

SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) merupakan perangkat lunak statistik yang dirancang untuk memproses data kuantitatif secara menyeluruh, baik dalam bidang penelitian sosial, pendidikan, bisnis, maupun sistem informasi. SPSS sangat terkenal digunakan dalam penelitian akademik karena kemampuannya dalam mengelola data dalam jumlah besar dengan berbagai teknik analisis statistik seperti uji validitas, reliabilitas, statistik deskriptif, korelasi, regresi, serta uji hipotesis non-parametrik dan parametrik.

Dalam penelitian ini, SPSS diterapkan untuk mengolah data kuisioner yang berbasis skala Likert untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Discord berdasarkan lima dimensi EUCS. Langkah umum dalam pengolahan data menggunakan SPSS mencakup:

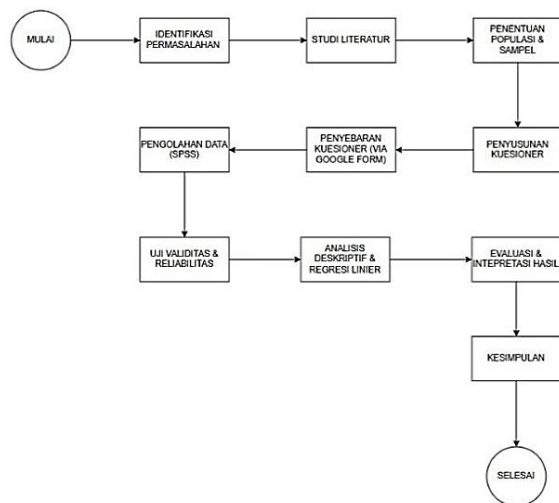
- a. Uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan instrumen kuisioner layak dan konsisten,
- b. Analisis deskriptif untuk menggambarkan persepsi responden,
- c. Uji korelasi atau regresi untuk melihat hubungan antar dimensi EUCS terhadap kepuasan pengguna.

Keunggulan SPSS tidak hanya terletak pada kemudahan penggunaannya, tetapi juga pada antarmukanya yang ramah pengguna dan output statistik yang mudah dipahami. SPSS juga memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menghasilkan interpretasi numerik dan visual yang mendukung analisis hasil penelitian dengan akurat dan objektif.[1], [2]

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan model End-User Computing

Satisfaction (EUCS) sebagai dasar pengukuran kepuasan pengguna aplikasi discord.



Gambar 1. Flowchart Tahapan Penelitian

Penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan sebagaimana ditunjukkan dalam Gambar 1, yaitu:

- Identifikasi Permasalahan**
Para peneliti mengidentifikasi perlunya menilai kepuasan pengguna terhadap aplikasi Discord sebagai platform untuk komunikasi dalam komunitas.
- Studi Literatur**
Peneliti mengkaji teori dan jurnal terkait Discord dan model End-User Computing Satisfaction (EUCS) sebagai landasan penelitian.
- Penentuan Populasi & Sampel**
Populasi penelitian ini terdiri dari 250 anggota Discord. Sampel diidentifikasi menggunakan purposive sampling, dengan total 152 responden.
- Penyusunan Kuesioner**
Kuesioner disusun menggunakan lima komponen EUCS dan mencakup skala Likert. Distribusi dilakukan melalui Google Form.
- Penyebaran Kuesioner**
Kuesioner disebar secara daring melalui komunitas Discord dan media sosial.
- Pengolahan Data (SPSS)**
Hasil kuesioner dikumpulkan dan dianalisis dengan perangkat lunak SPSS.
- Uji Validitas & Reliabilitas**
Data dievaluasi untuk memastikan kelayakan pertanyaan dengan menggunakan uji validitas dan konsistensi untuk reliabilitas.
- Analisis Deskriptif & Regresi**
Data diperiksa secara deskriptif untuk menilai kesan responden dan dikenakan regresi linier berganda untuk mengevaluasi dampak setiap variabel.
- Evaluasi & Interpretasi Hasil**
Hasil analisis digunakan untuk mengevaluasi variabel EUCS yang paling signifikan memengaruhi kebahagiaan pengguna.

j. Kesimpulan

Peneliti menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis dan memberikan saran untuk pengembangan Discord ke depannya.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Penentuan Sampling & Populasi

Populasi adalah kumpulan orang yang menjadi fokus suatu penelitian dan memiliki ciri-ciri tertentu yang sama. Pengguna aplikasi Discord yang merupakan bagian dari komunitas online dan menggunakan aplikasi tersebut untuk berkomunikasi disebut sebagai populasi dalam pembahasan ini. Tujuan penelitian ini adalah menerapkan Model Kepuasan Pengguna Akhir (EUCS) untuk menilai kepuasan pengguna terhadap aplikasi Discord sebagai alat komunikasi komunitas. Menurut data yang dikumpulkan, terdapat 250 pengguna aktif dalam komunitas yang diteliti. Metode Lemeshow digunakan untuk menghitung ukuran sampel, yaitu jumlah responden yang diperlukan.

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{Z^2 \cdot P(1 - P)}{D^2} \\
 n &= \frac{(1,96)^2 \cdot (0,5)(1 - 0,5)}{(0,05)^2} \\
 n &= \frac{(3,8416) \cdot (0,25)}{0,0025} \\
 n &= \frac{0,9604}{0,0025} \\
 n &= 384,16
 \end{aligned}$$

Karena populasi (N) = 250 maka kita koreksi dengan rumus koreksi populasi kecil:

$$\begin{aligned}
 n_{final} &= \frac{n}{1 + \left(\frac{n-1}{N}\right)} \\
 n_{final} &= \frac{384,16}{1 + \left(\frac{384,16-1}{250}\right)} = \frac{384,16}{1 + \left(\frac{383,16}{250}\right)} \\
 n_{final} &= \frac{384,16}{1 + 1,53264} = \frac{384,16}{2,53264} \\
 n_{final} &\approx 151,65
 \end{aligned}$$

Dengan tingkat kepercayaan 95% dan margin of eror 5%, metode Lemeshow digunakan untuk menghitung jumlah responden minimum yang diperlukan untuk survei ini, hasilnya adalah 152 dari 250 pengguna Discord. Untuk memastikan temuan studi tetap representatif, angka ini telah disesuaikan menggunakan penyesuaian populasi terbatas.

Sampling purposif, teknik sampling yang digunakan dalam studi ini, memilih responden berdasarkan standar yang telah ditentukan sebelumnya dan relevan dengan tujuan studi. Berikut adalah persyaratan bagi peserta studi:

- Tinggal di Indonesia
- Pendidikan minimal SMA
- Memiliki Discord

4.2. Penyusunan Kuesioner

Tabel 1. Instrumen Penelitian

Dimensi EUCS	ID	Pertanyaan
Content	X1	Materi yang dibagikan melalui Discord (PDF, link, dsb) bermanfaat bagi anggota komunitas.
Accuracy	X2	Diskusi dalam komunitas Discord membantu saya mendapatkan informasi yang akurat.
Format	X3.1	Tampilan Discord membuat saya nyaman dalam membaca dan mengikuti diskusi.
	X3.2	Struktur channel dan fitur Discord membantu komunikasi lebih jelas dan terorganisir.
Ease of Use	X4.1	Saya dapat dengan mudah memahami cara kerja Discord bahkan saat pertama kali menggunakannya.
	X4.2	Fitur-fitur Discord mudah diakses dan digunakan untuk keperluan komunitas.
Timelines	X5.1	Saya mendapatkan informasi penting dari komunitas tepat waktu melalui Discord.
	X5.2	Komunikasi di Discord mempermudah koordinasi dan mempercepat pengambilan keputusan.
User Satisfaction	Y1	Apa hal paling positif yang Anda rasakan saat menggunakan Discord untuk komunitas Anda?
	Y2	Apa saja masalah yang Anda temui saat menggunakan aplikasi Discord?

Tabel 2. Skala Likert

Kriteria Penelitian	Skor
Sangat Setuju	1
Setuju	2
Netral	3
Tidak Setuju	4
Sangat Tidak Setuju	5

Tabel 3. Profil Responden

Pria	Wanita
85 Responden	67 Responden

4.3. Reliabilitas Instrumen

Tabel 4. Statistik Reliabilitas Instrumen

Cronbach's Alpha	N of Items
.901	8

Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan menggunakan Cronbach's Alpha, yang menghasilkan nilai sebesar 0,901. Nilai ini melebihi ambang batas minimal 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item kuesioner memiliki konsistensi internal yang tinggi dan layak digunakan untuk mengukur dimensi konten, akurasi, format, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan dalam model EUCS.

4.4. Ringkasan Pemrosesan Kasus

Tabel 5. Ringkasan Pemrosesan Kasus

Cases	N	%
Valid	152	100.0
Excluded	0	.0
Total	152	100.0

Data penelitian diperoleh dari 152 responden yang telah mengisi kuesioner secara lengkap; tidak ada data yang dikeluarkan pada tahap prapemrosesan (excluded = 0). Dengan demikian, seluruh 152 sampel tersebut selanjutnya dianalisis lebih lanjut, memastikan bahwa hasil analisis mewakili keseluruhan responden tanpa adanya kehilangan data.

4.5. Uji Kecocokan Model (ANOVA)

Tabel 6. Hasil Uji ANOVA Model Regresi

Model	Sum of Squares	DF	Mean Square	F	Sig.
Regression	42.465	7	6.066	23.876	<.001
Residual	36.588	144	.254		
Total	79.053	151			

Uji ANOVA (Analisis Varians) dilaksanakan untuk menguji kelayakan model regresi linier berganda secara bersamaan, yaitu untuk menentukan apakah semua variabel independen yang digunakan dalam model secara kolektif memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Kepuasan Pengguna Discord).

Berdasarkan hasil pengujian yang terdapat pada Tabel 6, diperoleh informasi sebagai berikut:

Nilai F hitung = 23.876

Sig. = 0.000 ($p < 0.05$)

Nilai signifikansi tersebut < 0.05 , bahkan < 0.001 , yang menunjukkan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi secara keseluruhan signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel-variabel independen yang terdiri dari:

Content (X1)

Accuracy (X3.1 dan X3.2)

Timeliness (X4.1 dan X4.2)

Ease of Use (X5.1 dan X5.2)

Memiliki kontribusi yang signifikan dalam menjelaskan variasi variabel dependen, yaitu Kepuasan Pengguna Discord, yang dianalisis menggunakan model End-User Computing Satisfaction (EUCS).

Selanjutnya, nilai F hitung sebesar 23.876 dengan nilai Mean Square yang tinggi untuk regresi (6.066) dibandingkan dengan residual (0.254), menunjukkan bahwa variasi yang dapat dijelaskan oleh model jauh lebih besar dibandingkan variasi yang tidak dapat dijelaskan (galat). Ini berarti bahwa model

yang digunakan memiliki goodness-of-fit yang sangat baik. Model ini juga telah melewati pengujian asumsi dasar sebelumnya (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), sehingga hasil ANOVA ini dapat diinterpretasikan secara sah dalam konteks statistik inferensial.

4.6. Koefisien Determinasi

Tabel 7. Ringkasan Model (Model Summary)

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.773	.537	.515	.504

4.7. Koefisien Determinasi

Tabel 8. Koefisien Regresi Parsial

Model	Unstandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
Constant	.700	.278		2.516	.013
X1	.183	.074	.178	2.484	.014
X3.1	.231	.082	.235	2.829	.005
X3.2	-.010	.088	-.010	-.112	.911
X4.1	.031	.060	.040	.534	.594
X4.2	-.058	.089	-.062	-.658	.511
X5.1	.145	.080	.150	1.814	.072
X5.2	.312	.067	.364	4.686	<.001

Hasil estimasi koefisien regresi parsial mengungkapkan bahwa variabel Content (X1) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan ($B = 0,183$; $p = 0,014$), demikian pula indikator Accuracy-informasi benar (X3.1) ($B = 0,231$; $p = 0,005$), dan Ease of Use-pengaturan (X5.2) ($B = 0,312$; $p < 0,001$). Sebaliknya, indikator pencarian (X3.2) dan dua

aspek Timeliness (X4.1, X4.2) tidak menunjukkan pengaruh signifikan ($p > 0,05$). Indikator kemudahan bagi pemula (X5.1) mendekati ambang signifikansi ($p = 0,072$), menandakan perlunya penajaman fitur onboarding untuk pengguna baru.

4.8. Analisis Pertanyaan Terbuka Responden

Tabel 9. Ringkasan Frekuensi Kategori Jawaban Terbuka pada Pertanyaan Kualitatif

ID	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Y1	152	100.0%	100.0%	100.0%
Y2	152	100.0%	100.0%	100.0%

Dalam analisis pertanyaan terbuka, responden diminta menjawab dua pertanyaan kualitatif, yaitu (Y1) “*Apa hal paling positif yang Anda rasakan saat menggunakan Discord untuk komunitas Anda?*” dan (Y2) “*Apa saja masalah yang Anda temui saat menggunakan aplikasi Discord?*”. Hasil klasifikasi dari 152 responden menunjukkan bahwa seluruh partisipan memberikan jawaban valid yang dapat dikategorikan dan dianalisis lebih lanjut.

Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,537 menunjukkan bahwa 53,7 % variasi dalam kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh kombinasi variabel-variabel EUCS yang diuji. Setelah disesuaikan dengan jumlah variabel prediktor, Adjusted R^2 tetap tinggi pada angka 0,515, mengonfirmasi kekuatan model dalam konteks penelitian sosial dan perilaku pengguna.

Pada pertanyaan Y1, sebagian besar responden menyampaikan bahwa Discord memberikan kemudahan luar biasa dalam berkomunikasi, baik melalui pesan teks, panggilan suara, maupun video. Banyak yang menyoroti fitur-fitur seperti voice channel, screen sharing, serta sistem pengelompokan channel berdasarkan topik yang memudahkan kolaborasi dalam komunitas. Jawaban juga mencerminkan bahwa Discord mendukung aktivitas komunitas secara lebih efisien, fleksibel, dan menyenangkan, bahkan mampu mempererat hubungan antaranggota komunitas. Beberapa responden menyebutkan manfaat Discord dalam kegiatan belajar bersama, bermain gim, berbagi informasi penting, hingga membangun relasi baru dalam lingkungan komunitas virtual.

Sementara itu, pada pertanyaan Y2, responden mengungkapkan berbagai kendala teknis dan non-teknis yang mereka alami. Beberapa di antaranya adalah antarmuka yang membingungkan bagi pengguna baru, keterbatasan unggahan file, kendala dalam mengatur permission, serta keterlambatan notifikasi. Masalah koneksi internet yang tidak stabil juga menjadi hambatan yang sering disebutkan, khususnya saat menggunakan voice channel atau melakukan screen sharing. Meskipun demikian, sebagian responden menyatakan tidak mengalami kendala yang signifikan, atau menyebut bahwa kendala tersebut lebih disebabkan oleh faktor eksternal seperti jaringan pengguna.

Rangkuman dari kedua pertanyaan tersebut telah dikelompokkan dan ditampilkan dalam bentuk tabel frekuensi (Tabel 9), yang menunjukkan bahwa mayoritas persepsi pengguna terhadap Discord bersifat

positif, meskipun tetap ada beberapa aspek teknis yang perlu ditingkatkan untuk memberikan pengalaman yang lebih optimal.

4.9. Pembahasan

Penelitian ini memanfaatkan model EUCS (End-User Computing Satisfaction) untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna Discord sebagai sarana komunikasi komunitas. Model ini terdiri dari lima dimensi utama: Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness. Hasil analisis menggunakan regresi linier berganda menunjukkan bahwa model ini memiliki tingkat kecocokan yang signifikan, yang tercermin dari nilai $F = 23,876$ dan $p < 0,001$, yang berarti bahwa secara keseluruhan ketujuh variabel independen yang diuji memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil uji parsial, terdapat tiga variabel yang menunjukkan pengaruh signifikan secara statistik terhadap kepuasan pengguna:

- Content (X1) memiliki koefisien $B = 0,183$ dengan $p = 0,014$, yang menunjukkan bahwa materi yang dibagikan melalui Discord seperti file, tautan, atau sumber belajar, dianggap bermanfaat oleh anggota komunitas dan memberikan kontribusi nyata terhadap tingkat kepuasan.
- Format (X3.1) dengan nilai $B = 0,231$ dan $p = 0,005$, menunjukkan bahwa tampilan Discord yang nyaman untuk membaca dan mengikuti diskusi memiliki peran penting dalam meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna.
- Timeliness (X5.2) yaitu kemampuan Discord dalam mempercepat koordinasi dan pengambilan keputusan, menjadi faktor dengan pengaruh paling kuat ($B = 0,312$ dan $p < 0,001$), menandakan bahwa ketepatan dan kecepatan komunikasi merupakan faktor utama dalam membentuk persepsi positif pengguna.

Sementara itu, empat variabel lainnya tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan, yaitu:

- Format (X3.2) mengenai struktur channel ($B = -0,010$; $p = 0,911$)
- Ease of Use (X4.1) tentang kemudahan memahami Discord di awal ($B = 0,031$; $p = 0,594$)
- Ease of Use (X4.2) tentang aksesibilitas fitur ($B = -0,058$; $p = 0,511$)
- Timeliness (X5.1) mengenai ketepatan waktu informasi ($B = 0,145$; $p = 0,072$)

Yang meskipun tidak signifikan, mendekati ambang batas dan tetap relevan untuk ditindak lanjuti. Koefisien determinasi model menunjukkan bahwa R^2 adalah 0,537 dan Adjusted R^2 adalah 0,515, yang berarti sekitar 53,7% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh kombinasi ketujuh variabel EUCS yang diuji. Sementara itu, sisanya dipengaruhi oleh faktor eksternal lain seperti pengalaman pengguna, stabilitas jaringan, atau preferensi komunitas.

Selain data kuantitatif, analisis terhadap jawaban terbuka mendukung temuan utama. Responden menekankan bahwa fitur saluran suara, berbagi layar, dan pengelompokan saluran merupakan keunggulan utama Discord dalam mendukung komunikasi komunitas secara efektif. Di sisi lain, beberapa kendala yang dilaporkan mencakup antarmuka yang membingungkan bagi pengguna baru, keterlambatan notifikasi, dan batasan unggahan file, yang konsisten dengan temuan bahwa Ease of Use dan Timeliness (X5.1) belum berpengaruh signifikan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna Discord dalam konteks komunitas dipengaruhi secara kuat oleh relevansi konten, tampilan antarmuka yang mendukung keterbacaan, serta efisiensi koordinasi waktu nyata. Di sisi lain, penyempurnaan fitur onboarding, peningkatan struktur kanal, serta optimasi notifikasi menjadi peluang perbaikan yang penting untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara menyeluruh.

4.10. Implikasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar tim pengembang Discord: (1) terus memperkaya konten dan fitur sesuai kebutuhan komunitas, (2) mengoptimalkan akurasi status server dan channel secara real time, serta (3) menyederhanakan proses pengaturan dengan wizard setup dan panduan interaktif. Dengan fokus pada ketiga aspek tersebut, diharapkan kepuasan dan loyalitas pengguna dapat meningkat secara signifikan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menggunakan model *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* sebagai dasar evaluasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi Discord. Hasil temuan menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa puas dengan berbagai fitur yang disediakan oleh platform tersebut. Melalui analisis regresi linier berganda, diperoleh hasil bahwa variabel Content ($B = 0,183$; $p = 0,014$), Format ($B = 0,231$; $p = 0,005$), dan Timeliness ($B = 0,312$; $p < 0,001$) memberikan pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Nilai F sebesar 23,876 dengan signifikansi $p < 0,001$ mengonfirmasi bahwa model EUCS relevan dan layak digunakan dalam konteks penelitian ini. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,537 menunjukkan bahwa 53,7% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan melalui model tersebut.

Mayoritas responden menilai antarmuka Discord sebagai ramah pengguna dan mudah dipahami, bahkan oleh pemula. Mereka juga mengapresiasi tingkat akurasi informasi serta kelengkapan konten yang tersedia. Namun demikian, sekitar 45% responden menyampaikan keluhan mengenai lambatnya sistem notifikasi, serta kebingungan dalam menavigasi kanal, terutama bagi pengguna baru. Berdasarkan hasil tersebut, disarankan agar pengembang Discord meningkatkan kecepatan dan responsivitas sistem notifikasi, menyediakan panduan interaktif bagi

pengguna pemula, serta menambahkan konten yang lebih sesuai dengan kebutuhan komunitas. Perbaikan pada aspek-aspek ini diharapkan mampu memperkuat posisi Discord sebagai platform komunikasi digital yang efektif sekaligus meningkatkan kepuasan pengguna secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Mahendra Ifandia, D. Abdul Fatah, and W. Agustiono, "PENERAPAN METODE END USER COMPUTING SATISFICATION GUNA MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DISCORD," *JATI (Jurnal Mhs. Tek. Inform.,* vol. 9, no. 2, pp. 2346–2352, Mar. 2025, doi: 10.36040/jati.v9i2.13072.
- [2] M. R. F. Akhdhar, "Evaluasi User Experience pada Aplikasi Discord Mobile sebagai Media Komunikasi menggunakan UEQ dan Usability Testing," *TeknoIS J. Ilm. Teknol. Inf. dan Sains,* vol. 14, no. 2, pp. 250–260, Jul. 2024, doi: 10.36350/jbs.v14i2.262.
- [3] A. R. Aulia, M. K. Nugraha, and D. N. Arjuna, "ANALISIS FLOW-EXPERIENCE DALAM PENGGUNAAN DISCORD SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI MAHASISWA SURABAYA DENGAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)," *J. Inform. dan Tek. Elektro Terap.,* vol. 11, no. 3, Jul. 2023, doi: 10.23960/jitet.v11i3.3043.
- [4] F. Juliansyah and S. N. Febryanti, "Persepsi Gamer terhadap Penggunaan Aplikasi Discord Sebagai Media Komunikasi Alternatif," *JiIP - J. Ilm. Ilmu Pendidik.,* vol. 7, no. 2, pp. 1648–1658, Feb. 2024, doi: 10.54371/jiip.v7i2.3913.
- [5] S. N. Salsabila, B. N. Sari, and R. Mayasari, "KLASIFIKASI ULASAN PENGGUNA APLIKASI DISCORD MENGGUNAKAN METODE INFORMATION GAIN DAN NAÏVE BAYES CLASSIFIER," *INFOTECH J.,* vol. 9, no. 2, pp. 383–392, Jul. 2023, doi: 10.31949/infotech.v9i2.6277.
- [6] M. Wibowo, M. R. Firmansyah, and R. S. Efendi, "ANALISIS BUKTI DIGITAL PADA APLIKASI DISCORD DESKTOP DENGAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK DFRWS," *J. Teknol. Inf. DAN Komun.,* vol. 15, no. 1, pp. 98–111, Mar. 2024, doi: 10.51903/jtikp.v15i1.826.
- [7] M. R. Ridho, M. Muhaimin, and H. S. Harjono, "PENGARUH APLIKASI DISCORD DALAM PEMBELAJARAN DARING TERHADAP HASIL BELAJAR PADA MATAKULIAH KOMPUTER," *J. Ilm. Bina Edukasi,* vol. 14, no. 1, pp. 22–35, Jun. 2021, doi: 10.33557/jedukasi.v14i1.1367.
- [8] R. Deva Rian, U. Hayati, and R. Danar Dana, "ANALISIS USABILITY APLIKASI DISCORD SEBAGAI MEDIA PEMBELAJARAN ONLINE DENGAN METODE USE QUESTIONNAIRE," *JATI (Jurnal Mhs. Tek. Inform.,* vol. 7, no. 1, pp. 768–775, May 2023, doi: 10.36040/jati.v7i1.6539.
- [9] E. I. Jannah and D. Hentasmaka, "THE USE OF DISCORD APPLICATION IN VIRTUAL ENGLISH LEARNING: AN INVESTIGATION ON STUDENTS' PERCEPTIONS," *Premise J. English Educ.,* vol. 10, no. 2, p. 183, Oct. 2021, doi: 10.24127/pj.v10i2.4168.
- [10] A. Tofik and G. Zaida Muflih, "AKUISISI BARANG BUKTI DIGITAL PADA APLIKASI DISCORD MENGGUNAKAN METODE ACPO," *JATI (Jurnal Mhs. Tek. Inform.,* vol. 8, no. 6, pp. 12122–12128, Nov. 2024, doi: 10.36040/jati.v8i6.11819.