ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI DISCORD DENGAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)*

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana (S1)

FARREL RAFA ABHINAYA

NIM : 17200205

Program Studi Teknologi Informasi

Fakultas Teknik Dan Informatika

Universitas Bina Sarana Informatika

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Farrel Rafa Abhinaya
NIM	: 17200205
Jenjang	: Sarjana
Program Studi	: Teknologi Informasi
Fakultas	: Teknik dan Informatika
Perguruan Tinggi	: Universitas Bina Sarana Informatika

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul: "**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Discord Dengan Metode System Usability Scale (SUS)**", adalah asli (orsinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila di kemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi pada Program Sarjana yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari Nama Institusi dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 5 April 2024
Yang menyatakan,

Farrel Rafa Abhinaya

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Farrel Rafa Abhinaya
NIM	: 17200205
Jenjang	: Strata (S1)
Program Studi	: Teknologi Informasi
Fakultas	: Teknik Dan Informatika
Perguruan Tinggi	: Universitas Bina Sarana Informatika

Dengan ini menyatakan bahwa seluruh data, informasi, intrepretasi serta pernyataan yang terdapat dalam karya ilmiah Penulis dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Discord Dengan Metode System Usability Scale (SUS)" ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah hasil pengamatan, penelitian, pengelolaan, serta pemikiran saya.

Penulis menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak Universitas Bina Sarana Informatika untuk mendokumentasikan karya ilmiah saya tersebut secara internal dan terbatas, serta tidak untuk mengunggah karya ilmiah Penulis pada repository Universitas Bina Sarana Informatika.

Penulis bersedia bertanggung jawab secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Bina Sarana Informatika, atas materi/isi karya ilmiah tersebut, termasuk bertanggung jawab atas dampak atau kerugian yang timbul dalam bentuk akibat yang berkaitan dengan data, informasi, intrepretasi serta pernyataan yang terdapat pada karya ilmiah saya ini.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 25 Juni 2024

Yang menyatakan

Farrel Rafa Abhinaya

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama	: Farrel Rafa Abhinaya
NIM	: 17200205
Jenjang	: Sarjana (S1)
Program Studi	: Teknologi Informasi
Fakultas	: Teknik dan Informatika
Perguruan Tinggi	: Universitas Bina Sarana Informatika
Judul Skripsi	: Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi DISCORD Dengan Metode System Usability Scale (SUS)

Telah dipertahankan pada periode 2024-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana (S1) Program Studi Teknologi Informasi di Universitas Bina Sarana Informatika.

Jakarta, 09 September 2024

PEMBIMBING SKRIPSI

Pembimbing I : Giatika Chrisnawati, S.T., M.Kom. .....

DEWAN PENGUJI

Penguji I : Adika May Sari, ST , M.Kom .....

Penguji II : Handini Widyastuti, M.Kom .....

PEDOMAN PENGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi sarjana yang berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Discord Dengan Metode System Usability Scale (SUS)" adalah hasil karya tulis asli Farrel Rafa Abhinaya dan bukanlah hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik Sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Refrensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : Farrel Rafa Abhinaya

Alamat : Jalan Annur No.63A Rt.001 Rw.010 Kelurahan Lubang Buaya. Kecamatan Cipayung, Jakarta timur

No.Telp : 081283598155

Email : farrgamming123@gmail.com

LEMBAR KONSULTASI

	LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI
	UNIVERSITAS BINA SARANA INFORMATIKA

NIM : 17200205
Nama Lengkap : Farrel Rafa Abhinaya
Dosen Pembimbing : Giatika Chrisnawati, ST, M.KOM
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Discord Dengan Metode System Usability Scale (SUS)

NO	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen Pembimbing
1	16 April 2024	Pengajuan Judul dan Acc Judul	
2	23 April 2024	Pengajuan Bab 1 dan Revisi Bab 1	
3	07 Mei 2024	Acc Bab 1 dan Pengajuan Bab 2	
4	21 Mei 2024	Acc Bab 2 dan Pengajuan Bab 3	
5	04 Juni 2024	Acc Bab 3 dan pengajuan Bab 4	
6	11 Juni 2024	Revisi Bab 4	
7	18 Juni 2024	Acc Revisi Bab 4 dan Pengajuan Bab 5	
8	25 Juni 2024	Acc Bab 5 dan Acc Keseluruhan	

Catatan untuk Dosen Pembimbing.
Bimbingan Skripsi
Dimulai pada tanggal : 16 April 2024
Diakhiri pada tanggal : 25 Juni 2024
Jumlah pertemuan bimbingan : 8 kali pertemuan

Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing

(Giatika Chrisnawati, ST, M.KOM)

PERSEMBAHAN

"Orang-orang hebat tidak dilahirkan hebat, mereka tumbuh hebat." – Don Vito Corleone

Segala puji bagi Allah S.W.T yang maha menguasai semesta alam beserta isinya, skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Orangtua tercinta, yang telah melahirkan,merawat dan mendidik serta memberikan yang terbaik untuk kesuksesan dimasa yang akan datang.
2. Teman-teman seperjuangan yang telah membantu dan memberikan baik material maupun motivasi demi terealisasikan skripsi ini.
3. Deankt dan Crispy Cendy selaku idola saya yang kerap menghibur dan memotivasi setiap perjalanan selama skripsi ini dikerjakan sehingga bisa selesai.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Dengan mengucapkan puji Syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugasi ini dengan baik. Skripsi pada Program Sarjana ini, Adapun judul skripsi, yang penulis ambil sebagai berikut, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Discord Dengan Metode System Usability Scale (SUS)"

Tujuan penulisan skripsi pada Program Sarjana adalah sebagai salah satu syarat kelulusan Sarjana Universitas Bina Sarana Informatika. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian,observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan skripsi ini tidak akan berjalan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Bina Sarana Informatika.
2. Dekan Fakultas Teknik Dan Informatika Universitas Bina Saran Informatika.
3. Ketua Program Studi Teknologi Informasi Universitas Bina Sarana Informatika.
4. Ibu Giatika Chrisnawati selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
5. Staf/Karyawan/Dosen di lingkungan Universitas Bina Sarana Informatika.
6. Orangtua tercinta yang telah memberikan dukungan motivasi.
7. Rekan dan teman sekelas 17.8A.11

Jakarta, 5 April 2024

Penulis

Farrel Rafa Abhinaya

ABSTRAK

Farrel Rafa Abhinaya (17200205), Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Discord Dengan Metode System Usability Scale (SUS)

Penggunaan aplikasi komunikasi berbasis suara, teks, dan video telah menjadi kebutuhan penting di era digital saat ini, terutama di kalangan komunitas gaming dan profesional. Salah satu aplikasi yang populer adalah Discord. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Discord menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Metode SUS merupakan alat yang sederhana, cepat, dan efektif untuk mengevaluasi kegunaan suatu sistem dari perspektif pengguna. Penelitian ini melibatkan 100 responden yang aktif menggunakan aplikasi Discord. Hasil survei dianalisis untuk menghitung skor SUS, yang kemudian diinterpretasikan untuk menentukan tingkat kepuasan dan kegunaan aplikasi Discord. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kegunaan yang baik. Mayoritas responden merasa puas dengan fitur-fitur yang ada, kemudahan penggunaan, dan antarmuka yang intuitif. Namun, beberapa responden mengemukakan adanya kebutuhan akan perbaikan dalam stabilitas koneksi dan penambahan fitur-fitur tertentu. Dengan demikian, penelitian ini menyimpulkan bahwa aplikasi Discord memiliki tingkat kepuasan pengguna yang tinggi, namun tetap ada ruang untuk perbaikan. Hasil ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengembang aplikasi dalam upaya meningkatkan kualitas dan kepuasan pengguna di masa mendatang.

Kata Kunci: Discord, System Usability Scale (SUS), kepuasan pengguna, kegunaan, aplikasi komunikasi.

ABSTRACT

Farrel Rafa Abhinaya (17200205), ***Analysis of Discord Application User Satisfaction Level with System Usability Scale Method*** **(SUS)**

The use of voice, text, and video-based communication applications has become an essential requirement in today's digital age, especially among the gaming community and professionals. One of the popular applications is Discord. This study aims to analyze the level of satisfaction of Discord application users using the System Usability Scale (SUS) method. The SUS method is a simple, fast, and effective tool for evaluating the usability of a system from the user's perspective. This research involved 100 respondents who actively use the Discord application. The survey results were analyzed to calculate the SUS score, which was then interpreted to determine the level of satisfaction and usability of the Discord application. The results showed a good level of usability. The majority of respondents were satisfied with the features, ease of use, and intuitive interface. However, some respondents expressed the need for improvements in connection stability and the addition of certain features. Thus, this study concludes that the Discord app has a high level of user satisfaction, but there is still room for improvement. It is hoped that these results can serve as input for app developers in an effort to improve quality and user satisfaction in the future.

Keyword: Discord, ***System Usability Scale (SUS), user satisfaction, usability, communication app*****.**

DAFTAR ISI

Halaman

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI i

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS ii

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI iii

PEDOMAN PENGUNAAN HAK CIPTA iv

LEMBAR KONSULTASI v

PERSEMBAHAN vi

KATA PENGANTAR vii

ABSTRAK viii

DAFTAR ISI x

DAFTAR GAMBAR xii

DAFTAR TABEL xiii

BAB I 1

PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Identifikasi Masalah 3

1.3. Perumusan Masalah 3

1.4. Tujuan Dan Manfaat 3

1.5. Metode Penelitian 4

1.6. Teknik Pengumpulan Data 4

1.7. Ruang Lingkup 5

1.8. Hipotesis 6

BAB II 7

LANDASAN TEORI 7

2.1 Tinjauan Pustaka 7

2.1.1 Discord 7

2.1.2 Komunikasi 8

2.1.3 Chatting 8

2.1.4 System Usability Scale 9

2.2 Peneltian Terkait 11

2.3 Tinjauan Penelitian/Objek Penelitian 13
BAB III 16
METODOLOGI PENELITIAN 16
3.1 Tahapan Penelitian 16
3.2 Instrumen Penelitian 16
3.3 Metode Pengumpulan Data 17
3.3.1 Populasi dan Sample Penelitian 17
3.4 Metode Analisis Data 19
BAB IV 21
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 21
4.1 Karakteristik Responden 21
4.2 Uji Validitas dan Uii Reabilitas 23
4.2.1 Uji Validitas 23
4.2.2 Uji Reliabilitas 24
4.3 Pengukuran *System Usability Scale* 24
4.4 Data 25
4.5 Analisis Hasil Pengukuran 28
BAB V 38
PENUTUP 38
5.1. Kesimpulan 38
5.1. Saran 38
DAFTAR PUSTAKA 39
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 42
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN/KEABSAHAN DATA HASIL RISET UNTUK KARYA ILMIAH 43
BUKTI HASIL PENGECEKAN PLAGIARISME 44
Lampiran 45

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1Halaman Discord 14
Gambar III. 1 Tahapan Penelitian..... 16
Gambar III. 2 Rumus Lemeshow..... 18
Gambar IV. 1 Diagram Seberapa Sering Menggunakan Discord 21
Gambar IV. 2 Diagram Jenis Kelamin..... 22
Gambar IV. 3 Diagram Usia..... 23

DAFTAR TABEL

Tabel IV. 1 Hasil Uji Validitas 24
Tabel IV. 2 Hasil Uji Reliabilitas..... 24
Tabel IV. 3 Nilai SUS Asli 25
Tabel IV. 4 Hasil Hitung SUS 30
Tabel IV. 5 Kategori Nilai SUS 35

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada masa sekarang aktifitas manusia yang sangat penting adalah komunikasi. bukan hanya dalam kehidupan organisasi, tetapi juga dalam kehidupan manusia. Semua orang membutuhkan komunikasi untuk berinteraksi satu sama lain. Dengan kemajuan teknologi saat ini, cara manusia berkomunikasi telah berubah secara signifikan. “Apabila setiap komunikator melakukan tugasnya dengan benar, proses komunikasi akan berjalan dengan baik dan sesuai harapan. Ini berarti bahwa gagasan atau ide didiskusikan dalam suatu musyawarah antara komunikator dan komunikan, dan bahwa informasi atau segala sesuatu yang menjadi fokus dari diskusi dapat dipahami sehingga ada kesepakatan dan kesepakatan pendapat”.(Hasmawi, 2019)

Komunikasi *online* adalah Sebuah pesan yang dapat dikirim ke sejumlah besar orang melalui sejumlah besar media disebut sebagai komunikasi massa. Salah satu jenis komunikasi massa adalah komunikasi *online*, yang menggunakan media digital. Komunikasi daring sinkron adalah komunikasi yang menggunakan komputer sebagai medianya dan berlangsung secara bersamaan. (Emeilia, R. I., & Muntazah, 2023)

“Discord adalah aplikasi obrolan yang berfungsi mirip dengan program *Slack* atau *Skype*. Dengan adanya obrolan suara dan teks, panggilan *video*, dan berbagi layar, pengguna memiliki banyak cara untuk terhubung dan berinteraksi. Aplikasi ini berfungsi pada dua tingkat: saluran dan *server”.* (Wahyuningsih, 2021). Ada banyak fitur di *Discord*

yang dapat membantu memfasilitasi pembelajaran di kelas *online*. Pengguna dapat berpartisipasi dalam interaksi pengguna dengan memainkan suara (Jannah & Hentasmaka, 2021). Komunitas video game adalah target audiens utama untuk desain *Discord*. Namun, saat ini *Discord* telah digunakan untuk berbagai pemrograman, bisnis, dan bahkan komunitas pembelajaran *online*. Orang mungkin berpendapat bahwa *Discord* adalah hibrida obrolan instan dan *forum*. Anda dapat berbagi tulisan, *video*, dan gambar seperti di *forum* selain obrolan suara. Pengguna *Discord* juga bisa menambahkan atau membuat bot untuk *server* mereka, yang bisa melakukan berbagai macam tugas. *Discord* juga memiliki alat pembatasan akses yang memungkinkan pengguna menggunakan peran untuk mengelola siapa yang dapat mengakses saluran yang berbeda pada *server* mereka (Ramadhan & Albaekani, 2021)

Penerapan metode SUS atau *System Usabillity Scale* berperan sebagai alat ukur dalam mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan para pengguna discord dalam melakukan komunikasi secara online dan realtime baik bagi para pemain game ataupun komunitas tertentu. Penggunaan metode SUS yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna yang nantinya peneliti akan melakukan proses pengumpulan data melalui beberapa metode pengumpulan data seperti melakukan pembuatan kuesioner melalui *google form* yang nantinya akan disebar dan mendapatkan data yang telah dihasilkan dari kuesioner tersebut, semua data yang telah terkumpul nantinya akan diuji dan akan didapatkan hasil atau skor dari tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Discord* dengan menggunakan metode SUS.

1.2. Identifikasi Masalah

1. Pertumbuhan Pengguna Discord:

   Discord telah menjadi salah satu aplikasi komunikasi populer, terutama di kalangan komunitas gamer dan profesional. Meskipun begitu, belum ada penelitian yang mendalam mengenai kepuasan pengguna aplikasi ini di Indonesia, khususnya dari segi kemudahan penggunaan dan fungsionalitas.

2. Kebutuhan akan Penilaian Usability:

   Sebagai aplikasi yang terus berkembang dengan berbagai fitur baru, penting untuk memahami seberapa baik antarmuka dan fitur Discord dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Apakah pengguna merasa nyaman menggunakan aplikasi ini? Apakah ada bagian dari aplikasi yang sulit digunakan atau membingungkan?

1.3. Perumusan Masalah

Kesimpulan yang dapat diambil terkait dengan perumusan masalah yang dapat diangkat dalam penelitian yaitu :

1. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Discord*?
2. Bagaimana hubungan antara tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Discord* dengan intensitas penggunaan aplikasi tersebut?

1.4. Tujuan Dan Manfaat

Tujuan:

1. Mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Discord* menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).
2. Menentukan faktor-faktor yang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Discord.*
3. Menilai *System Usability Scale* (SUS) sebagai alat pengukuran kepuasan pengguna dalam konteks aplikasi *Discord*.

Manfaat:

1. Sebagai syarat kelulusan program Sarjana (S1) Program Studi Teknologi Informasi di Universitas Bina Sarana Informatika.
2. Menjadi dasar untuk penelitian lebih lanjut tentang kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna dari aplikasi *digital*, khususnya aplikasi komunikasi.
3. Mengetahui bagaimana pengguna melihat kemudahan aplikasi *Discord* dapat membantu dalam membuat antarmuka yang lebih mudah digunakan dan efektif.

1.5. Metode Penelitian

Penulis menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Discord*.

1.6. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Peneliti melakukan observasi aplikasi *Discord* dengan menggunakan aplikasi tersebut selama lebih dari 1 tahun.

b. Kuesioner

Kuesioner digunakan pada penelitian ini yang dimana kuesioner merupakan alat bantu peneliti dalam melakukan pengumpulan data dengan menyertakan pertanyaan terkait pada penelitian yang nantinya akan dijawab oleh responden dengan tepat.

c. Studi Pustaka

Penelitian akan menggunakan data yang disatukan dari berbagai macam refrensi seperti jurnal, buku dan artikel ilmiah maupun bahan pedoman lainya melalui kajian terlebih dahulu.

1.7. Ruang Lingkup

1. Objek Penelitian:

   Aplikasi Discord sebagai platform komunikasi yang akan dianalisis.

   Pengguna Discord yang akan menjadi responden dalam penelitian ini.

2. Metode Penelitian:

   Penggunaan metode System Usability Scale (SUS) untuk mengukur tingkat kepuasan dan kemudahan penggunaan aplikasi.

   Pengumpulan data melalui survei atau kuesioner yang disebarkan kepada pengguna Discord.

3. Variabel Penelitian:

   Tingkat kepuasan pengguna berdasarkan skor SUS.

Aspek-aspek usability yang dinilai dalam SUS, seperti efisiensi, efektivitas, dan kepuasan keseluruhan.

1.8. Hipotesis

1. Hipotesis Alternatif (Ha): Pengguna aplikasi *Discord* memiliki tingkat kepuasan yang tinggi berdasarkan hasil analisis menggunakan metode System Usability Scale (SUS).

2. Hipotesis Nol (H0): Pengguna aplikasi *Discord* tidak memiliki tingkat kepuasan yang tinggi berdasarkan hasil analisis menggunakan metode System Usability Scale (SUS).

BINA SARANA INFORMATIKA UNIVERSITAS

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Discord

Aplikasi Discord adalah platform media sosial yang telah dikembangkan secara khusus untuk para penggemar game. Aplikasi ini menawarkan panggilan suara, panggilan video, dan pesan tertulis. (Nur Maghfirah Aesthetika & Rizal, 2022). Aplikasi Discord menawarkan keunggulan dibandingkan aplikasi panggilan suara dan *video* lainnya, seperti kemampuan untuk menggunakan paket data yang lebih rendah untuk panggilan suara atau video. Jumlah peserta yang dapat bergabung dalam sebuah forum tidak dibatasi. (Yansyah et al., 2023).

Pengguna juga dapat mengobrol dengan grup (dua orang) atau melalui saluran, obrolan suara, dan panggilan *video* di Discord tanpa mengganggu kesenangan. (Okviana et al., 2022)

Menurut (Nur Maghfirah Aesthetika & Rizal, 2022), Pada tahun 2019 para pengguna aplikasi Discord telah mencapai 250 juta per bulan, dengan berkembangnya aplikasi Discord sudah dikenal oleh kalangan anak muda hingga 100 juta per bulan pengguna aktif di tahun 2020. Pada awalnya aplikasi Discord merupakan platform sosial media yang khusus digunakan oleh para pecinta game untuk berinteraksi

antar individu. Aplikasi Discord merupakan aplikasi seperti sejenis teleconfrance seperti skype, zoom, google meet, tetapi Aplikasi Discord memerikan fitur yang sejenis dengan desain yang simple, praktis, mudah digunakan, dan dapat diakses melalui gadget.

Fitur yang ditawarkan pada Aplikasi Discord seperti Text Channels dan Voice Channels, Text Channels ini digunakan sebagai tempat text chat, dan voice channel ini digunakan sebagai tempat Voice Note, Voice Call, Video Call.

2.1.2 Komunikasi

"Dalam bahasa Inggris, istilah komunikasi, yang berasal dari bahasa Latin communicatus, yang berarti berbagi atau milik bersama, mengacu pada proses berbagi di antara orang-orang yang melakukan aktivitas komunikasi tersebut".(Pohan & Fitria, 2021),

Menurut (Hasmawi, 2019), Komunikasi ialah menyampaikan Informasi, ide, penjeleasan, perasaan, dan pertanyaan dikirim dari komunikator ke komunikan. Komunikasi adalah sesuatu yang sangat penting, dan dalam prosesnya ada tujuan.

2.1.3 Chatting

Secara umum, chatting adalah bentuk komunikasi di mana dua orang atau lebih menggunakan aplikasi *chatting* dan jaringan *Internet*. (Bahari, 2022). Ada banyak aplikasi *chatting* untuk pengguna ponsel pintar sekarang ini, itulah sebabnya istilah chatting tidak lagi hanya digunakan oleh pengguna *email messenger*. (Rizky et al., 2021).

Pengguna memiliki pilihan untuk menggunakan bahasa tertulis dan simbol yang mewakili ekspresi tertentu dalam bahasa untuk obrolan *Chat*. (Ilyas, 2020). Saat mengobrol, pesan teks dipertukarkan antara klien dan server, yang memungkinkan komunikasi langsung dan cepat. (Ariska & Wahyuddin, 2022)

Menurut (Esabella et al., 2021) Chatting sudah menjadi hal yang umum digunakan oleh masyarakat luas. Kemampuan giriman pesan secara cepat membuat user dapat berkomunikasi satu sama lain secara real-time. Selama ini aplikasi tersebut belum bisa menjamin keamanan privasi diantara pengirim dan penerima ketika melakukan obrolan. Untuk menjamin keamanan privasi tersebut dengan melakukan enkripsi pada aplikasi chatting dapat membantu user dalam merahasiakan pesan

yang akan dikirimkannya agar terjaga dari orang-orang yang ingin mengetahui isi percakapan si user

2.1.4 System Usability Scale

Menurut (Kesuma, 2020), Metode SUS merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat usability suatu website. Metode ini diusulkan pertama kali oleh J Brooke pada tahun 1986. Metode SUS bersifat quick and dirty. Metode ini menggunakan 10 pertanyaan kuesioner dengan bentuk tanggapan berupa skala Likert dengan 5 skor jawaban dimulai dari skala “Sangat Tidak Setuju” sampai skala “Sangat Setuju” untuk masing-masing

Untuk mengevaluasi kegunaan sistem interaktif, Brooke mengembangkan kuesioner SUS pada tahun 1986 sebagai bagian dari program rekayasa kegunaan sistem. Kuesioner ini didistribusikan dengan cepat. Kuesioner SUS pada awalnya disusun sebagai kuesioner "cepat dan kotor" untuk mentransfer pengujian pengguna ke laboratorium melalui pengukuran kegunaan yang dirasakan secara subyektif dan pada saat yang sama untuk memastikan serah terima yang cepat dan tidak mengikat bagi pengguna yang disurvei. (Gronier & Baudet, 2021). Menurut (Hidayatullah et al., 2022) variable pada metode ini dibagi 5 yaitu:

1. *Learnability* : *Learnability* adalah tingkatan dimana suatu sistem mudah untuk dipelajari dan digunakan oleh seseorang.
2. *Efficiency* : *Efficiency* tingkat menunjukan sedikitnya upaya untuk mengoperasikan system sehingga proses terasa cepat
3. *Errors* : *Errors* adalah tingkat dimana sistem menunjukkan sejumlah kesalahan yang tidak dikehendaki pengguna
4. *Satisfaction* : *Satisfactions* adalah tingkat dimana sistem memberikan kenyamanan dan tidak menimbulkan kesulitan berarti pada saat dioperasikan.
5. *Memorability* : *Memorability* adalah tingkatan dimana fungsi dan fitur sistem mudah diingat untuk dioperasikan

Menurut (Saputra, 2019) cara mengukur menggunakan system usability scale adalah sebagai berikut:

A) Pernyataan ganjil, yaitu: 1, 3, 5, 7, dan 9 skor yang diberikan oleh responden dikurangi dengan 1.

B) Pernyataan genap, yaitu 2, 4, 6, 8, dan 10 skor yang diberikan oleh responden digunakan untuk mengurangi 5

C) Hasil dari konversi tersebut selanjutnya dijumlahkan untuk setiap responden kemudian dikalikan dengan 2,5 agar mendapatkan rentang nilai antara 0 – 100.

D) Setelah skor dari masing-masing responden telah diketahui langkah selanjutnya adalah mencari

skor rata-rata dengan cara menjumlahkan semua
hasil skor dan dibagi dengan jumlah responden
yang ada.

Di mana $\bar{X}$ adalah skor rata-rata, $\sum$ x adalah jumlah skor System Usability Scale dan n adalah jumlah dari responden. Dari hasil tersebut akan diperoleh suatu nilai rata-rata dari seluruh penilaian skor responden. Untuk menentukan grade hasil penilaian ada 2 (dua) cara yang dapat digunakan. Penentuan pertama dilihat dari sisi tingkat penerimaan pengguna, grade skala dan adjektif rating yang terdiri dari tingkat penerimaan pengguna terdapat tiga kategori yaitu not acceptable, marginal dan acceptable.

Sedangakan dari sisi tingkat grade skala terdapat enam skala yaitu A, B, C, D, E dan F. Dan dari adjektif rating terdiri dari worst imaginable, poor, ok, good, excellent dan best imaginable. Penentuan yang kedua dilihat dari sisi percentile range (SUS skor) yang memiliki grade penilaian yang terdiri dari A, B, C, D dan E. Penentuan hasil penilaian berdasarkan SUS score percentile rank dilakukan secara umum berdasarkan hasil perhitungan penilaian pengguna.

2.2 Peneltian Terkait

No	Judul Penelitian	Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	*Innovative Design of Ecommerce Mobile Application Using* Kansei *Engineering* and	2024	*System Usability Scale*	Hasilnya, Kansei *engineering* digunakan dalam penelitian ini untuk mengembangkan aplikasi yang dapat memenuhi kebutuhan emosional

	System Usability Scale			pengguna. Prototipe ini juga diuji performa dan kegunaannya menggunakan kuesioner *System Usability Scale* (SUS) untuk menentukan desain terbaik bagi pengguna. (Putra et al., 2024)
2	Analisis *Usability* Pada Aplikasi Amboo *Mothercare* Menggunakan *System Usability Scale*	2022	*System Usability Scale*	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa System Usability Scale (SUS) mampu menjelaskan 71,31 poin SUS. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi AmBoo Mothercare dianggap bermanfaat. (Yulius et al., 2022)
3	System Usability Scale pada Penerapan Gamification di Aplikasi Toko Online	2023	System Usability Scale	Hasil dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa penggunaan gamifikasi dengan menggunakan metode waterfall berhasil dilakukan dan hasil dari pengujian System Usability Scale (SUS) cukup memuaskan pengguna sistem. Pengguna sistem dapat menerapkan gamifikasi pada toko online. (Rahardian et al., 2023)
4	Analisis Tingkat Usabilitas Aplikasi Kamus Istilah Psikologi Menggunakan Metode System Usability Scale	2023	System Usability Scale	Selain itu, hasil penelitian merekomendasikan agar pengembang kamus digital meningkatkan desain dan fitur untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Hasil penelitian juga merekomendasikan agar dalam pengembangan selanjutnya

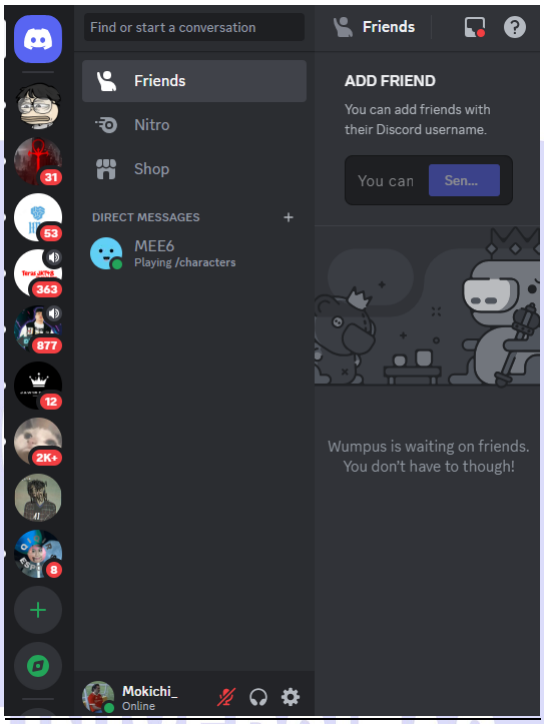
				memperhatikan aspek dukungan teknis saat menggunakan aplikasi (Q4), mengurangi ketidakkonsistenan pada aplikasi (Q6) dan menyadarkan pengguna bahwa masih banyak yang harus dipelajari sebelum dapat menggunakan aplikasi (Q10). (Ernawati et al., 2023)
5	USABILITY ANALYSIS OF C-ACCESS COMMUTERLINE APPLICATIONS USING THE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)	2023	System Usability Scale	Hasil penelitian terhadap aplikasi C-Access yang menggunakan metode System Usability Scale (SUS) menunjukkan nilai 66,125 dari skala 0-100. Pada kasus desain dengan nilai penerimaan, skor tersebut berada pada rentang batas, sedangkan pada kasus desain pada skala penilaian sekolah, berada pada skala D. (Kurniawan et al., 2023)

BINA SARANA INFORMATIKA UNIVERSITAS

2.3 Tinjauan Penelitian/Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah aplikas *Discord* yaitu aplikasi yang digunakan untuk melakukan komunikasi secara daring (dalam internet) secara realtime, aplikasi ini biasa digunakan untuk mendukung komunikasi antar player atau sebuah komunitas game online. Pada gambar II.1 berikut menunjukan halaman awal atau beranda pada aplikasi discord yang dimana ada beberapa menu, seperti *Direct Message* yang berfungsi untuk melakukan pesan online secara pribadi ke setiap teman, fitur menambahkan teman dan

juga ada daftar grub yang dimana menjadi tempat para pemain game ataupun komunitas yang biasa digunakan dalam melakukan komunikasi sebagaimana fungsi dari aplikasi discord yang dipergunakan untuk melakukan komunikasi secara realtime atau langsung agar mempermudah para pengguna dalam melakukan kegiatan yang berkaitan.



Sumber: Aplikasi *Discord*

Gambar II. 1Halaman Discord

Pada gambar yang ditunjukkan, terlihat antarmuka aplikasi Discord pada tab Friends. Berikut adalah penjelasan mengenai elemen-elemen yang terlihat pada halaman tersebut:

1) *Sidebar* Kiri:

Di sebelah kiri, terlihat daftar server-server Discord yang diikuti oleh pengguna. Server-server tersebut ditampilkan dalam bentuk ikon lingkaran vertikal di sepanjang sisi kiri layar. Setiap ikon melambangkan sebuah server, dan pengguna dapat mengklik ikon tersebut untuk berpindah antar server.

Di bagian bawah sidebar, terdapat ikon untuk user settings (pengaturan pengguna), ikon untuk menambahkan server baru (tanda plus), serta ikon untuk menjelajahi server-server publik (tanda kompas).

2) Bagian "*Friends*":

Di bagian utama layar, pengguna berada pada tab Friends, yang merupakan tempat untuk melihat daftar teman di Discord. Di tab ini, pengguna dapat melihat daftar teman yang tersedia, offline, atau sedang bermain game.

Terdapat juga opsi untuk menambahkan teman di bagian atas halaman dengan memasukkan username Discord dari orang yang ingin ditambahkan.

3) *Direct Messages* (Pesan Langsung):

Di sebelah kiri, di bawah tab "Friends", terlihat Direct Messages (DM) dari pengguna. Ini adalah daftar percakapan langsung yang pengguna miliki dengan individu lain. Percakapan ini dapat dibuka langsung dengan mengklik nama teman atau grup pesan langsung.

Terdapat juga pesan dari "Wumpus", karakter maskot Discord, yang memberikan pesan singkat ketika tidak ada teman yang sedang online atau pesan yang diterima.

4) Bagian *Add Friend*:

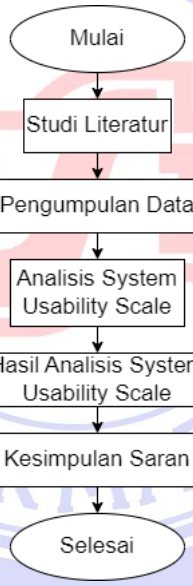
Pengguna bisa menambahkan teman melalui fitur Add Friend dengan memasukkan nama pengguna Discord lengkap beserta tag atau kode identifikasinya. Kode tersebut biasanya terdiri dari kombinasi empat angka setelah username (misalnya, Username#1234).

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tahapan Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *System Usability Scale* (SUS) sebagai instrument penelitiannya yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Discord.* Tahap penelitian ini dapat di lihat pada gambar III.1 berikut:



Gambar III. 1 Tahapan Penelitian

3.2 Instrumen Penelitian

Instrumen utama penelitian ini adalah peneliti itu sendiri, dikarenakan peneliti terlibat pada pengumpulan data. Alat bantu untuk penelitian ini adalah kuesioner tertutup metode *System Usability Scale* (SUS) dengan variabel *Learnability, Efficiency, Errors,*

Satisfaction, Memorability, dan alat bantu lainnya berupa laptop. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan *Microsoft Word, Microsoft Excel,* dan SPSS.

Setelah melakukan pengumpulan data, peneliti akan melakunan pencatatan ringkasan data dan kemudian menganalisis pengguna aplikasi *Discord* berdasarkan penilaian responden terhadap tingkat kepuasan pengguna dengan metode *System Usability Scale* (SUS). Hasil akhir dari penelitian dengan menggunakan Analisis system usability scale akan mendapatkan nilai dari variabel dari *Learnability, Efficiency, Errors, Satisfaction,* dan *Memorability.*

3.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam Proses pengumpulan data peneliti melakukan beberapa proses pengumpulan data demi mendapatkan data yang akurat dan sesuai dengan tujuan penelitian berikut metode pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah menggunakan kuesioner. Peneliti menggunakan kuesioner dalam proses pengumpulan data yang nantinya akan peneliti olah melalui metode SUS setelah peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas atas data yang telah peneliti dapatkan, setelah proses uji validasi dan data dinyatakan reliable maka data hasil responden bisa dilanjutkan untuk pengujian data menggunakan metode terkait.

3.3.1 Populasi dan Sample Penelitian

Proses penentuan Populasi dan sample pada penelitian ini menggunakan Lemeshow dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui pada aplikasi *Discord* yang membuktikan jumlah pengguna aplikasi discord terus meningkat dan variatif sehingga

tidak didapatkan hasil populasi yang pasti pada pengguna aplikasi *Discord.* Berikut rumus lemeshow yang digunakan peneliti.

$$n = \frac{z^2_{1-a/2} \times P\,(1-P)}{d^2}$$

Gambar III. 2 Rumus Lemeshow

n = Jumlah sampel

z = Nilai standart = 1.96

p = Maksimal estimasi = 50% = 0.5

d = alpha (0,10) atau sampling error = 10%

Kemudian diperoleh hasil 96 Responden pada penelitian ini dengan menggunakan metode perhitungan lemeshow, hasil dari 96 responden maka peneilit akan membulatkan total responden menjadi 100 responden. Tehnik analisis yang digunakan adalah perhitungan statistic menggunakan alat bantu mengola data yaitu *Microsoft excel dan spss* dalam mengolah data dari responden yang telah didapatkan pada penyebaran kuesioner tersebut, untuk mendapatkan hasil uji yang diinginkan sesuai dengan metode SUS, maka peneliti membagi beberapa diantararnya sebagai beriikut:

1. Karakteristik responden

   Pada penyebaran kuesioner maka peneliti akan mendapatkan hasil responden dengan total responden yang telah ditentukan maka peneliti akan membagi berdasarkan karakteristik responden.

2. Uji Validitas Dan Reliabilitas

Uji Validitas dan Reliabilitas dilakukan setelah melakukan uji karakteristik responden untuk menguji bahwa data dari responden yang telah disebarkan sudah dinyatakan valid dan reliable sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan yang dimana untuk uji validitas mempunyai aturan bahwa rhitung harus lebih besar dari rtabel maka data dinyatakan valid, sedangkan uji data reliabilitas data akan dinyatakan reliable apabila nilai hasil uji reliable memenuhi standar Cronchbach alpha > 0.6 maka dinyataka reliable dan jika Cronchbach alpha pada hasil uji reliable < 0.6 maka data dinyatakan tidak reliable.

3. Analisis Perhitungan Variabel

Analisis pada peneilitian ini menggunakan metode SUS yang dimana mempunyai 5 Variabel yaitu *Learnability, Efficiency, Errors, Satisfaction,* dan *Memorability* pada tahap ini peneliti akan melakukan tahap uji data dan mengetahui tingkat kepuasan para pengguna aplikasi *discord* berdasarkan 5 metode yang telah disebutkan.

3.4 Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini, digunakan metode System Usability Scale (SUS), yang merupakan salah satu metode standar untuk mengevaluasi kegunaan atau usability dari sebuah sistem, produk, atau aplikasi, termasuk Discord. Metode ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi dengan cara mengumpulkan data melalui kuesioner yang terdiri dari 10 pernyataan terkait pengalaman pengguna. Pernyataan tersebut mencakup aspek-aspek seperti kemudahan penggunaan, kompleksitas, dan kepercayaan diri pengguna dalam menggunakan aplikasi.

Melalui kuesioner SUS, setiap responden diminta untuk memberikan penilaian mereka terhadap pernyataan-pernyataan yang diberikan, menggunakan skala Likert dari 1 hingga 5, di mana 1 berarti "Sangat Tidak Setuju" dan 5 berarti "Sangat Setuju". Setelah semua data dikumpulkan, hasil dari kuesioner tersebut dianalisis menggunakan formula khusus untuk menghitung skor SUS.

Skor yang dihasilkan akan berada dalam rentang 0 hingga 100, yang memberikan gambaran umum tentang tingkat kegunaan aplikasi yang sedang diteliti. Nilai yang lebih tinggi menunjukkan bahwa aplikasi tersebut memiliki kegunaan yang baik dan mudah digunakan oleh pengguna, sementara nilai yang lebih rendah menunjukkan bahwa aplikasi tersebut memerlukan perbaikan dari segi usability.

BINA SARANA INFORMATIKA
UNIVERSITAS

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

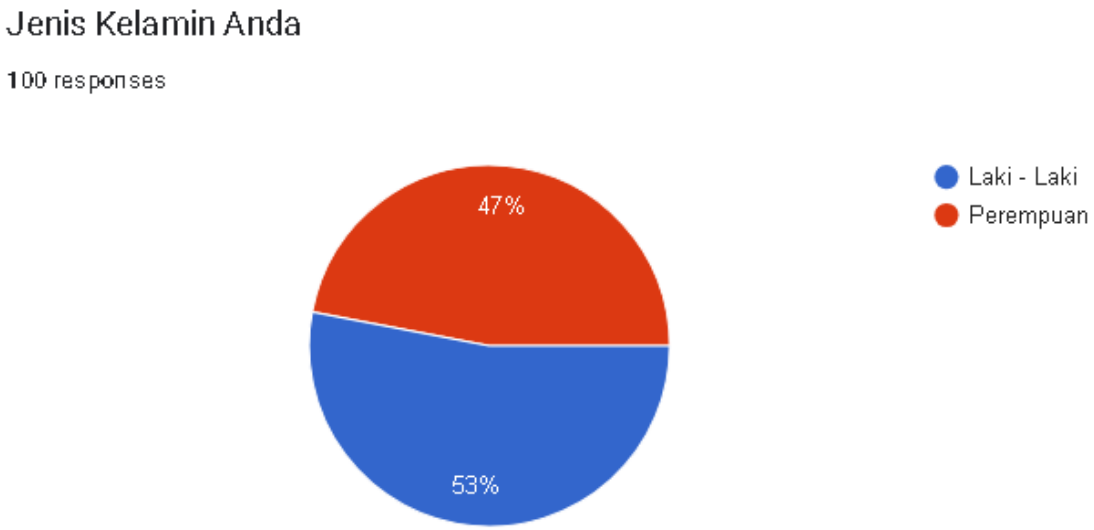
Dari kuesioner SUS yang telah disebarkan pada tanggal 29 Juni 2024 hingga 3 Juli 2024 yang diberikan kepada para pengguna aplikasi *Discord* mendapatkan hasil akhir sebanyak 100 responden dengan *range* umur 20 kebawah hingga 30 tahun keatas. Metode System Usability Scale menyebutkan bahwa jumlah responden dengan angka 100 responden sudah terbilang cukup dalam memberikan hasil yang stabil. Berikut ini adalah kriteria responden dari hasil kuesioner yang telah disebar :

Pada gambar 4.1 yang tertera dibawah ini menunjukan bahwa 32% responden menggunakan aplikasi *Discord* setiap hari, 41% terkadang, dan 27% jarang sekali.

Gambar IV. 1 Diagram Seberapa Sering Menggunakan Discord

Sumber : Hasil Penelitian

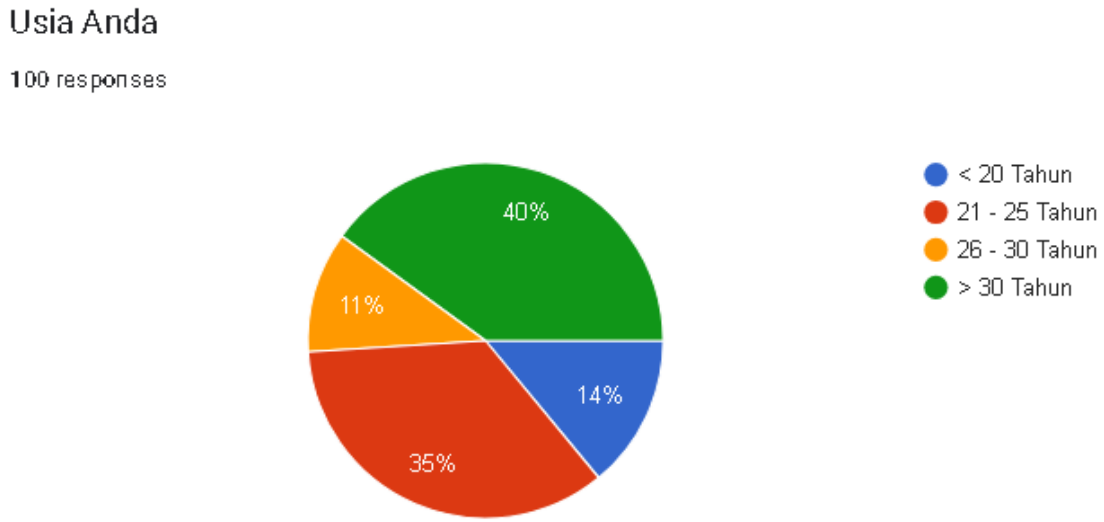
Pada gambar 4.2 yang tertera dibawah menunjukan bahwa 53% pengguna aplikasi *Discord* adalah laki – laki dan 47% adalah pengguna perempuan dari total 100 responden yang dikumpulkan.



Gambar IV. 2 Diagram Jenis Kelamin

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Pada gambar 4.3 yang tertera dibawah menunjukan bahwa usia terbanyak yang menggunakan aplikasi *Discord* dari total 100 responden adalah 30 tahun keaatas dengan total 40% atau 40 pengguna dan diikut oleh usia 21-25 tahun dengan 35% pengguna, usia 20 tahun kebawah dengan total 14% atau 14 pengguna dan usia 26-30 dengan total 11% atau 11 pengguna aplikasi discord.



Gambar IV. 3 Diagram Usia

Sumber : Hasil Penelitian, 2024

4.2 Uji Validitas dan Uii Reabilitas

4.2.1 Uji Validitas

Uji Validitas adalah hal-hal yang menunjukkan bahwa alat ukur benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. (Amanda et al., 2019)

a) Apabila rhitung yang diperoleh > rtabel, maka instrument atau item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (valid).

b) jika rhitung < rtabel, maka instrument atau item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (tidak valid)

Tabel IV. 1 Hasil Uji Validitas

INDIKATOR	RTABEL	RHITUNG	HASIL
SATISFACTION	0,195	0,688	**VALID**

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

4.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen penelitian adalah tes yang memungkinkan kita untuk menilai kemampuan kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian yang akan digunakan Sangatlah penting untuk memeriksa keandalan kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. (Rosita et al., 2021)

Tabel IV. 2 Hasil Uji Reliabilitas

INDIKATOR	CRONCHBACH ALPHA	HASIL
SATISFACTION	0,941	**RELIABLE**

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

4.3 Pengukuran *System Usability Scale*

Data dikumpulkan dari 100 orang yang menggunakan aplikasi Discord. Setiap orang menjawab serangkaian pertanyaan yang terdiri dari sepuluh pernyataan yang dibuat menggunakan metode System Usability Scale (SUS), yang dimaksudkan untuk mengukur berbagai aspek pengalaman pengguna, seperti kemudahan penggunaan, antarmuka yang nyaman, dan kinerja aplikasi. Sebuah skala Likert dari 1 hingga 5 digunakan untuk menjawab setiap pernyataan. Nilai 1 menunjukkan sangat tidak setuju, sedangkan Nilai 5 menunjukkan sangat setuju.

Contoh pernyataan yang digunakan dalam kuesioner SUS meliputi hal-hal seperti seberapa sering pengguna merasa perlu menggunakan aplikasi, seberapa mudah digunakan aplikasi, seberapa baik integrasi aplikasi, dan seberapa percaya diri pengguna saat menggunakannya. Berdasarkan temuan ini, kepuasan pengguna terhadap aplikasi Discord dapat dievaluasi. Untuk mengetahui bagaimana Discord dianggap oleh pengguna dalam hal kemudahan penggunaan dan efektivitas, skor rata-rata dari semua peserta akan dihitung. Selain itu, distribusi skor akan dipelajari untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden berbeda-beda. Pada akhirnya, laporan akan menyoroti aspek yang sudah diapresiasi oleh pengguna dan saran untuk perbaikan untuk aspek yang dianggap kurang memuaskan.

Setelah data dikumpulkan, setiap jawaban responden akan dihitung untuk menghasilkan skor SUS. Ini dilakukan dengan mengurangi 1 dari nilai untuk pernyataan ganjil..

BINA SARANA INFORMATIKA UNIVERSITAS

4.4 Data

Jawaban dari setiap pertanyaan responden pada *google form* dimasukan ke dalam Excel yang dimana hasilnya adalah dibawah ini

Tabel IV. 3 Nilai SUS Asli

skor Asli SUS																
Responden (R)	**P1**	**P2**	**P3**	**P4**	**P5**	**P6**	**P7**	**P8**	**P9**	**P10**	**P11**	**P12**	**P13**	**P14**	**P15**	**TOTAL**

R1	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	4	4	63
R2	5	5	4	3	3	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	50
R3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
R4	3	4	3	5	5	5	2	2	2	3	4	4	3	2	2	49
R5	4	3	3	4	4	3	2	5	3	4	4	4	4	4	4	55
R6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
R7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
R8	2	2	3	3	3	3	2	4	2	4	2	3	2	1	3	39
R9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
R10	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	54
R11	3	4	5	4	3	1	4	5	3	4	3	4	4	2	1	50
R12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
R13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
R14	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	69
R15	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	66
R16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
R17	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
R18	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
R19	4	4	3	5	3	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	55
R20	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	59
R21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
R22	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	60
R23	5	5	1	4	5	4	4	5	3	4	5	5	4	3	4	61
R24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
R25	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	47
R26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
R27	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	57
R28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	62
R29	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
R30	3	2	2	4	3	4	2	5	3	4	4	4	3	4	4	51
R31	5	3	3	4	4	3	5	5	3	3	3	3	3	3	1	51
R32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
R33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
R34	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
R35	1	1	1	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	38
R36	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	66
R37	4	3	5	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	2	52
R38	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	70

R39	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	63
R40	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	61
R41	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	52
R42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
R43	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	5	66
R44	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	67
R45	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	69
R46	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	72
R47	4	3	4	5	5	3	5	5	3	3	4	4	2	2	3	55
R48	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	71
R49	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
R50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
R51	3	3	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	57
R52	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50
R53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	47
R54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
R55	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	53
R56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
R57	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	66
R58	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	68
R59	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	68
R60	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	68
R61	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	67
R62	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	67
R63	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	67
R64	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	68
R65	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	66
R66	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	67
R67	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	68
R68	4	5	5	5	4	4	2	3	4	3	5	4	4	5	4	61
R69	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	65
R70	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	66
R71	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	67
R72	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	65
R73	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	68
R74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
R75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
R76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75

R77	5	5	5	5	5	5	5	4	2	3	3	3	3	3	3	59
R78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
R79	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	63
R80	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	68
R81	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	3	65
R82	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	53
R83	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	52
R84	4	4	5	4	5	3	4	4	5	3	5	4	4	3	4	61
R85	4	4	4	3	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	5	60
R86	4	3	4	3	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	62
R87	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
R88	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	66
R89	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	69
R90	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	69
R91	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4	3	5	5	4	4	65
R92	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	64
R93	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	69
R94	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	59
R95	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	61
R96	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	67
R97	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	67
R98	3	3	3	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	3	63
R99	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	68
R100	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	69

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

UNIVERSITAS

4.5 Analisis Hasil Pengukuran

Langkah pertama dalam menghitung skor SUS adalah memisahkan pertanyaan menjadi dua jenis, yaitu pertanyaan bernomor ganjil dan genap. Kuesioner SUS terdiri dari 10 pertanyaan yang masing-masing dinilai dengan skala Likert 1 sampai 5, di mana 1 berarti sangat tidak setuju dan 5 berarti sangat setuju.

Pertanyaan bernomor ganjil bertujuan untuk mengukur persepsi positif terhadap kegunaan sistem, sedangkan pertanyaan bernomor genap mengukur persepsi negatif terhadap kegunaan sistem. Karena itu, cara menghitung skor dari masing-masing jenis pertanyaan sedikit berbeda.

Untuk pertanyaan ganjil (seperti pertanyaan nomor 1, 3, 5, 7, dan 9), perhitungan dilakukan dengan mengurangi nilai yang diberikan oleh responden dengan 1. Sebagai contoh, jika responden memberi skor 4 pada pertanyaan nomor 1, maka skor yang dihitung adalah 4 dikurangi 1, yaitu 3.

Sedangkan untuk pertanyaan bernomor genap (seperti pertanyaan nomor 2, 4, 6, 8, dan 10), perhitungan dilakukan dengan mengurangi nilai 5 dengan skor yang diberikan oleh responden. Misalnya, jika responden memberi nilai 2 pada pertanyaan nomor 2, maka skor yang dihitung adalah 5 dikurangi 2, yaitu 3.

Setelah skor dari semua pertanyaan dihitung dengan cara tersebut, hasil dari masing-masing pertanyaan dijumlahkan untuk mendapatkan total skor mentah SUS. Skor mentah ini kemudian dikalikan dengan 2,5 untuk mendapatkan nilai akhir SUS, yang akan berada dalam rentang 0 hingga 100.

Nilai akhir SUS tersebut mencerminkan tingkat kegunaan dari aplikasi yang dinilai. Skor yang lebih tinggi menunjukkan kegunaan yang lebih baik, sedangkan skor yang lebih rendah menunjukkan bahwa aplikasi memerlukan perbaikan signifikan dalam aspek kegunaan.

Interpretasi umum dari nilai SUS adalah sebagai berikut: jika skor berada di atas 85, maka aplikasi memiliki tingkat kegunaan yang sangat baik. Skor antara 70 hingga 84

menunjukkan aplikasi yang mudah digunakan, sedangkan skor di bawah 50 menunjukkan bahwa aplikasi memiliki banyak masalah kegunaan yang perlu diperbaiki.

Tabel IV. 4 Hasil Hitung SUS

skor Asli SUS																	hasil hitung
Responden (R)	**P1**	**P2**	**P3**	**P4**	**P5**	**P6**	**P7**	**P8**	**P9**	**P10**	**P11**	**P12**	**P13**	**P14**	**P15**	**TOTAL**	
R1	3	1	3	1	3	0	3	0	3	1	4	0	2	1	3	28	70
R2	4	0	3	2	2	3	1	1	2	2	2	1	2	2	2	29	72.5
R3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	75
R4	2	1	2	0	4	0	1	3	1	2	3	1	2	3	1	26	65
R5	3	2	2	1	3	2	1	0	2	1	3	1	3	1	3	28	70
R6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	75
R7	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	32	80
R8	1	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	4	2	26	65
R9	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	32	80
R10	3	1	3	1	2	2	3	2	2	1	2	1	3	1	2	29	72.5
R11	2	1	4	1	2	4	3	0	2	1	2	1	3	3	0	29	72.5
R12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	75
R13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	75
R14	4	0	3	0	3	0	3	1	3	0	4	0	4	1	4	30	75
R15	3	1	4	0	4	0	3	1	3	0	3	0	3	1	3	29	72.5
R16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	75
R17	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	75
R18	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	33	82.5
R19	3	1	2	0	2	2	3	2	3	2	4	1	2	1	2	30	75
R20	3	1	3	1	3	1	2	1	3	1	3	1	3	1	3	30	75
R21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	75
R22	3	1	3	1	4	0	3	2	2	1	3	1	3	1	3	31	77.5
R23	4	0	0	1	4	1	3	0	2	1	4	0	3	2	3	28	70
R24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	75
R25	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	30	75
R26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	75
R27	2	2	2	1	2	1	3	1	3	1	3	1	3	0	3	28	70

R28	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	0	3	1	4	31	77.5
R29	2	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	30	75
R30	2	3	1	1	2	1	1	0	2	1	3	1	2	1	3	24	60
R31	4	2	2	1	3	2	4	0	2	2	2	2	2	2	0	30	75
R32	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	32	80
R33	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	31	77.5
R34	4	1	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	33	82.5
R35	0	4	0	1	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	27	67.5
R36	3	1	3	1	3	1	4	0	4	0	4	0	3	1	3	31	77.5
R37	3	2	4	1	3	0	2	2	2	1	2	2	2	2	1	29	72.5
R38	4	0	4	0	4	0	4	2	3	2	4	0	4	0	4	35	87.5
R39	3	1	4	0	3	1	3	1	3	0	4	1	2	1	3	30	75
R40	2	1	3	0	3	1	3	0	3	1	3	1	3	1	3	28	70
R41	2	2	4	1	3	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	31	77.5
R42	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	32	80
R43	3	1	3	0	4	0	2	1	3	1	4	0	3	0	4	29	72.5
R44	4	1	2	0	4	0	4	1	4	0	3	1	3	1	4	32	80
R45	4	1	3	0	4	1	4	0	3	0	4	0	3	0	3	30	75
R46	4	1	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	2	0	4	31	77.5
R47	3	2	3	0	4	2	4	0	2	2	3	1	1	3	2	32	80
R48	4	0	4	0	3	2	3	0	4	0	4	0	4	0	4	32	80
R49	0	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	28	70
R50	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	75
R51	2	2	3	1	4	0	2	1	2	1	3	1	2	1	3	28	70
R52	3	0	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	29	72.5
R53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	30	75
R54	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	75
R55	3	1	3	2	2	2	2	1	3	1	2	2	3	2	3	32	80
R56	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	75
R57	3	0	3	1	3	0	3	1	4	1	4	1	4	1	4	33	82.5
R58	4	1	3	1	3	1	4	0	4	0	4	0	3	0	3	31	77.5
R59	3	0	4	1	4	1	4	1	4	1	4	0	3	0	3	33	82.5
R60	3	0	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	37	92.5
R61	3	0	3	0	3	0	3	0	3	1	4	1	4	1	4	30	75
R62	3	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	38	95

R63	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	24	60
R64	3	0	3	0	3	0	3	0	4	1	4	1	4	1	4	31	77.5
R65	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	1	3	25	62.5
R66	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	1	4	26	65
R67	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	4	25	62.5
R68	3	0	4	0	3	1	1	2	3	2	4	1	3	0	3	30	75
R69	2	0	3	0	4	0	3	0	3	0	3	0	3	2	3	26	65
R70	3	0	3	0	4	1	4	1	2	1	4	1	4	1	4	33	82.5
R71	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	4	1	4	1	3	28	70
R72	3	0	3	0	3	1	3	0	3	0	3	1	4	1	3	28	70
R73	3	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	0	4	37	92.5
R74	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	32	80
R75	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	32	80
R76	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	32	80
R77	4	0	4	0	4	0	4	1	1	2	2	2	2	2	2	30	75
R78	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	32	80
R79	4	0	4	0	4	1	3	1	3	1	2	2	3	1	3	32	80
R80	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	3	0	3	0	4	35	87.5
R81	4	1	4	1	4	1	4	1	4	0	4	1	3	2	2	36	90
R82	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	38	95
R83	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	25	62.5
R84	3	1	4	1	4	2	3	1	4	2	4	1	3	2	3	38	95
R85	3	1	3	2	3	0	3	0	2	2	3	1	3	1	4	31	77.5
R86	3	2	3	2	3	2	2	2	4	0	4	0	4	0	4	35	87.5
R87	4	0	2	2	2	0	4	0	4	0	4	0	4	0	4	30	75
R88	4	0	4	1	3	1	3	2	3	1	3	0	4	0	4	33	82.5
R89	2	0	4	0	2	0	4	0	2	0	4	0	4	0	4	26	65
R90	2	0	4	0	4	0	4	0	2	0	4	0	2	0	4	26	65
R91	4	0	4	2	3	1	4	1	4	1	2	0	4	1	3	34	85
R92	4	1	3	1	3	1	4	0	3	1	3	0	3	1	3	31	77.5
R93	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	4	0	4	26	65
R94	4	2	2	1	3	2	3	1	3	1	3	1	3	1	4	34	85
R95	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	46	115
R96	3	0	2	1	4	1	4	0	3	0	4	0	4	2	4	32	80
R97	4	1	3	1	4	0	3	0	3	0	3	0	3	0	3	28	70

R98	2	2	2	1	4	0	3	0	2	0	4	0	4	0	2	26	65
R99	3	0	4	0	4	1	4	0	4	0	4	2	3	1	3	33	82.5
R100	2	1	4	1	4	1	4	0	4	0	4	0	3	0	4	32	80
Hasil SUS																	**76.375**

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Skor SUS = ((R1 – 1) + (5 - R2) + (R3 – 1) + (5- R4) + (R5 – 1) + (5 – R6) + (R7 – 1) + (5 –R8) + (R9 – 1) + (5 –R10) * 2.5)

Berikut penjelasan rumus diatas:

a) R1, R2, R3, dst.

R1, R2, R3, hingga R10 merupakan nilai tanggapan dari responden terhadap 10 pernyataan dalam kuesioner System Usability Scale (SUS). Nilai ini diambil dari jawaban responden yang menggunakan skala Likert 1 hingga 5, di mana:

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

b) Penghitungan Pernyataan Ganjil: (R1 – 1)

Untuk pernyataan bernomor ganjil (R1, R3, R5, R7, R9), penghitungan dilakukan dengan mengurangi 1 dari nilai tanggapan responden. Misalnya, jika R1 adalah 4, maka:

R1–1=4–1=3R1 – 1 = 4 – 1 = 3R1–1=4–1=3

Langkah ini digunakan untuk mengukur kepuasan lebih tinggi jika skor lebih tinggi.

c) Penghitungan Pernyataan Genap: (5 – R2)

Untuk pernyataan bernomor genap (R2, R4, R6, R8, R10), penghitungan dilakukan dengan mengurangkan nilai tanggapan dari 5. Misalnya, jika R2 adalah 3, maka:

5–R2=5–3=25 – R2 = 5 – 3 = 25–R2=5–3=2

Hal ini dilakukan karena pernyataan genap dalam kuesioner SUS biasanya ditulis dalam bentuk negatif atau kebalikan dari pernyataan ganjil. Oleh karena itu, nilai yang lebih rendah dianggap lebih positif pada pertanyaan genap.

d) Menjumlahkan Semua Hasil:

Setelah setiap tanggapan dihitung sesuai dengan metode di atas, hasil dari semua pernyataan (baik ganjil maupun genap) dijumlahkan. Misalnya, jika setelah perhitungan didapatkan:

(R1–1)+(5−R2)+(R3–1)+⋯+(5–R10)=28(R1 – 1) + (5 - R2) + (R3 – 1) + \dots + (5 – R10) = 28(R1–1)+(5−R2)+(R3–1)+⋯+(5–R10)=28

Maka, jumlah total tanggapan untuk 10 pernyataan tersebut adalah 28.

e) Mengalikan dengan 2,5:

Langkah terakhir adalah mengalikan hasil penjumlahan di atas dengan 2,5 untuk mendapatkan skor akhir SUS dalam skala 0 hingga 100. Misalnya, jika hasil penjumlahan adalah 28, maka skor SUS dihitung sebagai:

Skor SUS=28×2,5=70 {Skor SUS} = 28 \times 2,5 = 70Skor SUS=28×2,5=70

Angka 2,5 digunakan untuk mengkonversi hasil dari skala dasar menjadi skala 100, karena metode SUS secara keseluruhan berada pada rentang 0 hingga 100.

Responden pertama (R1) melengkapi kuesioner SUS dengan lima belas pernyataan, dengan aturan penghitungan yang berbeda untuk setiap pernyataan, tergantung apakah itu ganjil atau genap. Untuk pernyataan ganjil, nilai jawaban responden akan dikurangi dengan satu, dan untuk pernyataan genap, nilai jawaban responden akan dikurangi dengan lima. Setelah nilai setiap pernyataan diberi sesuai dengan aturan di atas, hasilnya digabungkan. Dalam kasus R1, nilai total 28 diperoleh setelah menjawab 15 pernyataan. Selanjutnya, untuk menghitung skor SUS akhir, hasil total (28) dikalikan dengan 2,5. Ini

dilakukan karena skor SUS memiliki skala 0 hingga 100, dan pengali ini digunakan untuk mengonversi hasil perhitungan ke dalam skala tersebut. Hasil perhitungan menghasilkan skor SUS R1=28×2,5=70. Oleh karena itu, responden pertama (R1) menerima skor SUS sebesar 70. Skor ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap aplikasi Discord berada pada kategori rata-rata atau sedang; skor 70 adalah titik atas dari kategori sedang, yang menunjukkan bahwa responden cukup puas dengan aplikasi, meskipun masih ada ruang untuk peningkatan. Semua peserta akan diuji menggunakan prosedur ini, dan skor rata-rata dari setiap peserta akan digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan umum pengguna aplikasi Discord.

Tabel IV. 5 Kategori Nilai SUS

SUS Skor	**Grade**	**Adcective Rating**
90-100	A	Excelent
80-90	B	Good
70-80	C	Okay
60-70	D	Poor
<60	F	Awful

Sumber: (M.Agil Kusumadya et al., 2022)

Berdasarkan tabel pada gambar, nilai SUS 76,375 termasuk dalam rentang 70-80, yang berarti masuk kategori C (*Okay*). Dalam kategori ini, aplikasi memiliki kegunaan yang

cukup baik. Meskipun mungkin masih ada beberapa aspek yang bisa ditingkatkan, secara umum pengguna merasa bahwa aplikasi tersebut relatif mudah digunakan.

Penilaian "*Okay*" menandakan bahwa pengalaman pengguna secara keseluruhan memadai, tetapi belum mencapai tingkat kemudahan atau kepuasan tertinggi. Ada ruang untuk perbaikan lebih lanjut agar aplikasi bisa masuk ke kategori yang lebih tinggi seperti "*Good*" atau "*Excellen*t". Berikut adalah penjelasan lebih lanjut tentang arti dari skor dan kategori ini.

Aplikasi sudah dapat diakses dengan baik oleh pengguna dan memberikan pengalaman penggunaan yang cukup memuaskan, menurut skor SUS antara 70 dan 80. Aplikasi di kategori C (Okay) dianggap cukup mudah digunakan, dan sebagian besar pengguna tidak mengalami kesulitan yang signifikan saat berinteraksi dengan antarmuka dan fiturnya. Meskipun aplikasi ini belum memenuhi semua kebutuhan pengguna dasar terkait kemudahan dan efektivitas, ia masih belum mencapai tingkat yang ideal. Secara khusus, meskipun aplikasi memiliki banyak manfaat, ada beberapa fitur yang mungkin diperbaiki. Misalnya, pengguna mungkin merasa nyaman dengan aplikasi dalam kategori "Okay", tetapi beberapa fitur atau navigasi mungkin perlu dibuat lebih mudah digunakan atau proses dapat disederhanakan untuk meningkatkan efisiensi penggunaan. Beberapa fitur mungkin belum sepenuhnya sempurna atau mungkin memerlukan sedikit usaha ekstra untuk diakses atau digunakan dengan lancar. Kegunaan aplikasi Discord di atas rata-rata, dengan skor 76,375. Namun, itu belum cukup untuk mencapai kategori yang lebih tinggi, seperti "Baik" (B) atau "Baik" (A), yang biasanya membutuhkan skor di atas 80. Dengan beberapa perbaikan, aplikasi ini dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan

mencapai kategori yang lebih tinggi. Kategori "Baik" menunjukkan bahwa pengalaman pengguna secara keseluruhan cukup dan tidak ada masalah besar dengan usability. Namun, untuk mendapatkan tingkat kepuasan pengguna yang lebih tinggi, tim pengembang mungkin perlu melakukan evaluasi lebih lanjut terhadap komentar pengguna dan menentukan aspek mana dari aplikasi yang perlu diperbaiki. Ini dapat mencakup desain antarmuka yang lebih baik, penyederhanaan navigasi, atau pengoptimalan kinerja aplikasi agar lebih responsif dan mudah digunakan. Secara keseluruhan, penilaian "Baik" menunjukkan bahwa aplikasi telah bergerak maju dalam hal kegunaan, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan yang dapat membuat aplikasi lebih baik lagi, membuat pengguna lebih puas dan membuatnya lebih mudah dan menyenangkan untuk digunakan.

BINA SARANA INFORMATIKA
UNIVERSITAS

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

1. Hasil penelitian ini memperoleh nilai diatas rata-rata yang berarti pengguna sudah merasa cuku puas pada aplikasi Discord yang dibuktikan melalui kuesioner.
2. Fitur-fitur yang disediakan oleh Discord seperti voice chat, text chat, dan screen sharing dianggap sangat membantu dan sesuai dengan ekspektasi pengguna
3. Dari Hasil Hitung diatas, kita menghitung total dari rata-rata dari skor SUS dan mendapat nilai SUS 76,375 yang termasuk dalam rentang 70-80, yang berarti masuk kategori C (*Okay*)..

Dari kesimpulan diatas dapat ditarik hipotesis bahwa penelitian aplikasi *Discord* ini memperoleh hasil (Ha) dimana aplikasi *Discord*

5.1. Saran

Dari hasil penelitian ini dapat ditarik bahwa penelitian aplikasi Discord ini dapat dikembangkan fitur-fitur menjadi lebih praktis agar dapat dikenal lebih luas oleh masyarakat meskipun Discord telah menyediakan berbagai fitur keamanan, tetap ada ruang untuk peningkatan, terutama dalam hal pengaturan privasi. Pengguna harus diberikan kontrol lebih besar atas data mereka dan siapa saja yang dapat mengakses informasi pribadi mereka. Peningkatan transparansi mengenai kebijakan privasi dan praktik keamanan juga dapat meningkatkan kepercayaan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, *8*(1), 179. https://doi.org/10.25077/jmu.8.1.179-188.2019

Ariska, A., & Wahyuddin, W. (2022). Penerapan Kriptografi Menggunakan Algoritma Des (Data Encryption Standard). *Jurnal Sintaks Logika*, *2*(2), 9–19. https://doi.org/10.31850/jsilog.v2i2.1734

Bahari, M. F. (2022). Analisa Dan Implementasi Keamanan Pesan Chatting Menggunakan Algoritma Challenge Response. *Analisa Dan Implementasi Keamanan Pesan Chatting Menggunakan Algoritma Challenge Response*, *1*(2), 49–53. https://doi.org/10.47065/jussi.v1i2.1442

Emeilia, R. I., & Muntazah, A. (2023). Jurnal-Hambatan-Komunikasi_RNE fix point 1. *Akrab Juara: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, *6*(2), 155–166.

Ernawati, S., Anwariningsih, S. H., & Musslifah, A. R. (2023). Analisis Tingkat Usabilitas Aplikasi Kamus Istilah Psikologi Menggunakan Metode System Usability Scale. *Tekinfo: Jurnal Ilmiah Teknik Industri Dan Informasi*, *11*(2), 147–157. https://doi.org/10.31001/tekinfo.v11i2.2031

Esabella, S., Shibghatallah, H., Hamdani, F., Studi, P., Informatika, T., Sumbawa, U. T., Barat, N. T., Iwes, U., & Sumbawa, K. (2021). *Bulletin of Information Technology (BIT) PERANCANGAN APLIKASI PENGAMANAN PESAN CHATTING*. *2*(3), 84–92.

Gronier, G., & Baudet, A. (2021). Psychometric Evaluation of the F-SUS: Creation and Validation of the French Version of the System Usability Scale. *International Journal of Human-Computer Interaction*, *37*(16), 1571–1582. https://doi.org/10.1080/10447318.2021.1898828

Hasmawi, F. (2019). Manajemen dalam komunikasi. *Al-Idarah*, *V*(6), 76–86.

Hidayatullah, M. I., Hamza, S., & Gunawan, E. (2022). Analisis User Experience Terhadap Website Progrez.Cloud Dengan Metode Usability Testing. *Jurnal PRODUKTIF*, *6*(1), 557–565.

Ilyas, R. (2020). Ikon Pada Chatting Whatsapp Ditinjau dari Hubungan Makna dan Bentuk. *Seminar Nasional Pendidikan*, 690–697. https://prosiding.unma.ac.id/index.php/semnasfkip/article/view/381/364

Jannah, E. I., & Hentasmaka, D. (2021). *THE USE OF DISCORD APPLICATION IN VIRTUAL ENGLISH*. *10*(2), 183–200.

Kesuma, D. P. (2020). Evaluasi Usability Pada Web Perguruan Tinggi XYZ Menggunakan System Usability Scale. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, *1*(2),

212–222. https://doi.org/10.35957/jtsi.v1i2.518

Kurniawan, S., I, P. A., & Ependi, A. (2023). USABILITY ANALYSIS OF C-ACCESS COMMUTERLINE APPLICATIONS USING THE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS). *Management Transportation Railways Railway Polytechnic Indonesia M a Diun*, *4*(1), 88–100.

M.Agil Kusumadya, Rasmila, Faiz Hidayat, & Dicky Chandra. (2022). Analisis Website Petani Kode Menggunakan SUS (System Usabilty Scale). *Jurnal Informatika Polinema*, *8*(4), 41–46. https://doi.org/10.33795/jip.v8i4.908

Nur Maghfirah Aesthetika, & Rizal, M. S. (2022). Efektifitas Penggunaan Aplikasi Discord Dalam Meningkatkan Komunikasi Interpersonal Di Kalangan Pecinta Film. *Medium*, *10*(1), 19–27. https://doi.org/10.25299/medium.2022.vol10(1).8882

Okviana, L., Nabilla, P., & Wahyuni, S. (2022). Aplikasi Discord Dalam Mempertahankan Solidaritas Tim Pada Komunitas Royal E-Sport Divisi Point Blank. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, *100*, 49–59.

Pohan, D. D., & Fitria, U. S. (2021). Jenis Jenis Komunikasi. *Cybernetics: Journal Educational Research and Social Studies*, 29–37.

Putra, P. S., Zunaidi, R. A., Mardhiana, H., & Mirza, H. (2024). *Innovative Design of Ecommerce Mobile Application Using Kansei Engineering and System Usability Scale*. *01036*.

Rahardian, R. L., Putera, W. A., Digital, S. B., Teknologi, I., & Bali, S. (2023). *System Usability Scale pada Penerapan Gamification di Aplikasi Toko Online*. *7*, 5707–5717.

Ramadhan, A., & Albaekani, A. K. (2021). *Universitas Singaperbangsa Karawang*. *7385*, 42–47.

Rizky, M. F., Syahrizal, M., & Aripin, S. (2021). Implementasi Pisanc Chiper Untuk Autentikasi Voice Chat. *Journal of Computer System and Informatics (JoSYC)*, *2*(4), 288–294. https://doi.org/10.47065/josyc.v2i4.819

Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prososial. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, *4*(4), 279. https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7413

Saputra, A. (2019). Penerapan Usability pada Aplikasi PENTAS Dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS). *JTIM : Jurnal Teknologi Informasi Dan Multimedia*, *1*(3), 206–212. https://doi.org/10.35746/jtim.v1i3.50

Wahyuningsih, E. (2021). *Scrutinizing the potential use of Discord application as a digital platform amidst emergency remote learning*. *1*(1), 9–18.

Yansyah, I. R., Suyoprayogo, H., & Muftikhali, Q. E. (2023). Rancang Metode Pembelajaran Daring Sebagai Media Belajar Pemrograman Menggunakan Discord. *Journal of Informatics and Communication Technology (JICT)*, *5*(1), 159–166.

https://doi.org/10.52661/j_ict.v5i1.198

Yulius, R., Nasrullah, M. F. A., Thohari, A. H., & Batam, P. N. (2022). *3 1,2,3*. *1*(10), 2349–2358.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Biodata Mahasiswa

NIM	: 17200205
Nama Lengkap	: Farrel Rafa Abhinaya
Tempat/ Tanggal Lahir	: Jakarta, 14 Juni 2001
Alamat lengkap	: Jl. Annur Rt. 001/010 Kelurahan Lubang Buaya, Kecamatan Cipayung, Jakarta Timur

II. Pendidikan Formal

1. SDN 06 Cileungsi, lulus tahun 2013,
2. SMPN 160 Jakarta Timur, lulus tahun 2016,
3. SMK Prestasi Prima, lulus tahun 2019.

III. Riwayat Pengalaman berorganisasi / perkerjaan

1. OSIS SMA Widya Kusuma Periode 2017.
2. Anggota tim basket SMA Widya Kusuma.
3. Magang di Pt. Zatka Pelita Nusantara.

Jakarta, 5 April 2024

Farrel Rafa Abhinaya

SURAT PERNYATAAN KEBENARAN/KEABSAHAN DATA HASIL RISET UNTUK KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama	: Farrel Rafa Abhinaya
NIM	: 17200205
Jenjang	: Sarjana (S1)
Program Studi	: Teknologi Informasi
Fakultas	: Teknik Dan Informatika
Perguruan Tinggi	: Universitas Bina Sarana Informatika

Dengan Ini menyatakan bahwa data atau informasi yang saya gunakan dalam penulisan karya ilmiah dengan judul **"Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Discord Dengan Metode System Usability Scale (SUS)"** merupakan data dan atau informasi yang saya peroleh melalui hasil penelitian sendiri dan tidak didasarkan pada data atau informasi hasil riset dari perusahaan/instansi/lembaga manapun.

Saya bersedia untuk bertanggung jawab secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Universitas Bina Sarana Informatika,** atas materi/isi karya ilmiah tersebut, termasuk bertanggung jawab atas dampak atau kerugian yang timbul dalam bentuk akibat tindakan yang berkaitan dengan data dan atau informasi yang terdapat pada karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 25 Juni 2024

Menyetujui,
Dosen Pembimbing

Giatika Chrisnawati

Yang Menyatakan

Farrel Rafa Abhinaya

BUKTI HASIL PENGECEKAN PLAGIARISME

Turnitin

ORIGINALITY REPORT

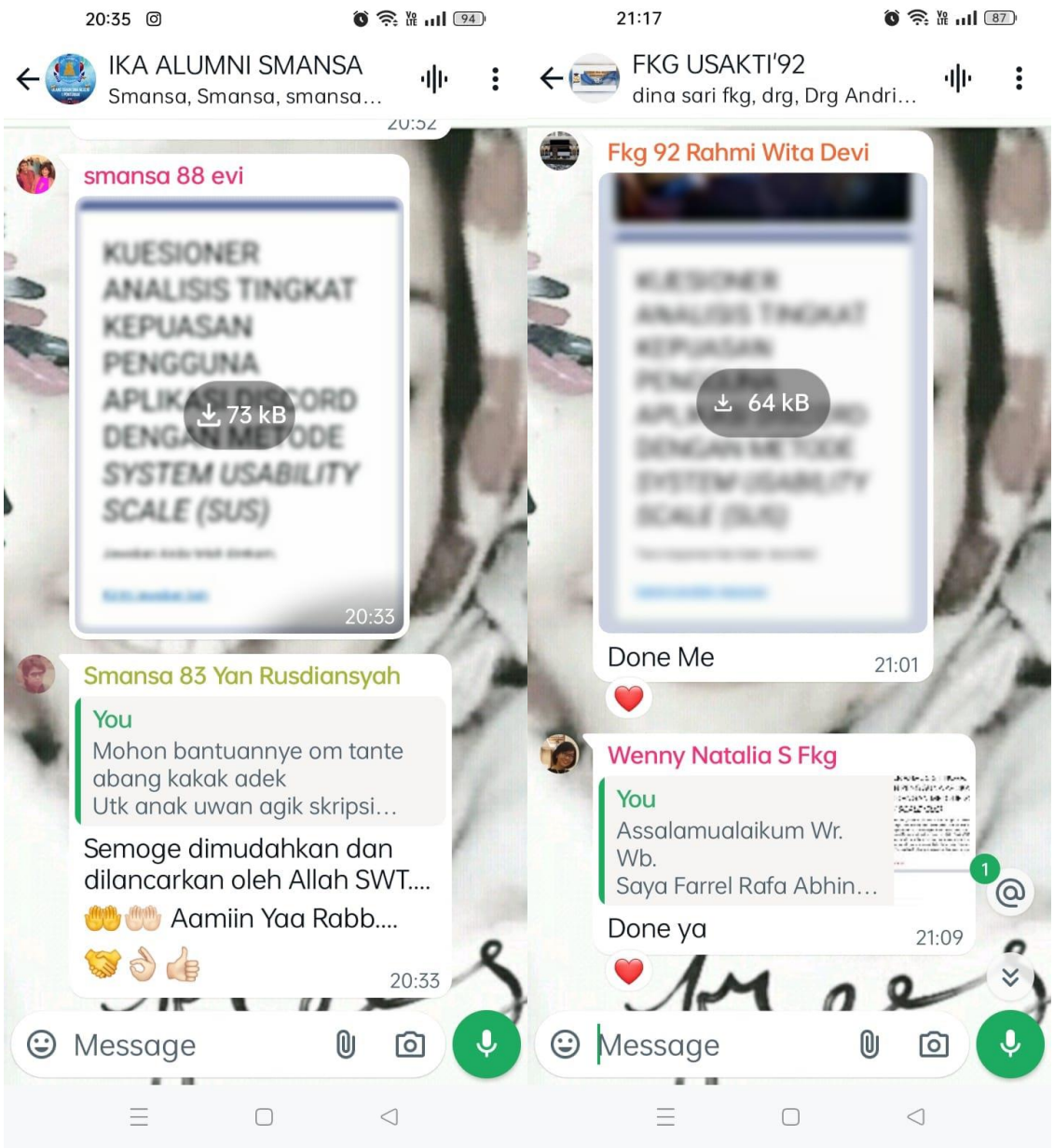
22%	22%	6%	4%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	lib.unnes.ac.id Internet Source	1%
2	e-journal.uajy.ac.id Internet Source	1%
3	skripsistie.files.wordpress.com Internet Source	1%
4	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%
5	repository.umy.ac.id Internet Source	1%
6	idr.uin-antasari.ac.id Internet Source	1%
7	repository.its.ac.id Internet Source	1%
8	www.coursehero.com Internet Source	1%
9	docplayer.info Internet Source	1%

Lampiran

Lampiran I. 1
Bukti Penyebaran Kuesioner



BINA SARANA
INFORMATIKA
UNIVERSITAS