

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA APLIKASI DISCORD MENGGUNAKAN
METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan oleh :

Muttaqin

8040190191

Untuk Persyaratan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir
Sebagai Akhir Proses Studi Strata 1

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA
2022**

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul Proposal : Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Discord Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Penelitian : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Muttaqin
- b. NIM : 8040190191
- c. Jenis Kelamin : Laki-laki
- d. Tempat/Tgl. Lahir : Jambi, 25 November 2001
- e. Alamat : Jln. KH. A. AZIZ RT. 08
Kel. Tahtul Yaman Kec.
Pelayangan Kota Jambi.
- f. No. Telepon : 087833588067
- g. Email : muttaqinaja85105@gmail.com

1.1 Latar Belakang

Seiring berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi, saat ini pendidikan telah memasuki era pendidikan 4.0. Era Pendidikan 4.0 merupakan pendidikan dengan proses belajar dan mengajar menggunakan manfaat dari teknologi digital. Menurut Rosenberg dalam Huda [1] “dengan memanfaatkan teknologi digital, jarak dan waktu yang dibutuhkan untuk mewujudkan proses pembelajaran sudah tidak jadi masalah”. Internet, aplikasi, *e-mail*, dll digunakan oleh pengajar dan siswa supaya bisa berinteraksi secara virtual sehingga proses pembelajaran dapat terpenuhi, walaupun pengajar tidak sedang di satu tempat dengan siswanya.

Pada awal tahun 2020 pandemi COVID-19 mulai mengakibatkan seluruh institusi pendidikan kesulitan untuk beroperasi. Di Indonesia, ratusan ribu sekolah ditutup, 68 juta siswa disuruh melakukan kegiatan belajar di rumah, sekitar 4 juta guru di kerahkan untuk mengajar diluar sekolah agar mencegah penyebaran COVID-19 serta mengutamakan kesehatan dan keselamatan warga. *Gamers* dan *streamers* pun juga memakai aplikasi Discord [2].

Dalam masalah aplikasi Discord yang dilakukan dengan wawancara, yang dikeluhkan oleh para penggunanya dari masyarakat sekitar Kota Jambi. Salah satu masalah yang didapat yaitu pada sistemnya, seperti bug pada saat memutar video, gambar nya yang berubah hitam seketika dan sering disconnect walaupun disaat sinyal bagus. ZOOM, dan Google Meets pun juga sudah tidak asing lagi bagi masyarakat di Kota Jambi.

Tidak banyak diketahui ada satu aplikasi lain yang memiliki fungsi yang sama, aplikasi tersebut adalah Discord. Menurut Lacher dalam Wulanjani [3] “Aplikasi Discord adalah aplikasi *voice chat* yang populer dikalangan *gamers* dan *streamers* yang memberikan layanan VOIP (*Voice Over Internet Protocol*) dan pengiriman pesan antar pengguna.” Aplikasi ini memiliki kesamaan dengan Skype dan aplikasi media sosial lainnya.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan, peneliti mendapatkan sebuah ide untuk melakukan analisis kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Discord menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Penelitian berfokus untuk menilai kepuasan pengguna Aplikasi Discord di Kota Jambi. Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem informasi dengan menyamakan antara impian dan kenyataan. Metode ini menggunakan 5 dimensi, isi (*Content*), akurasi (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan penggunaan (*Ease Of Use*) dan juga kecepatan (*Timeliness*). [4]

Berdasarkan dari latar belakang masalah diatas peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Discord Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah yang didapat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana mengukur kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Discord di Kota Jambi menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)?
2. Bagaimana pengaruh metode End User Computing Satisfaction (EUCS) terhadap pengguna Aplikasi Discord?

1.3 Batasan Masalah

Untuk mencegah penelitian ini agar tidak melenceng, maka dilakukan pembahasan sebagai berikut:

1. Variabel yang digunakan pada penelitian ini ada 5, yaitu isi (*Content*), akurasi (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan penggunaan (*Ease Of Use*) dan juga kecepatan (*Timeliness*).
2. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna Aplikasi Discord di Kota Jambi. Sampel pengguna hanya diambil dari wilayah Kota Jambi.
3. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dengan bantuan *Google Form* dan skala yang digunakan adalah skala likert.
4. Metode analisis data statistic yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling SEM*.
5. Software yang digunakan untuk penelitian ini adalah : *Smart-PLS*.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dan rumusan masalah, maka dapat disimpulkan tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang ada pada Aplikasi Discord.
2. Untuk

1.4.2 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian sangat mengharapkan memberi manfaat. Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharap dapat memberikan gambaran terhadap kualitas Aplikasi Discord, serta dapat memberikan rekomendasi rencana bagi pengelola Aplikasi Discord, dan memberikan masukan untuk pengembang Aplikasi dalam meningkatkan kualitas Aplikasi Discord.

2. Bagi Pengguna

Penelitian ini dapat membantu pengguna dalam menyampaikan pendapatnya mengenai kualitas Aplikasi Discord kepada pengembang dan pengelola Aplikasi.

3. Bagi Peneliti

Diharapkan untuk penelitian ini dapat menambah jangkauan pengetahuan serta dapat memahami penelitian yang lebih luas mengenai evaluasi kualitas Aplikasi Discord.

4. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi acuan dalam menambah wawasan informasi yang bermanfaat.

1.5 Landasan Teori

1.5.1 Analisis

Menurut Komaruddin yang dikutip Yuni Septiani dkk [5] “Pengertian analisis merupakan aktivitas berpikir untuk menguraikan suatu totalitas sebagai komponen sehingga bisa memahami isyarat komponen, hubungannya satu sama lain serta fungsi tiap- tiap dalam satu totalitas yang terpadu”.

Menurut Harahap yang dikutip Yuni Septiani dkk [5] “Pengertian analisis merupakan memecahkan ataupun menguraikan suatu unit menjadi unit terkecil”.

1.5.2 Kualitas Layanan

Menurut Kotler yang dikutip Yuni Septiani dkk [5] “Kualitas layanan merupakan model yang menggambarkan keadaan pelanggan dalam wujud harapan hendak layanan dari pengalaman masa kemudian, promosi dari mulut ke mulut, serta iklan dengan menyamakan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima ataupun rasakan”.

Menurut Nasution yang dikutip Yuni Septiani dkk [5] “mutu pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan serta kemauan pelanggan, dan ketetapan penyampaian nya buat mengimbangi harapan pelanggan. Juga diterangkan bahwa kualitas layanan merupakan tingkatan keunggulan yang diharapkan oleh

pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kemauan pelanggan. Kualitas pelayanan bukan dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara ataupun pihak penyedia layanan, melainkan menurut persepsi pelanggan, sebab pelangganlah yang mengonsumsi serta merasakan pelayanan yang diberikan sehingga merekalah yang sepatutnya memperhitungkan serta memastikan kualitas pelayanan”.

1.5.3 Kepuasan Pengguna

Menurut Stanton [6] “tingkat kepuasan konsumen ditentukan dengan membandingkan hasil yang diharapkan dari suatu produk atau jasa dengan hasil berdasarkan pengalaman mengonsumsi produk atau jasa tersebut. Hasil yang sama adalah kepuasan konsumen, namun jika hasil yang diperoleh sangat rendah dibandingkan dengan harapan maka hal ini merupakan bentuk ketidakpuasan konsumen”.

Sedangkan menurut Kotler [6] “kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai tingkat persepsi pengguna yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan pengguna terhadap suatu produk dan hasilnya, kenyataan yang diperoleh pengguna dari produk tersebut. Jika kinerja produk memenuhi harapan konsumen maka kepuasan konsumen akan tinggi, sedangkan jika kinerja produk tidak dapat memenuhi harapan konsumen maka tingkat kepuasan konsumen akan tinggi dan kepuasan konsumen akan rendah. Jika hasil yang diperoleh melebihi harapan, tentunya pengguna akan merasa sangat puas (*highly satisfied*)”.

1.5.4 Aplikasi

Menurut Rachmad Hakim S yang dikutip Bagus Tri Mahardika [7] “Aplikasi adalah perangkat lunak digunakan untuk tujuan tertentu, seperti pemrosesan dokumen, windows manajemen dan permainan (*game*), dan sebagainya”.

Menurut Harip Santoso yang dikutip Bagus Tri Mahardika [7] “aplikasi adalah kumpulan dari file (form, class, report) untuk tujuan melakukan beberapa aktivitas yang saling bergantung, misalnya Aplikasi penggajian, aplikasi asset tetap dan lain-lain. Aplikasi berasal dari aplikasi dari berarti bahwa aplikasi dari aplikasi menggunakan.

1.5.5 Discord

Menurut Lacher yang dikutip Edward Tjahjadi [2] “Discord adalah aplikasi voice chat yang populer di kalangan gamer dan streamer, menyediakan layanan VOIP (Voice over Internet Protocol) dan mengirim pesan antar pengguna. Aplikasi ini memiliki kemiripan dengan Skype dan aplikasi media sosial lainnya. Aplikasi ini awalnya dibuat untuk para gamer untuk berkomunikasi sambil bermain game.

1.5.6 End User Computing Satisfaction (EUCS)

Menurut Ketut Suprpta [4] “End User Computing Satisfaction(EUCS) merupakan metode buat mengukur tingkat kepuasan dari pengguna sesuatu sistem informasi dengan menyamakan antara harapan serta realitas. Definisi End User Computing Satisfaction dari suatu sistem data merupakan penilaian secara totalitas dari para pengguna sistem data yang berdasarkan pengalaman mereka dalam

memakai sistem tersebut. Model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh”.

1.6 Metodologi Penelitian

1.6.1 Alat dan bahan

Dalam Penelitian ini terdapat beberapa alat bantu (*tools*) yang digunakan penulis, antara lain :

1. Perangkat Keras (*Hardware*)

- a) Laptop : Asus Vivobook A412D
- b) Processor : AMD Ryzen 5 3500U with Radeon Vega Mobile Gfx 2.10 GHz
- c) RAM : 8GB
- d) Memory : Harddisk 1TB
- e) Printer : Epson L120

Dan beberapa perangkat keras pendukung lainnya

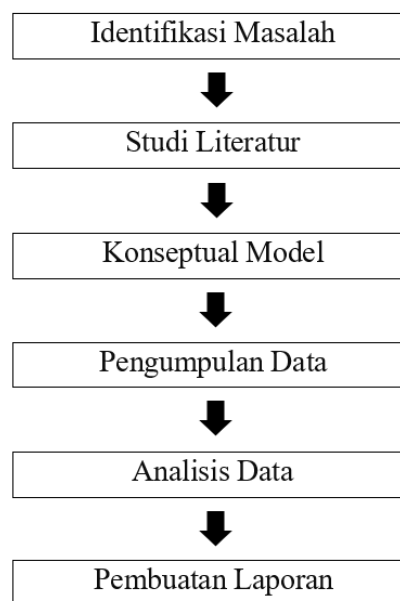
2. Perangkat Lunak (*Software*)

- a) Browser Microsoft Edge dan Google Chrome
- b) Sistem Operasi Windows 10 64 Bit
- c) Microsoft Office Professional Plus 2019
- d) SmartPLS 3.0
- e) Mandeleley
- f) Google Scholar

g) Google Book

1.6.2 Kerangka Kerja

Kerangka penelitian merupakan suatu panduan yang diberikan untuk melakukan penyusunan penelitian. Fungsinya untuk melakukan proses penelitian agar berjalan sesuai dengan tujuannya yang telah diharapkan. Adapun beberapa tahapan-tahapan yang akan digunakan dalam kerangka kerja penelitian, sebagai berikut:



Gambar 1.1 Kerangka Kerja Penelitian

Berdasarkan kerangka kerja penelitian yang telah digambarkan diatas, maka dapat diuraikan pembahasan dari masing-masing tahapan penelitian sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah

Pada tahap identifikasi masalah pada penelitian ini yaitu harus menguasai permasalahan yang akan diamati, penyebab permasalahannya dan memberikan solusi, dan pada tahapan awal yang harus dicoba merupakan merumuskan permasalahan terhadap pengukuran tingkatan kepuasan pengguna pada aplikasi Discord sebagai media informasi dalam mengadakan komunikasi contohnya disaat pandemi belakangan ini, dengan memanfaatkan teknologi digital, jarak dan waktu yang dibutuhkan untuk mewujudkan proses pembelajaran sudah tidak jadi masalah”. Internet, aplikasi, *e-mail*, dll digunakan oleh pengajar dan siswa supaya bisa berinteraksi secara virtual sehingga proses pembelajaran dapat terpenuhi. *Gamers* dan *Streamers* pun juga merasakan manfaatnya. Perihal utama yang jadi kasus terhadap penelitian ini yakni aplikasi Discord kerap terjalin *bug* pada sinyal dan *Error* dalam penggunaannya dan juga seperti masalah pada bagian gambarnya yang terkadang berubah hitam seketika. Hingga dari itu penelitian ini dicoba oleh peneliti untuk mengenali Aplikasi Discord dan mengenali apa saja yang butuh dipertahankan, serta ditingkatkan sistem pada aplikasi Zoom Cloud Meetings.

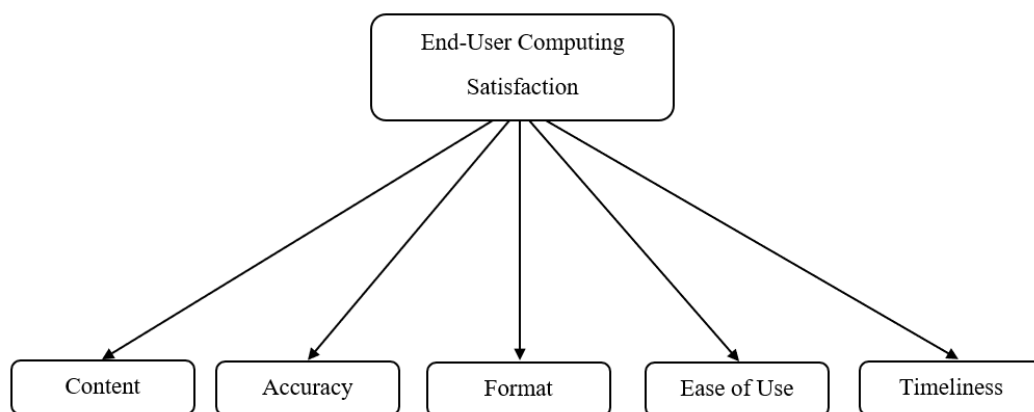
2. Study Literatur

Pada tahap ini peneliti memasukkan permasalahan pada penelitian yang akan diteliti, manfaatnya ialah untuk mengenali objek dari penelitiannya, ialah aplikasi Discord. Melalui penelitian ini diharapkan bisa menguasai dalam tentang konsep, teori dan variabel- variabel yang terikat dari Aplikasi Discord. Teori yang dicari yaitu mengenai analisis kualitas dari aplikasi, seperti EUCS yang jadi metode analisis kualitas aplikasi, dan dari teori- teori pendukung lainnya yang akan diterapkan dalam laporan penelitian ini sehingga bagian pengumpulan data ataupun

landasan teori yang baik serta sesuai. Teori- teori ini di bisa dari bermacam rujukan seperti dari buku, jurnal, internet, dan lainnya untuk memenuhi teori dan konsep yang digunakan.

3. Konseptual Model

Konseptual Model yang digunakan pada penelitian ini dimulai dengan mengidentifikasi faktor- faktor yang diperoleh dari studi literatur, setelah itu konsep yang didapat akan membagikan gambaran seperti, tingkat kepuasan dari pengguna terhadap layanan yang diberikan dan hal apa saja yang mesti dipertahankan serta ditingkatkan oleh Aplikasi Discord dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).



Gambar 1.2 Konseptual Model [4]

4. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan proses pengumpulan serta pengukuran informasi yang menjadi bagian dari aktivitas penelitian yang mencakup data-data dalam penelitian tersebut. Pengumpulan data dilakukan dengan sangat akurat untuk menangani integritas penelitian yang digunakan guna mendeteksi terjadinya

kesalahan dalam proses terjadinya pengumpulan data yang diolah. Pada tahap ini peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner (angket) kepada pengguna aplikasi Zoom Cloud Meetings. Kuesioner ini berupa pernyataan dalam bentuk kuesioner online dengan menggunakan google form. Sehingga untuk jawaban dari kuesioner penelitian ini menggunakan skala likert.

5. Analisis Data

Pada tahapan berikut ini melakukan analisis data untuk mengetahui dan mengukur hasil dari kuesioner yang telah disebarkan, melakukan penyusunan dengan mengurutkan sesuai kategori dan tingkat kepuasan maupun kualitas layanan pengguna Aplikasi Discord di Kota Jambi berdasarkan data yang diperoleh dari responden. Pengujian pada penelitian ini menggunakan analisis PLS. PLS merupakan metode alternatif yang digunakan untuk SEM (Structural Equation Model). SEM (Structural Equation Model) merupakan suatu teknik pemodelan statistic yang bersifat cross-sectional, linier, dan kompleks. SEM (Structural Equation Model) merupakan suatu teknik statistic yang mampu melakukan analisis pola hubungan antara konstruk laten dan indikatornya, konstruk laten yang satu dengan lainnya, serta pada kesalahan dalam pengukuran secara langsung. SEM (Structural Equation Model) ialah analisis yang dilakukan antara beberapa variabel dependen dan independent secara langsung. Pada pengujian PLS dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Smart PLS 3. [8]

6. Pembuatan Laporan

Pembuatan laporan dilakukan buat menyusun hasil riset yang kemudian disusun jadi suatu laporan yang dapat dijadikan dokumentasi ataupun gambaran secara

Pembuatan laporan disusun bersumber pada hasil dari penelitian yang dilakukan seperti pendahuluan, landasan teori, metodologi penelitian, model dan instrument penelitian, analisis serta pembahasan, dan penutup.

Agar penelitian berjalan dengan lancar sebagaimana mestinya hingga mencapai hasil penelitian, penulis menjadwalkan aktivitas yang akan dilakukan kedalam jadwal penelitian secara bertahap sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	September				Oktober				November				Desember				Januari			
		2022				2022				2022				2022				2022			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Identifikasi Masalah																				
2	Studi Literatur																				
3	Konseptual Model																				
4	Pengumpulan Data																				
5	Analisis Data																				
6	Pembuatan Laporan																				

DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. Amalia, “Menggunakan Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Tik) Dalam Proses Pembelajaran Di Sekolah Dasar,” *J. Pendidik. dan Konseling*, vol. 2, no. 2, pp. 152–155, 2020, doi: 10.31004/jpdk.v2i1.900.
- [2] E. Tjahjadi, S. Paramita, and D. Salman, “Pembelajaran Era Pandemi Covid-19 di Indonesia (Studi terhadap Aplikasi Discord),” *Koneksi*, vol. 5, no. 1, p. 83, 2021, doi: 10.24912/kn.v5i1.10165.
- [3] A. N. Wulanjani, “DISCORD APPLICATION Turning a Voice Chat Application for Gamers into a Virtual Listening Class,” *2nd English Lang. Lit. Int. Conf.*, vol. 2, pp. 115–119, 2018.
- [4] Ketut Suprpta, “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Pemilihan Konsentrasi Dengan Menggunakan Metode EUCS,” *J. Sist. dan Inform.*, vol. 13, no. 1, pp. 5–11, 2018.
- [5] Y. Septiani, E. Aribbe, and R. Diansyah, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru),” *J. Teknol. Dan Open Source*, vol. 3, no. 1, pp. 131–143, 2020, doi: 10.36378/jtos.v3i1.560.
- [6] R. Machmud, *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus pada T3-Online)*. 2018.
- [7] M. B. Tri, “Perancangan Sistem Informasi Management Siswa Berprestasi Berbasis Android Pada Smk Pgri Rawalumbu,” *J. Sains Teknol. Fak. Tek.*, vol. X, no. 2, pp. 30–39, 2020.
- [8] Z. Putlely, Y. A. Lesnussa, A. Z. Wattimena, and M. Y. Matdoan, “Structural Equation Modeling (SEM) untuk Mengukur Pengaruh

Pelayanan, Harga, dan Keselamatan terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna
Jasa Angkutan Umum Selama Pandemi Covid-19 di Kota Ambon,”
Indones. J. Appl. Stat., vol. 4, no. 1, p. 1, 2021, doi:
10.13057/ijas.v4i1.45784.