

Evaluasi Penggunaan Fitur Voice Chat Pada Aplikasi Discord Berdasarkan Perspektif User Persona

Florentina Yuni Arini[#], Sabar Tumbur A. Simanjuntak[#], Safitri Silfia Ramadhani[#], Hafizh Rizky Gunawan[#], Kezya Triliana[#], Anggita Rifqi Fauzan[#], Daniel Manik[#]

[#] Universitas Negeri Semarang, Semarang, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Kota Semarang, Indonesia
E-mail: floyuna[at]mail.unnes.ac.id, sabarsimanjuntak03[at]students.unnes.ac.id,
silfiaramadhani55[at]students.unnes.ac.id, hafizhrizky06[at]students.unnes.ac.id, kezyatriliana[at]students.unnes.ac.id,
rifqifauzan[at]students.unnes.ac.id, danielmanik31[at]students.unnes.ac.id

ABSTRACTS

This study evaluates the usability level of the Voice Chat feature on the Discord application using the System Usability Scale (SUS) approach from a user persona perspective. The main objective of this study is to understand how usability perceptions differ across user groups based on their specific characteristics, needs, and constraints. A quantitative method was used by distributing the SUS questionnaire to 60 respondents consisting of students, teachers, and private workers. The results showed an average SUS score of 62.375 which placed the Discord Voice Chat feature in the "Marginal High" (Grade D) category, indicating a level of usability that still needs to be improved. Analysis based on user personas revealed significant differences in user experience: students were more familiar with Discord but faced technical constraints such as microphone interference, while teachers and private workers had difficulty in navigation and role management. These findings emphasize the importance of a more inclusive and responsive feature design to the needs of users from various backgrounds. This study provides insights for the development of Discord that is oriented towards a more personalized and contextual user experience.

Manuscript received Jun 13, 2025;
revised Jul 9, 2025, accepted Jul
19, 2025 Date of publication Sep
30, 2025. International Journal,
JITSI : Jurnal Ilmiah Teknologi
Sistem Informasi licensed under a
Creative Commons Attribution-
Share Alike 4.0 International
License



ABSTRAK

Penelitian ini mengevaluasi tingkat kegunaan fitur Voice Chat pada aplikasi Discord menggunakan pendekatan System Usability Scale (SUS) dari perspektif user persona. Studi ini dibentuk bertujuan untuk memahami bagaimana persepsi kegunaan berbeda antar kelompok pengguna berdasarkan karakteristik, kebutuhan, dan kendala spesifiknya. Metode kuantitatif digunakan melalui penyebaran kuesioner SUS kepada 60 responden yang terdiri dari pelajar, guru, dan pekerja swasta. Hasil penelitian menunjukkan skor rata-rata SUS sebesar 62,375 yang menempatkan fitur Voice Chat Discord dalam kategori "Marginal High" (Grade D), menandakan tingkat kegunaan yang masih perlu ditingkatkan. Analisis berdasarkan user persona mengungkap perbedaan signifikan dalam pengalaman pengguna: pelajar lebih terbiasa menggunakan Discord namun menghadapi kendala teknis seperti gangguan mikrofon, sedangkan guru dan pekerja swasta mengalami kesulitan dalam navigasi dan pengelolaan peran. Temuan ini menegaskan pentingnya desain fitur yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan pengguna dari berbagai latar belakang. Studi ini memberikan wawasan bagi pengembangan Discord yang berorientasi pada pengalaman pengguna secara lebih personal dan kontekstual.

Keywords / Kata Kunci — *Discord; User Persona; Voice Chat; System Usability Scale (SUS)*

CORRESPONDING AUTHOR

Florentina Yuni Arini

Universitas Negeri Semarang, Semarang, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Kota Semarang, Indonesia

Email: floyuna[at]mail.unnes.ac.id

1. PENDAHULUAN

Di era globalisasi merupakan era dimana teknologi telah berkembang dengan sangat signifikan. [1]. Komunikasi daring saat ini telah menjadi unsur penting dalam kehidupan sehari-hari, terutama di kalangan komunitas game, pembelajaran jarak jauh, dan kerja kolaboratif. Discord merupakan salah satu aplikasi komunikasi populer yang menyediakan berbagai fitur, termasuk voice chat, yang memungkinkan pengguna berkomunikasi secara real-time [2]. Fitur voice chat pada Discord banyak digunakan karena kemudahannya dalam menghubungkan pengguna dari berbagai lokasi. Namun, meskipun secara teknis telah berfungsi dengan baik, pengalaman pengguna terhadap fitur tersebut dapat bervariasi tergantung pada karakteristik dan kebutuhan masing-masing pengguna. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi seberapa efektif dan nyaman fitur voice chat ini digunakan dari sudut pandang pengguna secara lebih mendalam [3].

Selain itu, Discord layak untuk dikaji lebih lanjut karena keunggulan dan fleksibilitasnya dalam mendukung komunikasi daring lintas konteks. Sebagai platform yang awalnya dikembangkan untuk komunitas game, Discord kini telah meluas penggunaannya ke bidang pendidikan dan kerja kolaboratif. Fitur-fitur seperti voice chat, text channel, video call, screen sharing, serta sistem peran (roles) dan bot menjadikan Discord sebagai alat komunikasi yang multifungsi dan adaptif. Penelitian oleh Tumewu dan Kurniasari (2022) menunjukkan bahwa Discord efektif dalam memenuhi kebutuhan informasi komunitas virtual, dengan tingkat kepuasan pengguna sebesar 82% [4]. Selain itu, Discord juga terbukti meningkatkan interaksi dan motivasi siswa dalam pembelajaran daring, seperti yang diungkapkan oleh Jamaly dan Aprilisanda (2025) [5]. Dalam konteks kerja tim, Discord mendukung kohesivitas kelompok melalui fitur voice chat dan screen sharing, yang memfasilitasi komunikasi efektif meskipun anggota kelompok bekerja di tempat yang berbeda [6]. Dengan berbagai keunggulan tersebut, Discord menjadi platform yang relevan untuk dievaluasi lebih dalam guna memahami sejauh mana fitur voice chat-nya memenuhi kebutuhan pengguna dari berbagai latar belakang.

Permasalahan yang muncul berupa pertanyaan apakah fitur voice chat pada aplikasi Discord benar-benar memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna berdasarkan latar belakang, tujuan, dan perilaku yang beragam. Evaluasi dari sudut pandang umum saja tidak cukup untuk mendapatkan pemahaman yang utuh mengenai pengalaman pengguna Discord, terutama dalam konteks interaksi suara yang dinamis dan kompleks [7]. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini untuk menilai penggunaan fitur voice chat Discord melalui pendekatan user persona. User persona menjadi representasi fiktif namun berdasarkan data nyata mengenai tipe-tipe pengguna yang berbeda. Dalam penelitian ini, beberapa user persona yang dikembangkan mencerminkan kelompok pengguna Discord yang relevan dengan konteks penelitian, yaitu pelajar atau mahasiswa yang memanfaatkan fitur voice chat untuk diskusi kelompok, pembelajaran daring, maupun kegiatan organisasi [8]. Selain itu, kategori lainnya mencakup pengguna dengan latar belakang beragam di luar konteks pendidikan formal, seperti pengguna umum yang menggunakan Discord untuk keperluan sosial, hobi, atau aktivitas komunitas [9]. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang tingkat kegunaan fitur tersebut karena mereka mempelajari pengalaman pengguna dari berbagai persona.

Dalam pengembangan user persona, pemahaman terhadap motivasi, kebiasaan, dan kendala pengguna merupakan aspek penting untuk menciptakan pengalaman pengguna yang optimal. Motivasi pengguna mencakup dorongan internal yang mendorong seseorang menggunakan suatu sistem atau aplikasi, seperti keinginan untuk terhubung dengan komunitas atau mencari informasi tertentu. Kebiasaan pengguna mencerminkan pola interaksi rutin, termasuk frekuensi penggunaan, waktu akses, serta preferensi terhadap fitur tertentu. Sementara itu, kendala atau pain points merujuk pada hambatan yang dihadapi pengguna selama berinteraksi dengan sistem, seperti antarmuka yang tidak intuitif atau struktur navigasi yang kompleks. Perancang sistem dapat membuat solusi yang lebih responsif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna dengan memahami ketiga komponen ini. Sebagai contoh, dalam penelitian sebelumnya, penggunaan user persona membantu menganalisis permasalahan yang dihadapi pengguna dalam sistem informasi akademik, sehingga memungkinkan perbaikan yang lebih tepat sasaran [10]. Untuk mengidentifikasi kebutuhan perangkat lunak, pendekatan user persona mempertimbangkan berbagai elemen seperti motivasi dan kendala pengguna. [11]. Selain itu, metode user persona diterapkan dalam upaya penambahan fitur pada suatu sistem untuk memahami kebutuhan dan kebiasaan pengguna secara lebih mendalam [12].

2. METODOLOGI PENELITIAN

Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menilai penggunaan fitur obrolan suara di aplikasi Discord dari perspektif persona pengguna. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengukur persepsi pengguna mengenai kemudahan penggunaan sistem melalui data numerik yang dapat dianalisis secara statistik. System Usability Scale (SUS) menjadi alat utama dalam metodologi penelitian ini, sebuah instrumen penilaian kegunaan yang awalnya dibuat oleh John Brooke pada tahun 1996 dan banyak digunakan untuk mengevaluasi berbagai jenis produk dan layanan digital. SUS terdiri dari sepuluh pernyataan positif dan negatif yang saling bergantian yang dirancang untuk menangkap persepsi pengguna terkait kemudahan penggunaan, kompleksitas sistem, dan kepercayaan secara keseluruhan terhadap fungsi sistem [13].

TABEL 1. Pernyataan SUS Fitur Voice Chat pada Discord

No.	Pertanyaan
1	Saya merasa fitur Voice Chat Discord mudah digunakan secara rutin
2	Saya merasa fitur Voice Chat Discord terlalu rumit untuk digunakan.
3	Saya merasa Fitur Voice Chat Discord mudah digunakan.
4	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan fitur Voice Chat Discord
5	Saya merasa Fitur Voice Chat Discord terintegrasi dengan baik
6	Saya merasa banyak inkonsistensi (ketidaksesuaian) dalam Fitur Voice Chat Discord
7	Saya yakin kebanyakan orang bisa belajar menggunakan Fitur Voice Chat Discord dengan cepat
8	Fitur Voice Chat Discord terasa sangat membingungkan
9	Saya percaya diri saat menggunakan Fitur Voice Chat Discord
10	Saya perlu mempelajari banyak hal sebelum bisa menggunakan Fitur Voice Chat Discord dengan baik

Setiap pernyataan dalam SUS menggunakan skala lima poin yang bersifat Likert, yang mencerminkan seberapa setuju responden terhadap pernyataan yang disajikan, dimulai dari (1) Sangat Tidak Setuju, (2) Tidak Setuju, (3) Netral, (4) Setuju hingga (5) Sangat Setuju [15]. Skala ini memberikan kesempatan bagi responden untuk menyampaikan penilaian subjektif mereka dalam bentuk pilihan angka yang terstandarisasi, sehingga dapat dihitung secara kuantitatif dan diinterpretasi dengan cara yang terstruktur. Metode skala ini adalah salah satu yang paling universal digunakan dalam penelitian sosial serta pengukuran persepsi pengguna, yang pertama kali diciptakan oleh Rensis Likert pada tahun 1932 dalam penelitiannya tentang pengukuran sikap [16]. Penggunaan skala Likert dalam SUS memberikan kemudahan dalam mengolah data persepsi pengguna ke dalam bentuk skor usability yang dapat dibandingkan antara pengguna atau kelompok pengguna.

Pendekatan user persona digunakan untuk membingkai variasi pengalaman pengguna berdasarkan karakteristik responden. Persona dibentuk melalui observasi terhadap pengguna Discord yang aktif menggunakan fitur voice chat dalam berbagai konteks, seperti bermain game, berdiskusi akademik, atau mengelola komunitas online. Setiap persona dirancang untuk merepresentasikan kelompok pengguna tertentu seperti mahasiswa dan kelompok profesi lainnya, sehingga memungkinkan peneliti untuk memahami perbedaan dalam motivasi dan tantangan yang dihadapi oleh masing-masing kelompok.

Sebelum membentuk persona, kuesioner SUS disebar ke berbagai media sosial peneliti kepada 60 responden yang menggunakan fitur voice chat pada Discord dalam bentuk *google form*. Setiap responden diminta untuk mengisi kuesioner yang telah disusun berdasarkan standar SUS. Data yang terkumpul kemudian dihitung sesuai prosedur perhitungan SUS dari Brooke (1996), yaitu:

$$X - 1 \quad (1)$$

$$Y - 5 \quad (2)$$

$$\frac{(\sum X + \sum Y) \times 2.5}{\sum n} \quad (3)$$

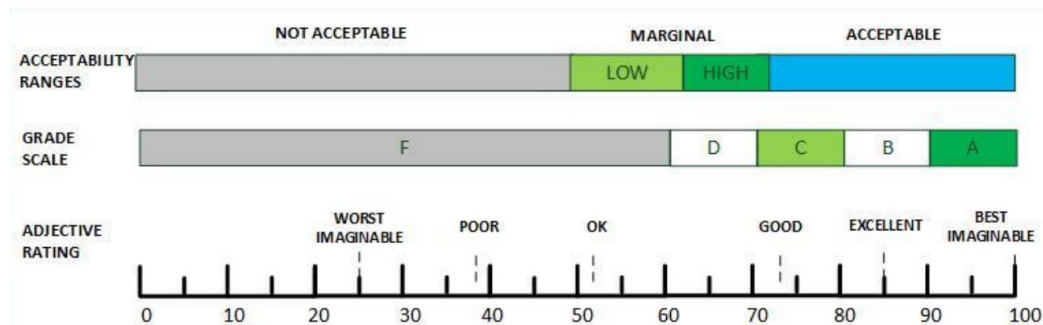
dimana X adalah skor jawaban ganjil, Y adalah skor jawaban genap, dan n adalah jumlah responden. Interpretasi skor SUS menggunakan acuan pada panduan yang dikembangkan Bangor et al. (2009). Dinyatakan bahwa skor di atas 68 menunjukkan bahwa sistem memiliki tingkat usability yang dapat diterima (*acceptable*) [17].

Dalam penelitian ini, pendekatan user persona digunakan untuk membingkai variasi pengalaman pengguna berdasarkan karakteristik responden. Persona dibentuk melalui observasi terhadap pengguna Discord yang aktif menggunakan fitur *voice chat* dalam berbagai konteks, seperti bermain game, berdiskusi akademik, atau mengelola komunitas online. Setiap persona dirancang untuk merepresentasikan kelompok pengguna tertentu seperti mahasiswa dan kelompok profesi lainnya. Pendekatan ini mengacu pada praktik evaluasi yang menggabungkan metode kuantitatif dan pemetaan konteks pengguna.

Dalam metode System Usability Scale (SUS), perolehan nilai dapat ditelaah dari tiga aspek utama, yaitu rentang penerimaan, skala nilai, dan penilaian deskriptif. Rentang penerimaan mengelompokkan skor ke dalam tiga

kategori tingkat penerimaan pengguna: tidak dapat disetujui, marginal (rendah dan tinggi), serta dapat disetujui. Di sisi lain, skala nilai menggunakan klasifikasi huruf dari A sampai F untuk menunjukkan tingkat kualitas perangkat lunak. Sedangkan penilaian deskriptif memberikan evaluasi dalam bentuk kata-kata seperti terburuk yang dapat dibayangkan, buruk, ok, baik, sangat baik, dan terbaik yang dapat dibayangkan [18].

Ketiga pendekatan ini memiliki peran yang berbeda. Rentang penerimaan mengukur sejauh mana sistem dapat diterima oleh pengguna, skala nilai menunjukkan tingkat kualitas perangkat lunak, dan penilaian deskriptif menggambarkan pandangan pengguna terhadap sistem dalam sudut pandang kualitatif [19]. Selain ketiga pendekatan itu, SUS juga bisa dianalisis menggunakan peringkat persentil, yang mengelompokkan skor ke dalam lima kategori. Skor paling tinggi, yaitu 80,3 dan lebih, dikategorikan sebagai Grade A. Kemudian, Grade B meliputi skor antara 74 hingga kurang dari 80,3, diikuti oleh Grade C untuk skor antara 68 hingga kurang dari 74. Skor yang lebih rendah, yaitu antara 51 hingga kurang dari 68, dikategorikan sebagai Grade D, sementara skor di bawah 51 dianggap sebagai Grade F.



GAMBAR 1. Skala Interpretasi Skor SUS [14].

Setelah data hasil survei dianalisis, dilakukan penyusunan user persona untuk mengelompokkan tipe-tipe pengguna serta kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi. Setelah pemetaan user persona selesai, selanjutnya membuat peta perjalanan pengguna. Peta ini berfungsi untuk menggambarkan alur aktivitas pengguna dalam menggunakan aplikasi. Selain itu, melalui peta perjalanan pengguna ini juga dapat ditentukan urutan prioritas fitur yang sebaiknya dikembangkan atau diintegrasikan ke dalam aplikasi.

Hasil dari penghitungan skor SUS dianalisis lebih lanjut dengan membandingkan antar persona untuk mengidentifikasi adanya perbedaan persepsi usability berdasarkan karakteristik pengguna. Dengan menggabungkan pendekatan persona dan evaluasi kuantitatif berbasis SUS, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh dan berbasis konteks mengenai pengalaman pengguna terhadap fitur Voice Chat Discord, sekaligus memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan kebutuhan spesifik pengguna yang teridentifikasi melalui persona

3. Hasil Dan Pembahasan

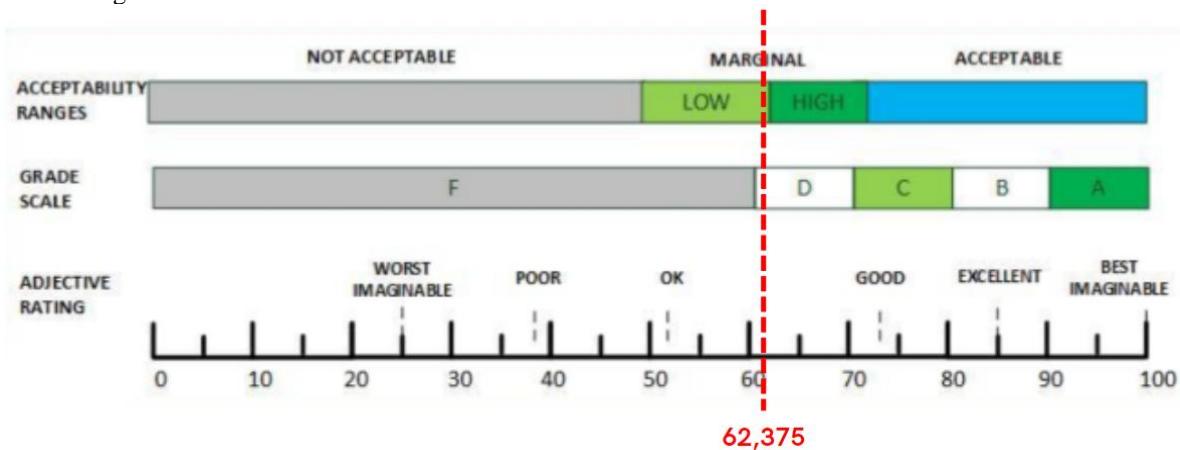
Untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang pandangan pengguna terhadap sistem yang sedang diteliti, dilakukan penghitungan skor menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Metode ini digunakan untuk menilai seberapa berguna sistem tersebut berdasarkan respon dari para peserta. Hasil penghitungan ini dipresentasikan dalam tabel untuk memudahkan analisis distribusi nilai yang diperoleh dari setiap responden. Tabel 2 menunjukkan hasil perhitungan skor yang didapat dari responden yang berpartisipasi dalam studi ini. Tabel tersebut berisi informasi mengenai jumlah skor yang diperoleh oleh setiap responden serta nilai yang dihasilkan dari penghitungan tersebut. Data ini diurutkan berdasarkan nomor responden (R1 hingga R60). Setiap baris pada tabel menunjukkan data individu responden, yang mencakup jumlah skor total dan nilai akhir yang diperoleh.

TABEL 2. Hasil Skor Perhitungan SUS

Responden	Skor Hasil Hitung		Responden	Skor Hasil Hitung	
	Jumlah	Nilai		Jumlah	Nilai
R1	29	72,5	R31	23	57,5
R2	20	50	R32	22	55
R3	24	60	R33	21	52,5
R4	23	57,5	R34	33	82,5
R5	23	57,5	R35	26	65
R6	29	72,5	R36	18	45
R7	20	50	R37	27	67,5

R8	13	32,5	R38	20	50
R9	31	77,5	R39	26	65
R10	23	57,5	R40	21	52,5
R11	27	67,5	R41	27	67,5
R12	17	42,5	R42	30	75
R13	27	67,5	R43	13	32,5
R14	32	80	R44	20	50
R15	16	40	R45	24	60
R16	20	50	R46	24	60
R17	24	60	R47	35	87,5
R18	25	62,5	R48	26	65
R19	20	50	R49	30	75
R20	30	75	R50	28	70
R21	30	75	R51	23	57,5
R22	28	70	R52	35	87,5
R23	15	37,5	R53	21	52,5
R24	19	47,5	R54	26	65
R25	23	57,5	R55	29	72,5
R26	30	75	R56	23	57,5
R27	20	50	R57	29	72,5
R28	31	77,5	R58	26	65
R29	32	80	R59	36	90
R30	23	57,5	R60	31	77,5
Skor Rata-rata					62,375

Hasil penilaian System Usability Scale (SUS) melalui tiga pendekatan utama: acceptability range, grade scale, dan adjective rating. Pada penilaian pertama Acceptability range membagi skor SUS menjadi Not Acceptable (skor < 50), Marginal (50-70), dan Acceptable (> 70). Berdasarkan nilai rata-rata 62,375, sistem berada pada kategori Marginal High, yang menunjukkan bahwa sistem berada pada batas penerimaan namun masih dapat ditingkatkan kualitasnya. Berikutnya ada pada penilaian kedua Grade scale. Grade scale mengadaptasi skala akademik dari F hingga A, dengan skor di bawah 51 sebagai F dan di atas 80 sebagai A. Skor 62,375 dikategorikan sebagai D, yang mengindikasikan kualitas sistem yang cukup rendah dan membutuhkan perbaikan. Selanjutnya berdasarkan penilaian Adjective rating. Adjective rating menggunakan penilaian deskriptif mulai dari Worst Imaginable (< 20) hingga Best Imaginable (> 90). Skor 62,375 masuk dalam kategori OK, menunjukkan bahwa pengguna merasa sistem tersebut dapat diterima, namun belum mencapai tingkat kepuasan optimal. Selain itu, metode SUS juga dianalisis melalui percentile rank, yang membagi skor menjadi lima kategori: A ($\geq 80,3$), B ($74 - < 80,3$), C ($68 - < 74$), D ($51 - < 68$), dan F (< 51). Dengan skor 62,375, sistem masuk dalam kategori D, yang semakin menguatkan kesimpulan bahwa kualitas sistem masih tergolong rendah namun masih memiliki potensi untuk ditingkatkan.



GAMBAR 2. Skala Interpretasi Skor SUS untuk 60 Responden

Selain bertujuan untuk memenuhi beberapa pendekatan berupa acceptability range, grade scale, dan adjective rating, survey *System Usability Scale* (SUS) pada penelitian ini juga disertai dengan beberapa pertanyaan yang bertujuan untuk memahami persepsi pengguna terhadap penggunaan fitur *Voice Chat* pada Discord secara lebih kontekstual menggunakan pendekatan user persona. Pendekatan ini digunakan untuk mengelompokkan pengguna berdasarkan karakteristik, kebiasaan, motivasi, serta kendala (pain point) yang dialami saat menggunakan fitur tersebut [20]. User persona berfungsi untuk memberikan pemahaman lebih dalam terhadap perilaku dan kebutuhan pengguna dalam penggunaan sistem digital [21].



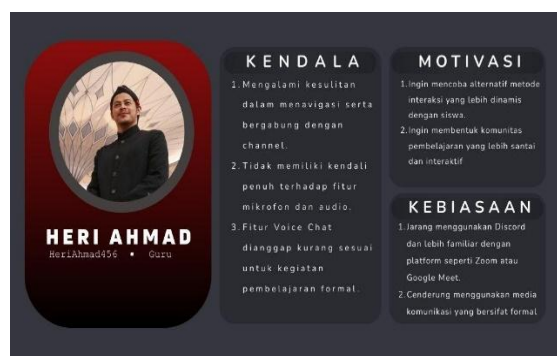
GAMBAR 3. Diagram Persentase Profesi Responden



GAMBAR 4. User Persona Mahasiswa

Dalam konteks ini, persona dikembangkan berdasarkan kategori profesi pengguna terbanyak yaitu pelajar/mahasiswa, guru, dan pegawai swasta. Masing-masing kelompok memiliki perbedaan signifikan dalam hal motivasi penggunaan, frekuensi interaksi dengan fitur Voice Chat, serta tantangan yang dihadapi saat menggunakan Discord. Persona ini diperoleh melalui survei yang dirangkum ke dalam elemen-elemen utama: kebiasaan, motivasi, dan pain point (kendala). Tabel berikut menyajikan hasil analisis user persona yang menjadi dasar interpretasi evaluasi penggunaan fitur Voice Chat Discord dalam penelitian ini. Dengan menggunakan Peta User Persona, ketiga persona tersebut dapat dipetakan. Ini ditunjukkan pada gambar 4 persona mahasiswa Octa Ardine, gambar 5 persona guru Heri Ahmad, dan gambar 6 persona pegawai swasta Novita Dian.

Pada Gambar 4 persona mahasiswa, ditemukan bahwa pengguna dalam kategori ini umumnya cukup familiar dengan Discord dan sering menggunakannya untuk kegiatan belajar, diskusi kelompok, maupun organisasi. Meskipun terbiasa menggunakan fitur Voice Chat, namun cenderung juga menghadapi kesulitan ketika harus berpindah channel dengan cepat atau saat fitur audio tumpang tindih. Keluhan lain muncul terkait tampilan interface yang ramai dan sulit digunakan secara efisien saat sedang multitasking. Oleh karena itu, sangat membutuhkan navigasi yang lebih sederhana dan kontrol suara yang lebih intuitif.



GAMBAR 5. User Persona Guru



GAMBAR 5. User Persona Pekerja Swasta

Sementara itu, Gambar 5 persona guru menunjukkan bahwa pengguna dalam kategori ini tergolong baru dalam menggunakan Discord. pengguna dalam kelompok ini menggunakan Voice Chat untuk kepentingan komunikasi edukatif, baik dengan rekan sejawat maupun siswa. Tantangan utama yang dihadapi biasanya memahami alur penggunaan fitur, seperti mengatur perizinan suara, menyalakan/mematikan mic, serta bingung saat banyak channel aktif sekaligus. Hal ini menunjukkan perlunya desain antarmuka yang lebih ramah pemula dan sistem onboarding atau panduan penggunaan yang mudah diakses.

Sedangkan pada Gambar 6 persona pekerja swasta, terlihat bahwa pengguna ini cenderung mengutamakan kecepatan dan efisiensi. kelompok ini menggunakan Voice Chat untuk koordinasi singkat atau diskusi proyek. Ada banyak tantangan yang sering dihadapi diantaranya gangguan teknis seperti koneksi tidak stabil atau pengaturan channel yang terlalu kompleks. Pengguna jenis ini membutuhkan sistem yang responsif, ringan, dan tidak terlalu banyak konfigurasi agar bisa langsung digunakan tanpa hambatan berarti.

Melalui pemetaan dalam bentuk User Persona Map ini, diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai karakteristik pengguna dari latar belakang berbeda. Pemetaan ini juga menjadi dasar yang akan digunakan untuk melacak pengalaman pengguna dalam menggunakan fitur Voice Chat. Hasil dari user journey map tersebut dapat dimanfaatkan untuk menentukan skala prioritas fitur yang perlu ditingkatkan agar pengalaman pengguna semakin optimal dan sesuai kebutuhan masing-masing kelompok [22].

TABEL 3. Kebutuhan Fitur Peningkatan Aplikasi

No	Fitur Evaluasi yang Dibutuhkan
1	Penyederhanaan navigasi voice channel dan tampilan antarmuka untuk pengguna baru
2	Penambahan sistem notifikasi alasan akses terbatas (misal: tidak bisa berbicara karena role)
3	Perbaikan fitur perizinan dan pengelolaan role untuk mempermudah kontrol suara dan channel
4	Penguatan kualitas audio dan penambahan tool pengecekan mikrofon otomatis
5	Penambahan mode penggunaan tertentu (Study Mode/Meeting Mode) dengan kontrol suara otomatis
6	Optimalisasi tampilan dan kontrol voice chat di versi mobile
7	Fitur onboarding interaktif atau tutorial singkat bagi pengguna baru dalam menggunakan voice chat

Dari Tabel 3, fitur evaluasi utama yang paling banyak relevan dengan kebutuhan user berupa penyederhanaan navigasi *voice channel*, tutorial *onboarding* bagi pengguna baru, dan peningkatan kualitas audio. Fitur-fitur ini sangat penting agar pengguna dari berbagai latar belakang seperti pelajar, guru, dan pekerja swasta dapat menggunakan *Voice Chat* Discord dengan lebih efisien dan nyaman. Di samping itu, evaluasi terhadap sistem *role*, mode penggunaan spesifik, serta tampilan mobile juga penting untuk meningkatkan pengalaman pengguna dalam berbagai konteks komunikasi daring

4. KESIMPULAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai fitur *Voice Chat* aplikasi Discord menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan analisis *user persona*. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa skor SUS rata-rata 62,375 dan termasuk dalam kategori Skor Tinggi Rata-rata dengan nilai D. Hal ini mengindikasikan bahwa fitur *Voice Chat* Discord masih berada pada tingkat kegunaan yang belum optimal dan memerlukan sejumlah perbaikan. Melalui pendekatan *user persona*, ditemukan bahwa pengalaman pengguna terhadap fitur ini sangat bervariasi tergantung pada latar belakang, kebiasaan, dan kebutuhan para responden. Pelajar atau mahasiswa umumnya lebih terbiasa menggunakan Discord, tetapi masih menghadapi beberapa kendala teknis serta kompleksitas tampilan. Di sisi lain, guru sebagai pengguna baru mengalami kesulitan dalam memahami navigasi dan pengaturan izin dalam channel suara, sedangkan pekerja swasta lebih mengutamakan efisiensi penggunaan, namun sering kali merasa kewalahan dengan struktur channel yang rumit. Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa Discord perlu melakukan penyempurnaan fitur *Voice Chat* agar lebih mudah diakses dan digunakan oleh berbagai kalangan. Perbaikan pada aspek tampilan, navigasi, kualitas suara, dan sistem perizinan akan sangat membantu meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna. Dengan demikian, Discord dapat menjadi platform komunikasi yang tidak hanya fungsional secara teknis, tetapi juga lebih inklusif dan kontekstual sesuai dengan kebutuhan masing-masing pengguna

REFERENSI

- [1] A. N. N. Soetam Rizky, C. A. Purtanto, A. A. Metriyandani, dan R. F. Yuniar, Efektivitas Aplikasi Discord Terhadap Kemampuan Listening Mahasiswa Tadris Bahasa Inggris. Malang: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2023.
- [2] A. M. Ifandia, D. A. Fatah, dan W. Agustiono, "Penerapan Metode End User Computing Satisfaction Guna Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Discord," JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika), vol. 9, no. 2, Apr. 2025.
- [3] D. D'Souza, "Discord: The evolving platform for gamers, educators, and professionals," Journal of Digital Communication, vol. 15, no. 3, pp. 45–58, 2021.
- [4] Tumewu, M. C. I. S., & Kurniasari, N. (2022). Motif dan Kepuasan Komunitas ACID pada Media Sosial Discord sebagai Sarana Pemenuhan Kebutuhan Informasi. Jurnal Pustaka Komunikasi, 5(1), 25–37.
- [5] Jamaly, S. H., & Aprilisanda, I. D. (2025). Pengaruh Pembelajaran Daring terhadap Minat Belajar Mahasiswa pada Masa Pandemi COVID-19. Behavioral Accounting Journal, 3(1), 37–46.
- [6] Hutagaol, A., Waleleng, G. J., & Harillama, S. H. (2022). Pemanfaatan Aplikasi Discord sebagai Media Komunikasi oleh Mahasiswa Magang pada Masa COVID-19 di PT Impactbyte Teknologi Edukasi (SKILVUL). Acta Diurna Komunikasi, 4(3), 1–10.
- [7] Wiles, A. M., & Simmons, S. L. (2022). Establishment of an engaged and active learning community in the biology classroom and lab with Discord. Journal of Microbiology & Biology Education, 23(1), 1–7.

- [8] Jamaly, Z., Muhammad, H. M., Cahyani, I. D., & Anbiya, B. F. (2025). Potensi Discord sebagai media pembelajaran interaktif dalam pendidikan. *Jurnal Teknologi Pendidikan JTekpend*, 5(1), 1–15. P-ISSN: 2723-1518, E-ISSN: 2775-1376.
- [9] Jiang, J. A., Kiene, C., Middler, S., Brubaker, J. R., & Fiesler, C. (2019). Moderation challenges in voice-based online communities on Discord. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, 3(CSCW), Article 55, 1–23.
- [10] Alfa Aziza, R. F. (2021). Analisis kebutuhan pengguna aplikasi menggunakan user persona dan user journey: Studi kasus aplikasi asisten keuangan personal. *Information System Journal*, 3(2), 6–10.
- [11] Kuncoro and A. Lazuardy, “Elisitasi kebutuhan menggunakan user persona untuk meningkatkan pengalaman pengguna perangkat lunak (Studi kasus: Sistem absensi akademik di SMK Telkom Malang),” Undergraduate Thesis, Universitas Muhammadiyah Malang, 2023.
- [12] E. F. N. Nofianto and W. A. Kusuma, “Teknik iterasi user persona dalam penggalan kebutuhan perangkat lunak sistem pembelajaran jarak jauh,” *Jurnal Sosial Teknologi*, vol. 1, no. 7, pp. 633–643, 2021.
- [13] Lewis, J. R. (2018). The System Usability Scale: Past, Present, and Future. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 34(7), 577–590.
- [14] Djuanda, L. A., Tiadah, M. N., Kristianto, A. H. P., Putra, F. A. A., Wicaksono, A. P., & Arini, F. Y. (2025). Analisis pengalaman pengguna dari segi fitur "Search for a Pickup" dan "Search for a Destination" pada GoCar dalam aplikasi Gojek. *Jurnal Ilmiah ILKOMINFO: Jurnal Ilmu Komputer dan Informatika*, 8(1), 72–86.
- [15] Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 22(140), 1–55.
- [16] Joshi, A., Kale, S., Chandel, S., & Pal, D. K. (2015). Likert scale: Explored and explained. *British Journal of Applied Science & Technology*, 7(4), 396–403.
- [17] Bangor, A., Kortum, P., & Miller, J. (2009). Determining what individual SUS scores mean: Adding an adjective rating scale. *Journal of Usability Studies*, 4(3), 114–123.
- [18] U. Ependi, T. B. Kurniawan, and F. Panjaitan. (2019). System Usability Scale vs Heuristic Evaluation: A Review. *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro dan Ilmu Komputer*, Vol. 10, No. 1, pp. 65–74.
- [19] Kesuma, P. D (2021). Penggunaan Metode System Usability Scale Untuk Mengukur Aspek Usability Pada Media Pembelajaran Daring Di Universitas XYZ. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, Vol. 8, No. 3, pp. 1615-1626.
- [20] Aziza, R. F. A (2020). Analisis Kebutuhan Pengguna Aplikasi Menggunakan User Persona dan User Journey. *INFOS: Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer*, Vol. 3, No. 2, pp. 6-10.
- [21] Rengganis, D., Arief, A. F., & Lubis, R. (2020). Perancangan User Experience pada Website Service Marketplace Menggunakan Metode Human Centered Design. *INFOS: Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer*, Vol. 5, No. 1, pp. 1–10.
- [22] H. Choi et al., “Development of Personas and Journey Maps for Artificial Intelligence Agents Supporting the Use of Health Big Data: Human-Centered Design Approach,” *JMIR Formative Research*, vol. 1, no. 1, e67272, 2025.