JURNAL INFORMATIKA TEKNOLOGI DAN SAINS (JINTEKS)
E-ISSN : 2686-3359
DOI PREFIX : 10.51401
Hal. 500-509
Vol. 8; No. 1
Februari 2026

ANALISIS UI/UX PADA APLIKASI DISCORD MENGGUNAKAN METODE *HEURISTIC EVALUATION*

Julio Restu Santoso[1], Sigit Sugiyanto[2*], Ermadi Satriya Wijaya[3]
[1,2,3]Program Studi Teknik Informatika, Univesitas Muhammadiyah Purwokerto
email: Sigitsugiyanto@ump.ac.id[2*]

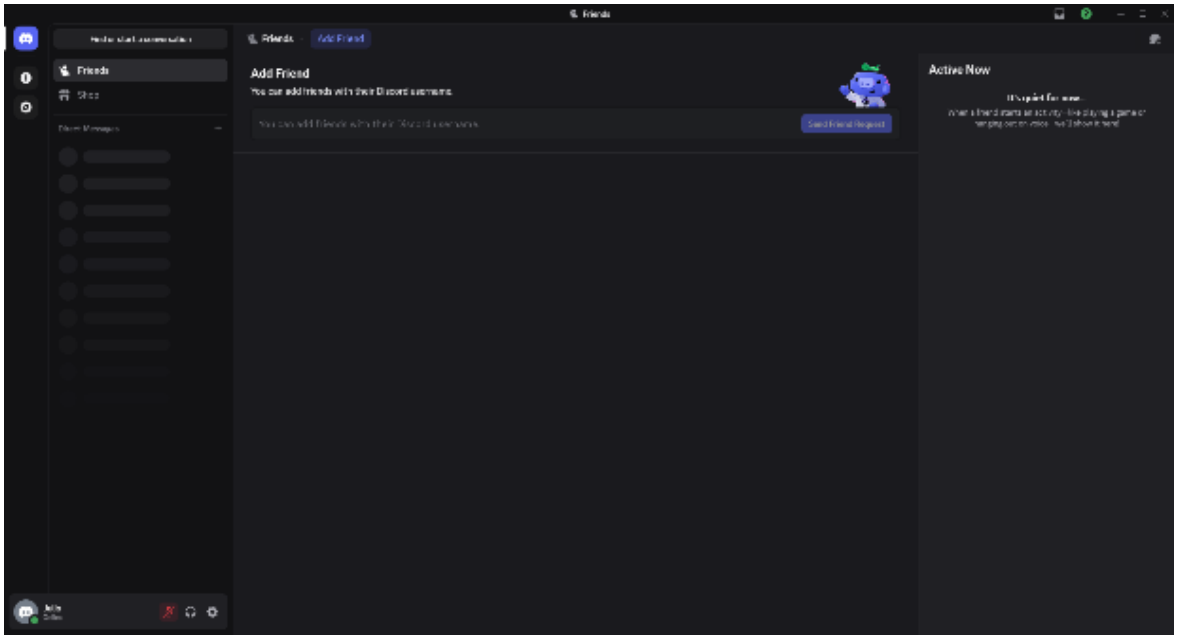
Abstrak: Evaluasi *usability* pada aplikasi discord diperlukan dengan menggunakan *metode Heuristic Evaluation*. Metode ini untuk menemukan masalah kegunaan terhadap pengguna yang ada pada aplikasi discord, dengan berdasarkan pada 10 prinsip *heuristic* milik Nielsen sehingga dapat mengidentifikasi potensi masalah pada area desain yang perlu ditingkatkan agar pengalaman pengguna semakin optimal, melibatkan 103 responden. Dari sepuluh aspek Evaluasi Heuristik, hanya aspek *aesthetic and minimalist design* yang berada dalam kategori kelayakan "Cukup" yang termasuk dalam rentang nilai 41 hingga 60. Sembilan aspek lainnya berada dalam kategori "Layak" yang termasuk dalam rentang nilai 61 hingga 80. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *aesthetic and minimalist design* mendapatkan nilai yang paling rendah dibandingkan dengan kesembilan aspek lainnya, oleh karena itu diperlukan perbaikan yang berfokus pada aspek tersebut. Rekomendasi perbaikan dapat mencakup penyederhanaan elemen visual, pemilihan warna yang harmonis, serta pengaturan tata letak yang lebih intuitif, sehingga keseluruhan pengalaman pengguna dapat ditingkatkan. Melalui implementasi perbaikan tersebut, diharapkan antarmuka pengguna aplikasi Discord menjadi lebih optimal, sehingga dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan dan mendukung tujuan penggunaan aplikasi.

Kata Kunci : Discord, *Heuristic Evaluation*, UI/UX, *usability*

PENDAHULUAN

Pengguna platform media sosial dapat berkomunikasi satu sama lain dan bertukar berbagai jenis konten termasuk teks, foto, audio, dan video. Dapat menemukan platform media sosial seperti WhatsApp, Instagram, Facebook, Line, Telegram, dan Discord, dan masih banyak lagi [1]. Discord adalah sebuah aplikasi komunikasi digital berbasis teks, suara, dan video yang memungkinkan penggunanya untuk berinteraksi dalam komunitas atau kelompok yang disebut server. Awalnya populer di kalangan gamer untuk berkoordinasi saat bermain game, namun kini Discord telah berkembang menjadi platform yang digunakan oleh berbagai komunitas seperti pendidikan, hobi, profesional, hingga organisasi [2].

Salah satu dari banyak papan pesan daring yang populer dalam beberapa tahun terakhir, Discord mempertemukan orang-orang dari semua lapisan masyarakat untuk berbagai tujuan, termasuk bersosialisasi, pendidikan, dan jaringan profesional. Salah satu karakteristik utama Discord, yang menawarkan berbagai pilihan komunikasi, adalah kemampuan untuk berkomunikasi melalui suara seperti telepon, yang memungkinkan pengguna untuk terlibat dengan mudah. Berbagi layar melalui video, yang memungkinkan pengguna untuk terlibat dalam komunikasi video interaktif, adalah fitur penting lainnya. Pengguna juga dapat berbagi tampilan mereka dengan kemampuan ini, seperti pada aplikasi konferensi video [3]. Tampilan halaman utama dari aplikasi discord ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Halaman Utama Discord

JURNAL INFORMATIKA TEKNOLOGI DAN SAINS (JINTEKS) Hal. 500-509
E-ISSN : 2686-3359 Vol. 8; No. 1
DOI PREFIX : 10.51401 Februari 2026

Desain antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) sangat penting karena hal ini menentukan bagaimana orang berinteraksi dan memahami situs web atau aplikasi. Antarmuka pengguna adalah bagian dari sistem yang memungkinkan pengguna melakukan tindakan, termasuk berinteraksi dengan materi atau memasukkan data, dengan berkomunikasi dengan sistem melalui serangkaian instruksi. Pada saat yang sama, apa yang dirasakan, dilihat, dilakukan, dipikirkan, dan ditanggapi orang saat berinteraksi dengan sistem dikenal sebagai pengalaman pengguna [4]. Pengguna cenderung lebih setia pada suatu sistem dan cenderung tidak berpindah jika fungsi yang ditawarkan mudah digunakan dan nyaman [5]. Menurut Railean [6], *user interface* yang baik dapat mempermudah pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi karena dirancang agar mudah digunakan. Antarmuka ini memiliki peran penting dalam sebuah aplikasi, yaitu sebagai penghubung antara pengguna dan sistem aplikasi, serta menjadi faktor utama dalam kesuksesan aplikasi tersebut. Penelitian ini menggunakan metode *heuristic evaluation*, metode ini memiliki beberapa keunggulan, di antaranya adalah kemudahan dalam proses evaluasi, waktu pelaksanaan yang relatif singkat, serta biaya yang rendah [7].

Heuristic Evaluation adalah metode yang digunakan untuk menilai seberapa bermanfaat suatu objek dengan melihat fungsionalitas serta desain antarmukanya [8]. *Heuristic evaluation* dilakukan dengan memeriksa antarmuka untuk menilai aspek positif dan negatifnya berdasarkan pengamatan dan penilaian pribadi [9]. Penting bagi aplikasi discord untuk memastikan desain *user interface* dapat mendukung pengalaman pengguna yang nyaman, sehingga aplikasi ini mudah diakses dan digunakan. Evaluasi desain *user interface* dan *user experience* pada aplikasi discord diperlukan dengan menggunakan metode *Heuristic Evaluation*. Peneliti menggunakan metode ini untuk menemukan masalah antarmuka terhadap pengguna yang ada pada aplikasi discord, dengan berdasarkan pada 10 prinsip *heuristic* milik Nielsen sehingga dapat mengidentifikasi potensi masalah pada area desain yang perlu ditingkatkan agar pengalaman pengguna semakin optimal [10]. Metode Evaluasi Heuristik melibatkan pembuatan kuesioner berdasarkan 10 prinsip Jacob Nielsen, lalu menghitung skor kelayakan antarmuka, dan menarik kesimpulan penelitian yang selaras dengan 10 prinsip ini [11].

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur sejauh mana aplikasi discord telah memenuhi konsep penggunaannya yang mengacu pada 10 prinsip heuristik, bertujuan mengidentifikasi masalah antarmuka yang dapat mengurangi pengalaman pengguna dan memberikan rekomendasi berdasarkan perhitungan persentase kelayakan.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian tentang penilaian heuristik telah dibahas oleh penulis lain, termasuk penelitian ini menyelidiki masalah dan sejauh mana pengguna dapat menavigasi antarmuka portal akademik menggunakan metode *heuristic evaluation* dengan melibatkan 65 responden. Penelitian ini menghasilkan setiap prinsip heuristik memiliki nilai-r lebih besar dari 0,3174, yang membuktikan bahwa variabel tersebut asli, menurut uji validitas. Uji reliabilitas juga menghasilkan nilai Alpha Cronbach lebih tinggi dari 0,6 untuk setiap prinsip, yang menunjukkan bahwa variabel tersebut dapat diandalkan. Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan karena tidak melibatkan perhitungan *usability*, sehingga tidak dapat menemukan prioritas masalah yang ditemukan oleh pengguna. Temuan ini menjadi acuan bagi peneliti, tidak hanya untuk menguji validitas dan reliabilitasnya saja, tetapi juga harus melibatkan uji kelayakan untuk menemukan prioritas masalah yang ada [10].

Mengevaluasi *usability* pada *website* menggunakan metode *Usability Testing* dan *Heuristic Evaluation* dengan melibatkan 14 *evaluator expert* dan menghasilkan skor kuesioner sus sebesar 62, yang termasuk *grade* "D". Sedangkan dari hasil pengujian evaluasi heuristic menemukan total 49 permasalahan, dimana terdapat 9 permasalahan bersifat *cosmetic*, 18 permasalahan *minor*, 14 permasalahan *major*, dan 8 permasalahan *catasthrope*. Penelitian ini mempunyai kelebihan, yaitu menggunakan *evaluator expert* supaya permasalahan pada website dapat ditemukan secara rinci dan mendetail. Penelitian ini menemukan kelemahan pada penataan *layout* ikon aplikasi pada halaman *home* belum tertata rapi dan pada setiap gambar di halaman *website* belum memiliki keterangannya masing masing. Temuan ini menjadi acuan penting untuk penelitian, yang akan menganalisis *user interface* dan *user experience* pada aplikasi Discord menggunakan metode *heuristic evaluation*, dengan berfokus pada kebutuhan pengguna tertentu dan merumuskan rekomendasi yang diperoleh dari hasil evaluasi, tujuannya adalah untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan [12].

Penelitian ini mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi KFCKU menggunakan Evaluasi Heuristik yang melibatkan 100 responden. penelitian ini menghasilkan skor rata-rata 80% dalam perhitungan *usability* yang berkategori "Baik", dan menunjukan keberhasilan dalam meningkatkan pengalaman pengguna dalam desain yang *user friendly*. Namun kelemahan dalam penelitian ini, seperti pada notifikasi yang kurang memunculkan pesan spesifik pada kesalahan pengguna. Temuan ini menjadi acuan untuk penelitian, yang akan menganalisis *user interface* dan *user experience* pada aplikasi discord menggunakan metode *heuristic evaluation*, yang akan berfokus pada kelayakan suatu antarmuka berdasarkan kebutuhan pengguna, dan memberikan rekomendasi berdasarkan hasil evaluasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna [13].

Heuristic Evaluation

Metode ini menggunakan sepuluh prinsip heuristik utama [14], 10 variabel heuristik dapat dilihat pada Tabel 1.

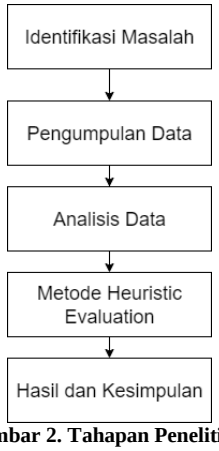
JURNAL INFORMATIKA TEKNOLOGI DAN SAINS (JINTEKS)
E-ISSN : 2686-3359
DOI PREFIX : 10.51401
Hal. 500-509
Vol. 8; No. 1
Februari 2026

Tabel 1. Aspek-aspek *Heuristic Evaluation*

Kode	Variabel	Pengertian
H1	*Visibility Of System Status*	Sistem harus mampu memberikan informasi kepada pengguna mengenai peristiwa atau aktivitas yang sedang berlangsung, lokasi pengguna saat ini dalam sistem, dan tindakan yang diperlukan dari pengguna.
H2	*Match Between System and The Real World*	Sistem harus menggunakan konsep bahasa yang mudah dipahami pengguna.
H3	*User Control and Freedom*	Pengguna diberi keleluasaan untuk memilih dan memanfaatkan aplikasi berdasarkan kebutuhan mereka, dan mengatasi segala ketidaksesuaian yang timbul.
H4	*Consistency and Standards*	Pengguna dapat dengan mudah mengenali fitur, gambar, simbol, atau informasi karena menyampaikan makna yang jelas dan konsisten, menghilangkan ketidakpastian selama pemilihan.
H5	*Error Prevention*	Sistem yang dirancang dengan baik harus direncanakan secara cermat untuk meminimalkan kesalahan atau kekeliruan, dan jika kesalahan terjadi, kesalahan tersebut harus mudah dipahami oleh pengguna.
H6	*Recognition rather than retail*	Desain sistem harus mengikuti pola yang mudah dikenali, yang memungkinkan pengguna menavigasi tanpa perlu mengingat setiap langkah. Pola desain atau antarmuka yang diperkenalkan dengan baik memungkinkan pengguna memahami tindakan selanjutnya secara intuitif.
H7	*Flexibility and efficiency of use*	Sistem ini harus mengakomodasi pengguna pemula dan berpengalaman dengan menawarkan penjelasan dan opsi yang disesuaikan. Pendekatan ini membantu pengguna baru memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang sistem sekaligus menyediakan pilihan yang sesuai dengan keahlian mereka kepada pengguna berpengalaman.
H8	*Aesthetic and minimalist design*	Antarmuka sistem harus memastikan kenyamanan visual melalui penggunaan warna yang kontras, penempatan elemen yang tertata rapi, dan jarak antar komponen yang memadai. Desain harus menghindari hal-hal yang berlebihan sekaligus mempertahankan tampilan yang elegan bagi pengguna.
H9	*Help users recognize, diagnose and recovers from errors*	Saat kesalahan terjadi, sistem seharusnya tidak hanya menampilkan pesan kesalahan tetapi juga menawarkan solusi untuk membantu pengguna mengatasi masalah tersebut.
H10	*Help and documentation*	Panduan pengguna dan dokumentasi memainkan peran penting dalam membantu pengguna memanfaatkan sistem secara lebih efektif untuk mencapai tujuan mereka.

METODE

Berikut adalah beberapa langkah yang menjadi tahapan dalam penelitian ini, seperti yang ditampilkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Tahapan Penelitian

JURNAL INFORMATIKA TEKNOLOGI DAN SAINS (JINTEKS) Hal. 500-509
E-ISSN : 2686-3359 Vol. 8; No. 1
DOI PREFIX : 10.51401 Februari 2026

Proses pada penelitian ini akan melakukan pengukuran 10 prinsip yang ada pada metode heuristic terhadap *user interface* dan *user experience* pada aplikasi discord.

1. Identifikasi Masalah
   Tahap pertama penelitian adalah identifikasi masalah, yang bertujuan untuk memahami suatu masalah. Masalah didefinisikan sebagai suatu hal atau keadaan yang dipandang sebagai tantangan yang memerlukan solusi. Peneliti sekarang harus mengidentifikasi masalah dan memahaminya sepenuhnya dalam konteksnya saat ini untuk mengidentifikasi tuntutan yang harus dipenuhi. Pemilihan literatur, metodologi studi, dan alat penelitian yang sesuai sangat bergantung pada prosedur ini.
2. Pengumpulan Data
   Langkah selanjutnya adalah mengirimkan survei yang akan mengukur seberapa baik perangkat lunak Discord bekerja dengan penggunanya. 10 prinsip Jacob Nielsen menjadi dasar kuesioner ini, yang mencakup 20 pernyataan. Pengukuran kuesioner menggunakan skala Likert dengan opsi 1 (Sangat Tidak Setuju), 2 (Tidak Setuju), 3 (Netral), 4 (Setuju), dan 5 (Sangat Setuju).
3. Analisis Data
   Tahap ini, data yang sudah dikumpulkan dianalisis menggunakan teori *Nielsen's Ten Heuristics* untuk mengidentifikasi kelayakan fitur-fitur penting yang memengaruhi pengalaman pengguna. Analisis ini menghasilkan penilaian yang membantu menentukan apakah tampilan dan pengalaman pengguna dari objek penelitian sudah cukup baik atau masih memerlukan perbaikan. Data dianalisis menggunakan IBM SPSS dan Microsoft Excel, dengan penekanan pada skala evaluasi Likert, setelah responden menyelesaikan kuesioner. Untuk menilai tingkat kelayakan aplikasi, penelitian ini menggabungkan perhitungan statistik deskriptif dan uji validitas dan reliabilitas untuk menjamin kualitas data.
4. Metode Heuristic Evaluation
   Penelitian ini menggunakan metode Heuristic Evaluation untuk mengevaluasi usability aplikasi Discord secara cepat dan sederhana melalui kuesioner dengan 20 pernyataan. Responden diminta memberikan penilaian pada skala 1 hingga 5 untuk 10 aspek heuristic seperti *Visibility Of System Status, Match Between System and The Real World, User Control and Freedom, Consistency and Standards, Error Prevention, Recognition rather than retail, Flexibility and efficiency of use, Aesthetic and minimalist design, Help users recognize, diagnose and recovers from errors, Help and documentation*. Data yang terkumpul diolah dengan menghitung skor individu, setiap aspek perlu dihitung persentase kelayakannya menggunakan rumus pada persamaan (3) hingga akhirnya diperoleh hasil akhir dari keseluruhan 10 aspek tersebut.
5. Hasil dan Kesimpulan
   Setelah peneliti memverifikasi bahwa semua perhitungan dan analisis telah dilakukan secara akurat, mereka akan melanjutkan ke langkah ini, yang mencakup temuan penelitian. Temuan ini dapat membuka jalan bagi penyelidikan lebih lanjut dan kemajuan di masa mendatang.

Pengumpulan Data

Langkah pertama dalam pengumpulan data untuk penelitian ini adalah dengan membagikan kuesioner kepada partisipan menggunakan teknik kuantitatif. Peneliti mendapatkan 103 responden untuk mengisi kuesioner yang diberikan. Penelitian ini menilai sistem menggunakan serangkaian heuristik dari prinsip-prinsip Nielsen. Seberapa baik setiap prinsip heuristik diterapkan dalam penelitian merupakan dasar evaluasi [14].

Penelitian ini menerapkan kombinasi metode Slovin dan *Stratified Random Sampling* untuk menghitung ukuran sampel serta mendistribusikannya secara proporsional sesuai dengan kelompok dalam populasi. Melalui metode Slovin, peneliti dapat menetapkan jumlah sampel yang representatif dari total populasi sebanyak 1000 pengguna Discord di warnet xyz, yang terbagi menjadi 52 orang dari kategori Gaming, 26 dari Pendidikan, 15 dari Hobi, dan 10 dari Profesional. Rumus Slovin digunakan dengan menetapkan tingkat toleransi kesalahan tertentu untuk memperoleh jumlah sampel yang mampu merepresentasikan keseluruhan populasi [15]. Perhitungan berikut menggunakan rumus Slovin yang ditunjukkan pada persamaan (1) untuk menentukan jumlah responden survei, dengan *margin of error* sebesar 10%.

$$n = 1 + \frac{n}{1+N(e)^2} \qquad (1)$$

Keterangan:
n = jumlah sampel
N = jumlah populasi
e = *margin of error* (10%)

$$n = \frac{1000}{1+1000(0,1)^2} = \frac{1000}{1=10} = \frac{1000}{11} = 91 \approx 103$$

JURNAL INFORMATIKA TEKNOLOGI DAN SAINS (JINTEKS) Hal. 500-509
E-ISSN : 2686-3359 Vol. 8; No. 1
DOI PREFIX : 10.51401 Februari 2026

Metode *stratified* memastikan bahwa setiap kategori dalam populasi terwakili secara proporsional dalam sampel, sehingga hasil penelitian menjadi lebih akurat dan representatif. Rumus *untuk Stratified Random Sampling* ditampilkan pada persamaan (2).

$$\text{Sampel Strata} = \text{Proporsi Strata} \times \text{Jumlah Sampel Total} \quad (2)$$

Gaming: $0{,}50 \times 103 = 51{,}5 \approx 52$
Pendidikan: $0{,}25 \times 103 = 25{,}75 \approx 26$
Hobi: $0{,}15 \times 103 = 15{,}45 \approx 15$
Profesional: $0{,}10 \times 103 = 10{,}3 \approx 10$

Hasil perhitungan dengan rumus Slovin menunjukkan bahwa dari total populasi 1000 pengguna, dibutuhkan 103 sampel. Setelah jumlah sampel ditentukan, langkah berikutnya adalah mendistribusikan sampel tersebut secara proporsional menggunakan metode *Stratified Random Sampling* seperti pada persamaan (2), yaitu terdiri dari 52 Gaming, 26 Pendidikan, 25 Hobi, dan 10 Profesional.

Menilai kelayakan, klaim yang relevan dibentuk berdasarkan sepuluh faktor heuristik. Responden akan diminta untuk menilai setiap pernyataan pada skala Likert, dengan pilihan berikut: Pilihannya adalah: (1) Sangat Tidak Setuju, (2) Tidak Setuju, (3) Netral, (4) Setuju, dan (5) Sangat Setuju. Setiap aspek heuristik memiliki serangkaian pernyataannya sendiri, seperti yang terlihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Daftar Pernyataan Kuesioner

Kode	Variabel	Pernyataan (p1-p20)
H1	*Visibility Of System Status*	1. Discord memberikan informasi yang jelas ketika ada perubahan status, seperti saat mengirim pesan atau terhubung ke server. 2. Notifikasi di Discord memberikan umpan balik yang cukup cepat dan informatif.
H2	*Match Between System and The Real World*	3. Istilah, ikon, dan simbol pada Discord mudah dimengerti oleh pengguna. 4. Navigasi dan tata letak Discord terasa sesuai dengan cara berpikir pengguna sehari-hari.
H3	*User Control and Freedom*	5. Discord memungkinkan pengguna untuk dengan mudah membatalkan atau mengulang tindakan, seperti menghapus pesan yang telah dikirim. 6. Opsi untuk meninggalkan saluran atau server Discord dapat diakses dengan mudah tanpa kesulitan.
H4	*Consistency and Standards*	7. Tampilan menu dan ikon pada Discord konsisten di semua perangkat (desktop dan mobile). 8. Fungsi-fungsi pada Discord sesuai dengan ekspektasi umum aplikasi komunikasi.
H5	*Error Prevention*	9. Discord memberikan peringatan sebelum pengguna melakukan tindakan berisiko, seperti menghapus server atau pesan. 10. Formulir atau fitur pencarian pada Discord membantu mencegah kesalahan dengan memberikan saran otomatis.
H6	*Recognition rather than retail*	11. Pengguna dapat dengan mudah mengenali fungsi ikon atau menu tanpa harus mengingat langkah sebelumnya. 12. Discord menyediakan navigasi yang memudahkan pengguna untuk kembali ke menu utama tanpa kebingungan.
H7	*Flexibility and efficiency of use*	13. Discord mendukung penggunaan pintasan keyboard untuk meningkatkan efisiensi pengguna yang sudah berpengalaman. 14. Fitur-fitur utama Discord dapat dengan mudah dipahami dan digunakan oleh pengguna baru.
H8	*Aesthetic and minimalist design*	15. Tampilan Discord sederhana, rapi, dan tidak membingungkan pengguna dengan informasi yang berlebihan. 16. Pemilihan warna, ikon, dan font pada Discord mendukung kenyamanan pengguna.
H9	*Help users recognize, diagnose and recovers from errors*	17. Pesan kesalahan di Discord memberikan instruksi yang jelas untuk memperbaiki masalah. 18. Discord menyediakan opsi bantuan ketika terjadi kesalahan, seperti gagal mengirim pesan.
H10	*Help and documentation*	19. Discord memiliki panduan atau dokumentasi yang mudah diakses untuk membantu pengguna memahami fitur. 20. Opsi untuk menghubungi tim dukungan Discord tersedia dengan langkah-langkah yang mudah diikuti.

JURNAL INFORMATIKA TEKNOLOGI DAN SAINS (JINTEKS)
E-ISSN : 2686-3359
DOI PREFIX : 10.51401
Hal. 500-509
Vol. 8; No. 1
Februari 2026

Proses pengujian diperlukan untuk memastikan data dari kuesioner dapat dianalisis dengan tepat. Langkah ini melibatkan uji validitas untuk mengevaluasi apakah kuesioner sesuai dengan tujuan pengukuran, serta uji reliabilitas untuk memastikan hasil pengukuran yang konsisten dan dapat dipercaya.

Uji Validitas, yang berasal dari istilah *validity*, mengacu pada keabsahan atau kebenaran suatu alat ukur. Istilah ini menggambarkan sejauh mana alat ukur dapat secara akurat dan tepat mengukur aspek tertentu sesuai dengan tujuan dan fungsinya [16]. Dengan membandingkan nilai r yang dihitung dengan r tabel, kita dapat menentukan apakah suatu item asli atau tidak. Item yang valid adalah item yang nilai r yang dihitung lebih besar daripada nilai r tabel. Di sisi lain, jika nilai r yang dihitung lebih kecil daripada nilai r tabel, item tersebut dianggap tidak valid dan tidak akan digunakan untuk pengujian lebih lanjut. Uji validitas kuesioner ini menggunakan korelasi *Product Moment Pearson* untuk membandingkan skor setiap item dengan skor keseluruhan. Dengan menggunakan metode dua arah (2-tailed), pengujian ini bertujuan untuk memastikan apakah satu variabel memiliki pengaruh terhadap variabel lain, dan jika demikian, ke arah mana.

Keandalan suatu alat ukur ditunjukkan oleh hasil yang diperolehnya secara konsisten dalam uji reliabilitas. Hal ini menunjukkan bahwa temuan tidak akan berubah ketika peralatan yang sama digunakan untuk menguji item atau fenomena yang sama beberapa kali [17]. Dapat dilihat tingkat ketergantungan pada Tabel 3, yang menyatakan bahwa suatu variabel dapat diandalkan jika Cronbach's Alpha lebih dari 0,600 [18].

Tabel 3. Tingkat Reliabilitas

Rentang	Tingkat Reliabilitas
0,00 – 0,20	Kurang reliabel
0,201 – 0,40	Agak reliabel
0,401 – 0,60	Cukup reliabel
0,601 – 0,80	Reliabel
0,801 – 1,00	Sangat reliabel

Data kuesioner dari 103 responden diolah setelah dinyatakan valid dan reliabel. Setiap aspek diperlukan penghitungan persentase kelayakan hingga diperoleh hasil dari keseluruhan 10 aspek [1]. Rumus yang digunakan ditunjukkan pada persamaan (3):

$$\text{Persentase Kelayakan } \% = \frac{\text{Skor Responden}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100\% \qquad (3)$$

Hasil dari perhitungan persentase kelayakan dari setiap 10 aspek heuristik kemudian di klasifikasikan sesuai pada kategori kelayakan yang dapat dilihat pada Tabel 4 [1].

Tabel 4. Kategori Kelayakan

Persentase %	Kategori
1-20	Sangat tidaklayak
20-40	Tidak layak
41-60	Cukup
61-80	Layak
81-100	Sangat layak

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dengan 103 peserta, kuesioner Evaluasi Heuristik menghasilkan 20 butir pernyataan yang digunakan untuk meringkas temuan. Tabel 5 mencantumkan dua butir pernyataan yang menyusun dari masing-masing aspek evaluasi heuristik.

Tabel 5. Rekap Hasil Kuesioner

Kode	**Pernyataan**	**Jawaban**				
		1 (STS)	2 (TS)	3 (N)	4 (S)	5 (SS)
H1	1. Discord memberikan informasi yang jelas ketika ada perubahan status, seperti saat mengirim pesan atau terhubung ke server.	2	3	22	32	44
	2. Notifikasi di Discord memberikan umpan balik yang cukup cepat dan informatif.	1	4	24	27	47
H2	3. Istilah, ikon, dan simbol pada Discord mudah dimengerti oleh pengguna.	1	4	19	28	51

	4.	Navigasi dan tata letak Discord terasa sesuai dengan cara berpikir pengguna sehari-hari.	2	5	24	28	44
H3	5.	Discord memungkinkan pengguna untuk dengan mudah membatalkan atau mengulang tindakan, seperti menghapus pesan yang telah dikirim.	2	5	24	24	48
	6.	Opsi untuk meninggalkan saluran atau server Discord dapat diakses dengan mudah tanpa kesulitan.	4	4	19	28	48
H4	7.	Tampilan menu dan ikon pada Discord konsisten di semua perangkat (desktop dan mobile).	2	4	25	25	47
	8.	Fungsi-fungsi pada Discord sesuai dengan ekspektasi umum aplikasi komunikasi.	3	2	20	29	49
H5	9.	Discord memberikan peringatan sebelum pengguna melakukan tindakan berisiko, seperti menghapus server atau pesan.	4	4	20	31	44
	10.	Formulir atau fitur pencarian pada Discord membantu mencegah kesalahan dengan memberikan saran otomatis.	4	3	24	28	44
H6	11.	Pengguna dapat dengan mudah mengenali fungsi ikon atau menu tanpa harus mengingat langkah sebelumnya.	2	8	18	30	45
	12.	Discord menyediakan navigasi yang memudahkan pengguna untuk kembali ke menu utama tanpa kebingungan.	3	6	20	28	46
H7	13.	Discord mendukung penggunaan pintasan keyboard untuk meningkatkan efisiensi pengguna yang sudah berpengalaman.	2	5	21	26	49
	14.	Fitur-fitur utama Discord dapat dengan mudah dipahami dan digunakan oleh pengguna baru.	3	4	20	26	50
H8	15.	Tampilan Discord sederhana, rapi, dan tidak membingungkan pengguna dengan informasi yang berlebihan.	4	7	18	22	52
	16.	Pemilihan warna, ikon, dan font pada Discord mendukung kenyamanan pengguna.	2	6	20	25	50
H9	17.	Pesan kesalahan di Discord memberikan instruksi yang jelas untuk memperbaiki masalah.	1	6	19	29	48
	18.	Discord menyediakan opsi bantuan ketika terjadi kesalahan, seperti gagal mengirim pesan.	3	4	21	29	46
H10	19.	Discord memiliki panduan atau dokumentasi yang mudah diakses untuk membantu pengguna memahami fitur.	4	3	20	33	43
	20.	Opsi untuk menghubungi tim dukungan Discord tersedia dengan langkah-langkah yang mudah diikuti.	5	4	24	19	51
Total			54	91	422	547	946
Proporsi (%)			3%	4%	30%	27%	46%

Uji Validitas

Nilai r untuk penelitian ini dihitung dengan uji validitas dalam program IBM SPSS. Nilai r-tabel adalah 0,195, dengan 103 observasi dan tingkat signifikansi 5% (0,05). Jika r yang dihitung lebih besar dari r-tabel, item tersebut dianggap sah. Tabel 6 menampilkan hasil uji validitas.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas

Kode	Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
H1	P1	0.866	0.195	Valid
	P2	0.753	0.195	Valid
H2	P3	0.709	0.195	Valid

JURNAL INFORMATIKA TEKNOLOGI DAN SAINS (JINTEKS)
E-ISSN : 2686-3359
DOI PREFIX : 10.51401
Hal. 500-509
Vol. 8; No. 1
Februari 2026

	P4	0.844	0.195	Valid
H3	P5	0.773	0.195	Valid
	P6	0.787	0.195	Valid
H4	P7	0.845	0.195	Valid
	P8	0.823	0.195	Valid
H5	P9	0.869	0.195	Valid
	P10	0.844	0.195	Valid
H6	P11	0.804	0.195	Valid
	P12	0.831	0.195	Valid
H7	P13	0.778	0.195	Valid
	P14	0.805	0.195	Valid
H8	P15	0.841	0.195	Valid
	P16	0.828	0.195	Valid
H9	P17	0.823	0.195	Valid
	P18	0.808	0.195	Valid
H10	P19	0.784	0.195	Valid
	P20	0.848	0.195	Valid

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan program IBM SPSS. Jika nilai Cronbach's Alpha suatu variabel lebih dari 0,600, variabel tersebut dianggap reliabel. Tabel 7 menampilkan hasil uji reliabilitas.

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil Cronbach's Alpha	**N of Items**	**Keterangan**
0.973	20	Reliabel

Tabel 7 menunjukkan rata-rata nilai koefisien reliabilitas Alpha Cronbach's untuk seluruh variabel melebihi 0,60, sehingga reliabilitas variabel-variabel tersebut dianggap dapat diterima.

Setiap aspek dalam Evaluasi Heuristik dapat dinilai kualitasnya terhadap *user interface* dan *user experience* Discord menggunakan rumus (3). Setelah menghitung persentase kelayakan dari sepuluh aspek lalu diklasifikan berdasarkan yang tertera pada Tabel 4, hasil uji kelayakan dapat dilihat dalam Tabel 8.

Tabel 8. Hasil Uji Kelayakan

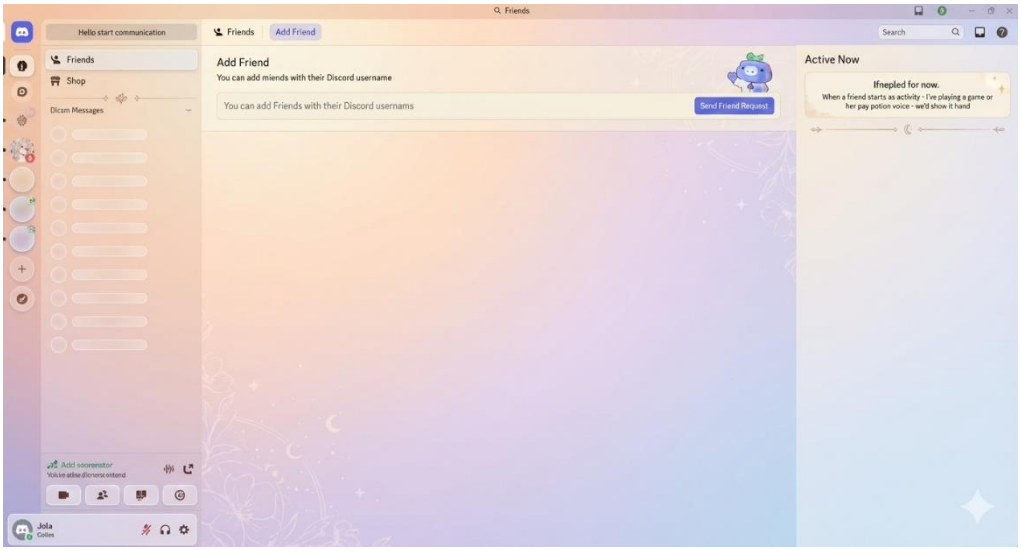
No.	**Aspek *Heuristic Evalution***	**Nilai (%)**	**Kategori**
1.	*Visibility Of System Status*	62,66	Layak
2.	*Match Between System and The Real World*	62,88	Layak
3.	*User Control and Freedom*	62,29	Layak
4.	*Consistency and Standards*	62,81	Layak
5.	*Error Prevention*	69,16	Layak
6.	*Recognition rather than retail*	61,77	Layak
7.	*Flexibility and efficiency of use*	62,88	Layak
8.	*Aesthetic and minimalist design*	56,26	Cukup
9.	*Help users recognize, diagnose and recovers from errors*	62,66	Layak
10.	*Help and documentation*	62,44	Layak

Berdasarkan Tabel 8, kelayakan pada tampilan pengguna diartikan dapat diterima oleh pengguna. Namun, dari sepuluh aspek Evaluasi Heuristik, hanya aspek *aesthetic and minimalist design* yang berada dalam kategori kelayakan "Cukup" yang termasuk dalam rentang nilai 41 hingga 60. Sembilan aspek lainnya berada dalam kategori "Layak" yang termasuk dalam rentang nilai 61 hingga 80. Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek *aesthetic and minimalist design* mendapatkan nilai yang paling rendah dibandingkan dengan kesembilan aspek lainnya, oleh karena itu diperlukan perbaikan yang berfokus pada aspek tersebut.

Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan data hasil uji kelayakan, ditemukan nilai uji yang terkecil yaitu pada aspek *Aesthetic and minimalist design.* Rekomendasi perbaikan dapat mencakup penyederhanaan elemen visual, pemilihan warna yang harmonis, serta

pengaturan tata letak yang lebih intuitif, sehingga keseluruhan pengalaman pengguna dapat ditingkatkan. Gambar 3 dibawah ini menunjukan bagaimana aspek *Aesthetic and minimalist design* telah diterapkan.



Gambar 3. Halaman Utama Discord

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis *user interface* dan *user experience* pada aplikasi Discord menggunakan metode *heuristic evaluation*, mengungkapkan bahwa kesepuluh aspek *heuristic* milik Nielsen dinyatakan telah sesuai dengan konsep penggunaannya dan dapat diterima oleh pengguna, yang dibuktikan melalui hasil pengujian kelayakan dari sepuluh aspek heuristik mendapatkan rata-rata nilai 62,58 dalam kategori kelayakan. Namun, aspek *aesthetic and minimalist design* mendapatkan nilai paling rendah yang menunjukkan bahwa pengguna kurang puas dalam segi design. Oleh karena itu, diperlukan perhatian khusus untuk meningkatkan desain estetika dan minimalis agar sesuai dengan harapan pengguna. Melalui implementasi perbaikan tersebut, diharapkan antarmuka pengguna aplikasi Discord menjadi lebih optimal, sehingga dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan dan mendukung tujuan penggunaan aplikasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, berikut ini adalah beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian di masa mendatang. Disarankan agar penelitian selanjutnya menggunakan metode lain, seperti *usability testing* untuk mengungkap hambatan atau kesulitan yang dialami pengguna saat menggunakan sistem, selain itu juga untuk menghasilkan data yang lebih mendalam dan rinci dalam mengungkap kepuasan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

[1] R. Deva Rian, U. Hayati, and R. Danar Dana, "Analisis Usability Aplikasi Discord Sebagai Media Pembelajaran Online Dengan Metode Use Questionnaire," *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, vol. 7, no. 1, pp. 768–775, 2023, doi: 10.36040/jati.v7i1.6539

[2] Dewantara, "Aplikasi Discord Pembelajaran Online," *Jurnal Teknologi Informasi Dan Pendidikan*, vol. 13, no. 1, pp. 2086-5981, 2020, doi: 10.24036/tip.v13i1

[3] A. Rakhmawan *et al.*, "Analisis Pemanfaatan Aplikasi Discord Dalam Pembelajaran Daring Di Era Pandemi Covid-19," *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan FKIP*, vol. 3, no. 1, pp. 55–59, 2020, [Online]. Available: https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/psnp/article/view/9905

[4] H. Joo, "A study on understanding of UI and UX, and understanding of design according to user interface change," *International Journal of Applied Engineering Research*, vol. 12, no. 20, pp. 9931–9935, 2017

[5] J. Nielsen, "How to Coduct a Heuristic Eval," *useit.com*, vol 3, no.8, pp. 315-320, 2007

[6] M. R. Fadli, "User Interface and User Experience of Indosport Mobile Applications Using a User Centered Design Approach," *Arty: Jurnal Seni Rupa*, vol. 9, no. 2, pp. 128–138, 2020, doi: 10.15294/arty.v9i2.40365

[7] R. Auliya, S. R. Natasia, I. W. Nur Rachma, M. I. Ma'arif, M. Faizah, and Moch. F. Ibnu Azmi, "Analisis User Interface Terhadap Website Badan Pusat Statistik Kota Balikpapan Dengan Menggunakan Metode Heuristic Evaluation," *Journal of Software Engineering, Information and Communication Technology (SEICT)*, vol. 2, no. 1, pp. 1–16, 2022, doi: 10.17509/seict.v2i1.34214

[8] J. Nielsen, "Finding usability problems through heuristic evaluation," *Conference on Human Factors in Computing Systems - Proceedings*, pp. 373–380, 1992, doi: 10.1145/142750.142834

[9] J. Nielsen and R. Molich, "Heuristic evaluation of user interfaces," *Conference on Human Factors in Computing Systems - Proceedings*, pp. 249–256, 1990, doi: 10.1145/97243.97281

[10] C. Riyanne, "ANALISIS UI / UX PORTAL AKADEMIK UNIVERSITAS XYZ MENGGUNAKAN METODE HEURISTIC EVALUATION UI / UX ANALYSIS OF XYZ UNIVERSITY ACADEMIC PORTAL USING HEURISTIC EVALUATION METHOD," vol. 7, no. 2, pp. 1–12, 2024

[11] R. Wisal, S. Rahman, T. Informatika, and S. KHARISMA Makassar, "Evaluasi User Interface Pada Aplikasi Just Meme Menggunakan Heuristic Evaluation Method," *Jurnal KHARISMA Tech*, vol. 19 no. 01, no. 01, pp. 114–126, 2024, [Online]. Available: https://jurnal.kharisma.ac.id/kharismatech

[12] R. H. Adirasyid, H. M. Az-zahra, and N. Y. Setiawan, "Evaluasi Usability Situs Web Resmi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo Menggunakan Metode Usability Testing dan Evaluasi Heuristic," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 3, no. 9, pp. 8804–8813, 2019

[13] R. A. F. Adam and Kemal Ade Sekarwati, "Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi KFCKU Dengan Metode Heuristic Evaluation," *Jurnal Teknik dan Science*, vol. 3, no. 1, pp. 25–30, 2024, doi: 10.56127/jts.v3i1.945

[14] A. S. Pratiwi, D. Maulana, and W. Ariannor, "Heuristic-Based Usability Evaluation of Investment and Integrated Service Office Website," *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 13, no. 1, pp. 743–754, 2024

[15] K. P. Widiatmika, "Etika Jurnalisme Pada Koran Kuning : Sebuah Studi Mengenai Koran Lampu Hijau," *Jurnal Psikologi Universitas Sanata Dharma*, vol. 16, no. 2, pp. 39–55, 2015, doi: 10.24071/suksma.v4i2.6434

[16] Y. Utami, "Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen ", *SAINTEK*, vol. 4, no. 2, pp. 21-24, Feb. 2023, doi: 10.55338/saintek.v4i2.730

[17] S. Noerdjanah, "Uji Validitas dan Realibilitas Alat Ukur SG Posture Evaluation," *Jurnal Keterapian Fisik*, vol. 5, no. 1, pp. 55–61, 2020

[18] R. Dwiseptian and D. R. Agushinta, "Analisis Usability Pada Silpi Perusahaan Asuransi Nasional Dengan Metode Evaluasi Heuristik," *SISTEMASI : Jurnal Sistem Informasi*, vol. 9, no. 1, pp. 51–62, 2020