

# Analisis Karakteristik Chatbot dengan Systematic Literature Review Serta Evaluasi Bot Hydra pada Discord dengan Usability Testing dan Chatbot Usability Questionnaire = Analysis of Chatbot Usability Characteristics using Systematic Literature Review and Usability Evaluation of Hydra Bot in Discord with Usability Testing and Chatbot Usability Questionnaire

Shella Gabriella, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920532745&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Dalam dekade terakhir, metode komunikasi lewat pengiriman pesan instan atau aplikasi chat mengalami peningkatan popularitas yang cukup drastis. Perkembangan hal ini menghasilkan peningkatan jumlah chatbot yaitu software yang didesain untuk menciptakan interaksi antara pengguna atau manusia dan komputer yang menggunakan bahasa yang serupa dengan percakapan biasa antara dua manusia. Dengan meningkatnya jumlah chatbot dalam berbagai bidang industri teknologi, makin diperlukan atensi lebih terhadap karakteristik-karakteristik yang mempengaruhi usability pada chatbot untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Diperlukan kumpulan karakteristik usability chatbot yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas usability chatbot dari bidang manapun. Discord merupakan aplikasi chat dengan jumlah pengguna chatbot yang tinggi namun masih belum ada penelitian yang mengevaluasi chatbot pada aplikasi tersebut. Untuk melakukan evaluasi ini, digunakan beberapa metode yaitu systematic literature review yang menghasilkan daftar karakteristik usability chatbot secara umum, usability testing dengan tujuh partisipan untuk mendapat umpan balik secara langsung dari pengguna aplikasi chatbot musik Hydra pada Discord, data 105 pengguna Discord lewat chatbot usability questionnaire untuk memperoleh sebuah nilai kuantitatif mengenai usability chatbot Discord, dan analisis tematik untuk menentukan umpan balik pengguna yang dapat diubah menjadi perbaikan usability Discord. Hasil penelitian berupa daftar karakteristik chatbot dari SLR, CUQ score untuk usability chatbot dan usulan perbaikan beberapa fitur chatbot Hydra yang fokus kepada merepresentasikan informasi dengan lebih baik, pemberian umpan balik efektif atas command yang diberikan, membuat chatbot yang lebih manusiawi dalam cara berkomunikasi.

.....

Over the past decade, there has been a significant surge in the popularity of communication methods through instant messaging and chat applications. This surge has led to a corresponding increase in the prevalence of chatbots—software designed to facilitate interactions between users or humans and computers, emulating natural human conversation. With the growing presence of chatbots across various sectors of the technology industry, there is a heightened need to scrutinize the key attributes that influence chatbot usability, ultimately enhancing the user experience. To address this need, there is a requirement for a comprehensive set of chatbot usability features that can be universally applied to evaluate chatbots across different domains. While Discord, a chat application, boasts a substantial user base for chatbots, there remains a noticeable absence of research focused on evaluating chatbots within this platform. To undertake this evaluation, a multi-faceted approach was employed, encompassing a systematic literature review that culminated in a compilation of chatbot usability characteristics, usability testing involving seven participants to solicit direct feedback on the Hydra music chatbot application on Discord, a chatbot usability questionnaire administered

to 105 Discord users to gather quantitative insights into Discord chatbot usability, and a thematic analysis aimed at identifying user feedback for potential enhancements in Discord's usability. The research findings provide recommendations for refining various features of the Hydra chatbot, with a particular focus on enhancing information representation, delivering effective feedback in response to commands, and fostering a more human-like communication style.