

Analisis Karakteristik Usability Chatbot dengan Systematic Literature Review Serta Evaluasi Usability 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

Muhammad Raihan Armon, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920533158&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 list karakteristik usability chatbot secara umum, usability testing dengan 7 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 thematic analysis untuk menentukan umpan balik pengguna yang dapat diubah menjadi perbaikan usability Discord. Hasil penelitian berupa list 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.

.....In the last decade, communication methods via instant messaging or chat applications have increased in popularity quite drastically. This development has resulted in an increase in the number of chatbots, namely software designed to create interactions between users or humans and computers that use a language similar to an ordinary conversation between two humans. With the increasing number of chatbots in various fields of the technology industry, more and more attention is needed on the characteristics that affect the usability of chatbots to improve the user experience. A collection of chatbot usability features is needed that can be used to evaluate the usability quality of chatbots from any field. Discord is a chat application with a high number of chatbot users, but there is still no research evaluating chatbots in this application. To carry out this evaluation, several methods were used, namely a systematic literature review that results in a list of chatbot usability characteristics, usability testing with 7 participants to get direct feedback from users of the Hydra music chatbot application on Discord, data on 105 Discord users via a chatbot usability questionnaire to obtain a quantitative assessment of the usability of the Discord chatbot, and a thematic analysis to determine user feedback that can be turned into improvements to Discord usability. The results of the

evaluation of the research are in the form of suggestions for improving several Hydra chatbot features that focus on better representing information, providing effective feedback on commands given, making chatbots more humane in the way they communicate.