Vol. 7 No. 1 Juni 2026 Hal : 144 - 152 E-ISSN: 2723-1089
P-ISSN: 2776-7779

# Analisis Perbandingan User Experience Aplikasi WhatsApp pada Platform Mobile dan Desktop Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)

**Fiqri Dwi Al Hafiz[1)], TM. Farrel Davin[2)], Rizky Agung Simatupang[3)], Friza Talita[4)], M. Khalil Gibran[5)]**

1,2,3,4,5) Program Studi Ilmu Komputer, Fakultas Sains dan Teknologi,
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

*Coresponding Email: [1]fikridwialhafis@gmail.com, [2]tmfd30@gmail.com, [3]rizkyagungsima2005@gmail.com, [4]frizatalita@gmail.com, [5]m.khalil1100000202@uinsu.ac.id

**Abstrak**

Perkembangan teknologi informasi meningkatkan penggunaan aplikasi pesan instan dalam berbagai aktivitas komunikasi. Salah satu aplikasi yang banyak digunakan adalah WhatsApp pada platform mobile dan desktop. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membandingkan tingkat user experience aplikasi WhatsApp menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ). Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna WhatsApp pada kedua platform. Analisis dilakukan berdasarkan enam dimensi UEQ, yaitu attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, dan novelty. Hasil penelitian menunjukkan bahwa platform mobile memiliki pengalaman pengguna yang lebih baik dibandingkan platform desktop, terutama pada aspek kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kenyamanan aplikasi.

**Kata Kunci: User Experience, WhatsApp, UEQ, Mobile, Desktop.**

***Abstract***

*Advances in information technology have increased the use of instant messaging apps in various communication activities. One widely used app is WhatsApp on both mobile and desktop platforms. This study aims to analyze and compare the level of user experience of the WhatsApp app using the User Experience Questionnaire (UEQ) method. Data collection was conducted by distributing questionnaires to WhatsApp users on both platforms. The analysis was based on the six dimensions of the UEQ: attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, and novelty. The results indicate that the mobile platform offers a better user experience than the desktop platform, particularly in terms of ease of use, efficiency, and comfort.*

***Keywords: User Experience, WhatsApp, UEQ, Mobile, Desktop.***

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital telah memberikan perubahan yang signifikan terhadap pola interaksi masyarakat dalam kehidupan sehari-hari (Risky et al., 2025). Salah satu bentuk perkembangan tersebut ditunjukkan melalui penggunaan aplikasi pesan instan yang semakin meningkat karena mampu memberikan kemudahan dalam proses komunikasi secara cepat, praktis, dan efisien. Aplikasi pesan instan tidak hanya digunakan untuk kebutuhan komunikasi pribadi, tetapi juga dimanfaatkan dalam kegiatan pendidikan, pekerjaan, bisnis, serta berbagai aktivitas lainnya (Purba et al., 2024). Salah satu aplikasi pesan instan yang paling banyak digunakan saat ini adalah WhatsApp. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur komunikasi seperti pesan teks, panggilan suara, panggilan video, pengiriman dokumen, dan sinkronisasi perangkat yang mendukung kebutuhan pengguna dalam berkomunikasi secara daring (Harahap et al., 2025).

WhatsApp tersedia pada berbagai platform, yaitu platform mobile dan desktop. Kehadiran kedua platform tersebut memberikan fleksibilitas bagi pengguna dalam memilih media komunikasi yang sesuai dengan kebutuhan (Divanda, 2024). Platform mobile dinilai lebih praktis karena dapat digunakan kapan saja dan di mana saja, sedangkan platform desktop lebih mendukung aktivitas multitasking, khususnya dalam kegiatan pekerjaan dan pembelajaran (Alfajri & Khusnul, 2026). Meskipun demikian, perbedaan karakteristik perangkat, tampilan antarmuka, dan performa sistem pada masing-masing platform dapat memengaruhi pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi. Oleh karena itu, kualitas pengalaman pengguna menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan dalam pengembangan aplikasi digital (Syafei & Hidayatullah, 2023).

User Experience (UX) merupakan persepsi, respons, serta pengalaman yang dirasakan pengguna ketika berinteraksi dengan suatu sistem atau aplikasi (Amesha et al., 2025). Pengalaman pengguna mencakup aspek kenyamanan, kemudahan penggunaan, efisiensi, daya tarik visual, hingga kepuasan pengguna terhadap sistem

yang digunakan. Pengalaman pengguna yang baik dapat meningkatkan loyalitas serta kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi, sedangkan pengalaman pengguna yang kurang baik dapat menyebabkan ketidakpuasan dan menurunkan efektivitas penggunaan aplikasi (Wulandari et al., 2025). Dengan demikian, evaluasi terhadap user experience diperlukan untuk mengetahui kualitas suatu aplikasi berdasarkan sudut pandang pengguna (Putri & Indriyanti, 2022).

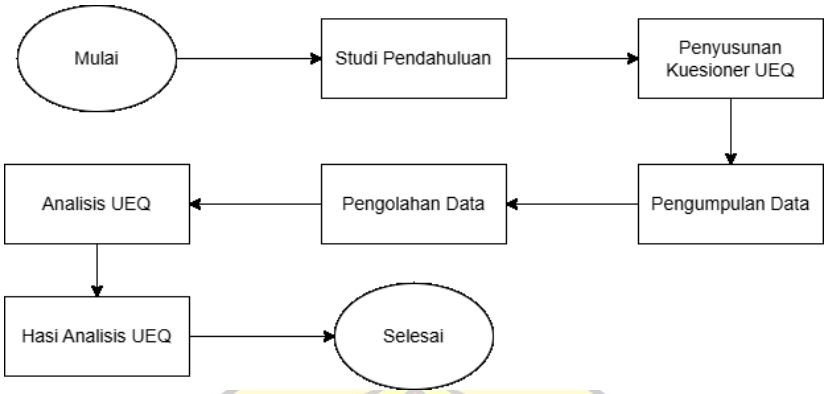
Evaluasi user experience pada aplikasi komunikasi digital menjadi penting karena aplikasi tersebut digunakan secara intensif dalam berbagai aktivitas sehari-hari. WhatsApp sebagai salah satu aplikasi komunikasi dengan jumlah pengguna yang besar dituntut mampu memberikan pengalaman penggunaan yang optimal pada seluruh platform yang tersedia (Maulana & Pratiwi, 2024). Akan tetapi, beberapa pengguna masih mengalami kendala ketika menggunakan aplikasi WhatsApp pada platform desktop, seperti proses sinkronisasi pesan yang lambat, penggunaan memori yang tinggi, serta respons aplikasi yang kurang optimal dibandingkan dengan platform mobile (Wijayanti et al., 2023).

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna adalah metode User Experience Questionnaire (UEQ) (Alawiyah & Canta, 2022). UEQ merupakan metode evaluasi berbasis kuesioner yang digunakan untuk mengukur pengalaman pengguna berdasarkan enam dimensi utama, yaitu attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, dan novelty. Metode ini banyak digunakan dalam penelitian evaluasi aplikasi digital karena mampu memberikan hasil pengukuran yang sistematis dan mudah dianalisis. Selain itu, UEQ juga dapat digunakan untuk mengetahui aspek pengalaman pengguna yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan dalam suatu aplikasi (Kairupan et al., 2025).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis dan membandingkan user experience aplikasi WhatsApp pada platform mobile dan desktop menggunakan metode User Experience Questionnaire

(UEQ). Alur penelitian disusun secara sistematis mulai dari studi pendahuluan hingga penarikan analisis hasi UEQ.




Gambar 1. Diagram Alur Penelitian UEQ

Tahap awal penelitian adalah studi pendahuluan yang bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan serta menentukan tujuan penelitian. Pada tahap ini dilakukan kajian literatur terhadap konsep user experience, metode UEQ, serta penelitian terdahulu yang relevan.

Instrumen penelitian berupa kuesioner yang terdiri dari 16 pertanyaan yang terbagi ke dalam enam dimensi, yaitu:

Tabel 1. Instrumen Penelitian Kuesioner

| Instrumen Penelitian | Keterangan |
|---|---|
| Attractiveness | Q1 – Q3 |
| Perspicuity | Q4 – Q6 |
| Efficiency | Q7 – Q9 |
| Dependability | Q10 – Q12 |
| Stimulation | Q13 – Q14 |
| Novelty | Q15 – Q16 |

Total pertanyaan yang digunakan sebanyak 16 item yang mewakili keenam dimensi tersebut. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert 5 poin, yaitu:

Tabel 2. Skala Likert Penelitian UEQ

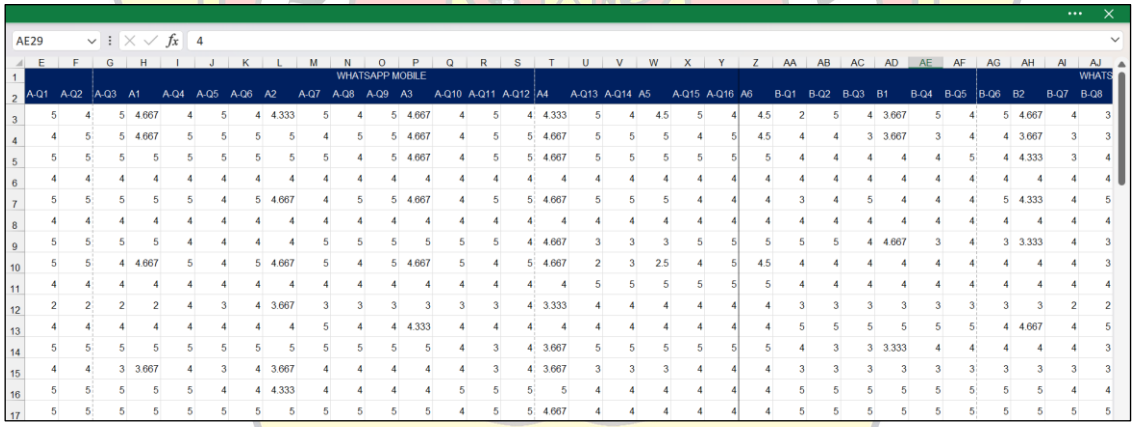
| Skala | Keterangan |
|---|---|
| 1 | Sangat Tidak Baik |
| 2 | Tidak Baik |
| 3 | Cukup |
| 4 | Baik |
| 5 | Sangat Baik |

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online kepada responden yang telah menggunakan aplikasi WhatsApp pada kedua platform, yaitu mobile dan desktop. Setiap responden memberikan dua jenis penilaian, yaitu untuk platform mobile dan desktop, sehingga data yang diperoleh dapat dibandingkan secara langsung.

pengolahan data menggunakan Microsoft Excel dengan menghitung nilai rata-rata setiap pertanyaan, mengelompokkan data berdasarkan dimensi UEQ, serta memisahkan data antara platform mobile dan desktop. Hasil dari tahap ini dilakukan perhitungan nilai rata-rata pada setiap item pertanyaan dan dimensi UEQ untuk mengetahui tingkat penilaian pengguna terhadap aplikasi menggunakan rumus:

$$\text{Mean} = \frac{\sum x}{n}$$

Dengan $\sum x$ sebagai jumlah seluruh nilai jawaban responden dan $n$ sebagai jumlah responden.




Gambar 2. Hasil Pengumpulan dan Pengelolaan Data

Analisis data dilakukan menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ) dengan menghitung nilai rata-rata pada setiap dimensi, kemudian membandingkan hasil antara platform mobile dan desktop. Selanjutnya, hasil tersebut diinterpretasikan berdasarkan kategori penilaian untuk mengetahui tingkat kualitas pengalaman pengguna pada masing-masing platform.

Tahap akhir dilakukan dengan menginterpretasikan hasil analisis untuk mengetahui perbandingan user experience pada platform mobile dan desktop,

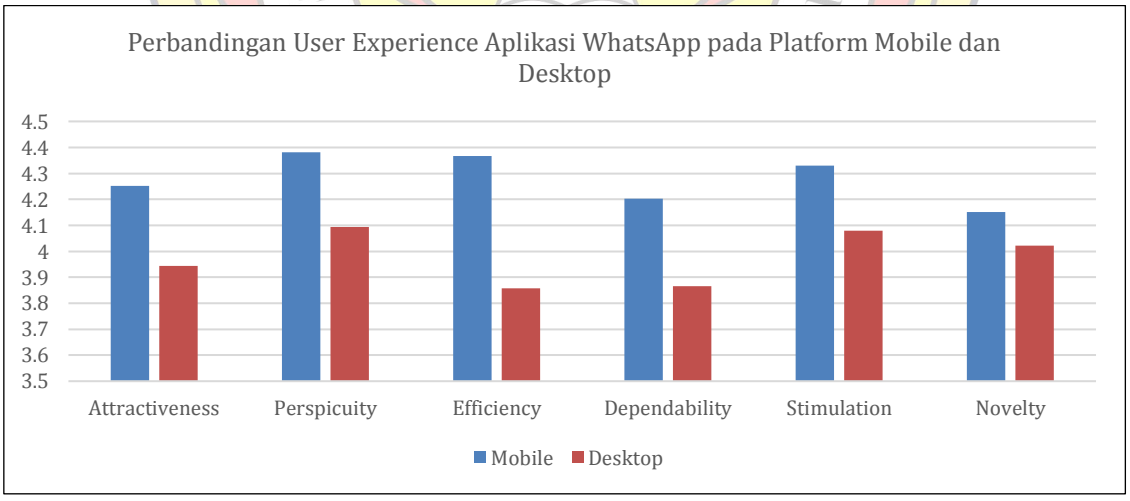
kemudian menarik kesimpulan serta memberikan rekomendasi pengembangan aplikasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

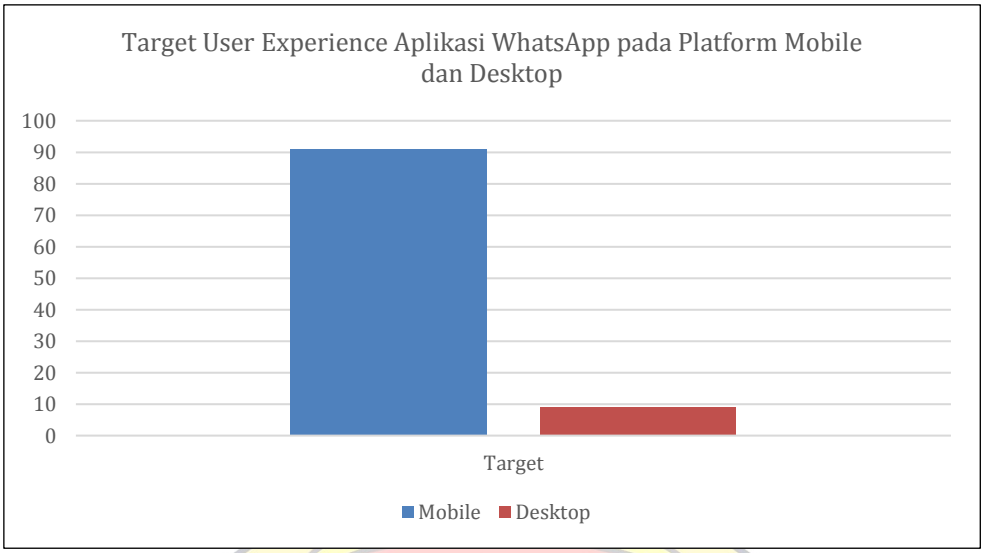
Dari hasil Pengumpulan dan Pengelolaan Data, dilakukan menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ) dengan menghitung nilai rata-rata pada setiap dimensi, kemudian membandingkan hasil antara platform mobile dan desktop. Selanjutnya, hasil tersebut diinterpretasikan berdasarkan kategori penilaian untuk mengetahui tingkat kualitas pengalaman pengguna pada masing-masing platform.

Tabel 3. Hasil Analisis Data User Experience Questionnaire (UEQ)

| Instrumen Penelitian | Mobile | Desktop |
|---|---|---|
| Attractiveness | 4.25093633 | 3.943820225 |
| Perspicuity | 4.382022472 | 4.093632959 |
| Efficiency | 4.367041199 | 3.857677903 |
| Dependability | 4.202247191 | 3.865168539 |
| Stimulation | 4.329545455 | 4.078651685 |
| Novelty | 4.151685393 | 4.02247191 |
| Target | 91.01123596 | 8.988764045 |




Gambar 2. Hasil Perbandingan Data User Experience Questionnaire (UEQ)




Gambar 2. Hasil Target Data User Experience Questionnaire (UEQ)

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ) yang disajikan pada Tabel 3 dan Diagram Column pada Gambar 2 dan 3, diperoleh nilai rata-rata pada setiap dimensi untuk platform mobile dan desktop. Pada platform mobile, dimensi perspicuity memperoleh nilai tertinggi sebesar 4,382, diikuti oleh dimensi efficiency (4,367), stimulation (4,329), attractiveness (4,251), dependability (4,202), dan novelty (4,152). Sementara itu, pada platform desktop, dimensi perspicuity juga memperoleh nilai tertinggi sebesar 4,094, diikuti oleh stimulation (4,079), novelty (4,022), attractiveness (3,944), dependability (3,865), dan efficiency (3,858). Secara keseluruhan, platform mobile memperoleh nilai yang lebih tinggi pada seluruh dimensi UEQ dibandingkan platform desktop, dengan nilai target sebesar 91,011% berbanding 8,988%.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa metode User Experience Questionnaire (UEQ) bisa digunakan untuk menganalisis dan membandingkan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi WhatsApp di platform mobile dan desktop. Analisis ini dilakukan berdasarkan enam dimensi utama, yaitu attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, dan novelty. Penelitian menunjukkan bahwa platform mobile

memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik dibandingkan platform desktop karena lebih praktis, mudah digunakan, dan memiliki respon sistem yang lebih cepat, sehingga membuat aktivitas komunikasi sehari-hari lebih nyaman. Sementara itu, platform desktop dianggap cukup membantu dalam mendukung pekerjaan multitasking, tetapi masih ada beberapa masalah seperti keselarasan pesan dan kinerja aplikasi yang memengaruhi kepuasan pengguna. Dengan demikian, hasil penelitian ini bisa dijadikan acuan bagi pengembang aplikasi untuk memperbaiki kualitas antarmuka dan kinerja sistem, sehingga pengalaman pengguna di kedua platform bisa lebih baik dan sama saja.

## DAFTAR PUSTAKA

Alawiyah, F. F., & Canta, D. S. (2022). Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Shopee Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ). *Journal of Information System Research (JOSH)*, *3*(4), 344–350. https://doi.org/10.47065/josh.v3i4.1574

Alfajri, R., & Khusnul, K. K. (2026). PENGEMBANGAN PLATFORM E-LEARNING BERBASIS WEB-MOBILE PADA SD NEGERI 02 MADUKORO BARU. *Rabit : Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Univrab*, *11*(1), 231–245. https://doi.org/10.36341/rabit.v11i1.6777

Amesha, A., Adinda, T., Nazira, N., & Willyansah, W. (2025). PENGARUH DESAIN UI/UX YANG EFEKTIF DALAM MENINGKATKAN PENGALAMAN DAN KEPUASAN PENGGUNAAN. *JURNAL DATA SAINS DAN TEKNOLOGI INFORMASI (DASTIS)*, *2*(02), 1–10. https://doi.org/10.62003/kygzam23

Divanda, D. (2024). Transformasi Fungsi Platform WhatsApp Sebagai Media Dakwah Di Era 5.0. *AL-MUTSLA*, *6*(2), 414–461. https://doi.org/10.46870/jstain.v6i2.1226

Harahap, N. H., Azzura, P. R., Yasmin, R., Ikram, R., Alfarisi, R., Maghfira, W. A., & Hasibuan, Z. L. S. (2025). Analisis Isi Pesan Komunikasi Interpersonal dalam Percakapan Digital Melalui Aplikasi WhatsApp Sebagai Bentuk Interaksi Sosial Modern. *Fatih: Journal of Contemporary Research*, *2*(1), 433–444. https://doi.org/10.61253/dkjptn18

Kairupan, S. O., Kadimakeng, O. C., & Kahingide, A. (2025). Pemanfaatan Internet dan Media Online sebagai Inovasi Sarana Pelayanan Pastoral di Era Digital. *THEOSEBIA: Journal of Theology, Christian Religious Education and Psychospiritual*, *3*(1), 25–38. https://doi.org/10.70420/theosebia.v3i1.154

Maulana, M. S., & Pratiwi, D. (2024). Penggunaan WhatsApp Bot dalam Program Pengabdian Masyarakat: Evaluasi Efektivitas dan Kepuasan Pengguna. *Jurnal Pengabdian Inovatif Masyarakat*, *1*(1), 6–10. https://doi.org/10.62759/jpim.v1i1.52

Purba, D. G., Siadari, F. A., Damanik, T. H., Manurung, J. F., & Siregar, F. R. M. (2024). EFISIENSI SISTEM KOMUNIKASI MODERN DALAM KEGIATAN TRANSAKSI PADA BISNIS WARKOP BERKAH. *MANAJEMEN*, *4*(2), 94–102. https://doi.org/10.51903/manajemen.v4i2.841

Putri, A., & Indriyanti, A. D. (2022). Evaluasi Usability Aplikasi BTN Mobile dengan Metode User Experience Questionnaire dan Heuristic Evaluation. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, *3*(2), 49–59. https://doi.org/10.26740/jeisbi.v3i2.46226

Risky, T. T. A., Faiza, N., Hasibuan, M. F. H., & Nasution, M. S. R. (2025). Modeling and Simulation of Indoor Temperature Dynamics Using Random Forest and Multi-Layer Perceptron Methods. *JITCoS : Journal of Information Technology and Computer System*, *1*(2), 64–73. https://doi.org/10.65230/jitcos.v1i2.39

Syafei, T. F. M., & Hidayatullah, A. (2023). Analisis Penerapan UI/UX Dalam Meningkatkan Pengalaman Pengguna Pada Sistem Reservasi Amadeus. *JUSTINFO | Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi*, *1*(1), 1–8. https://doi.org/10.33197/justinfo.vol1.iss1.2023.1252

Wijayanti, Y., Suyoto, S., & Hidayat, A. T. (2023). Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Seluler Visiting Jogja Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ). *Jurnal Janitra Informatika Dan Sistem Informasi*, *3*(1), 10–17. https://doi.org/10.25008/janitra.v3i1.169

Wulandari, S., Anggraini, P., & Faradika, F. (2025). Analisis Konseptual Desain UI UX pada Aplikasi Dompetku dalam Meningkatkan Pengalaman Pengguna. *Jurnal Sistem Informasi Dan Informatika*, *3*(2), 87–94. https://doi.org/10.47233/jiska.v3i2.2135