

**ANALISIS PERBANDINGAN PENGALAMAN PENGGUNA PADA  
APLIKASI WHATSAPP DAN LINE MENGGUNAKAN METODE *USER  
EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)* PADA MAHASISWA  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**SKRIPSI**

**Program Studi Sistem Informasi  
Jenjang Sarjana**



Oleh

**Vika Widiya Astutik**

**09031482326010**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2025**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**Analisis Perbandingan Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi WhatsApp dan  
LINE Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ) Pada  
Mahasiswa Universitas Sriwijaya**

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian studi di  
Program Studi S1 Sistem Informasi

Oleh:

**VIKA WIDIYA ASTUTIK**

**09031482326010**

**Pembimbing 1 : Iin Seprina, M. Kom.**  
**NIP. 198303182023212034**

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan Sistem Informasi**



**Ahmad Rifai, S.T., M.T.**  
**1979102010121003**

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Vika Widiya Astutik

NIM : 09031482326010

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Skripsi : Analisis Perbandingan Pengguna Pada Aplikasi Whatsapp Dan LINE Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) Pada Mahasiswa Universitas Sriwijaya

Hasil Pengecekan *Software iThenticate/Turnitin* : 16%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/ plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/ plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya bat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, 21 Januari 2025



Vika Widiya Astutik  
NIM.09031482326010

## HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 24 Januari 2025

Nama : Vika Widiya Astutik

NIM : 09031482326010

Judul : Analisis Perbandingan Pengguna Pada Aplikasi Whatsapp dan LINE Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) Pada Mahasiswa Universitas Sriwijaya

Komisi Penguji:

1. Pembimbing : Iin Seprina, M.Kom.
2. Ketua Penguji : Endang Lestari Ruskan, M.T
3. Penguji : Dr. Ali Ibrahim, M. T.



Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



**Ahmad Rifai, S.T., M.T.**  
NIP. 197910202010121003

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

**“Langkahku mungkin kecil, tapi setiap tapaknya adalah harapan besar yang ditanamkan orang tua-ku”**

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

- Kedua Orang Tua-ku
- Seluruh Dosen Jurusan Sistem Informasi
- Almamaterku, Universitas Sriwijaya

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis curahkan kepada Allah SWT. karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Analisis Perbandingan Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi WhatsApp dan LINE Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) Pada Mahasiswa Universitas Sriwijaya” guna memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi di Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh bimbingan, bantuan, dukungan dan doa dari berbagai pihak hingga terselesainya tugas akhir ini. Oleh karena dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, hidayah, kesempatan dan Kesehatan sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Sarminto dan Ibu Siti Aminah, yang merupakan kedua orang tua penulis. Terima kasih penulis ucapkan atas segala doa, cinta, dukungan, dan motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Menjadi suatu kebanggaan memiliki orang tua yang mendukung anaknya untuk mengenyam pendidikan setinggi-tingginya, dari lulus Diploma-III dan diberikan kesempatan untuk melanjutkan Strata-I meskipun jalannya berliku. Terima kasih Bapak dan Ibu, meskipun kalian tidak sempat merasakan bangku perkuliahan namun kalian membuktikan kalimat “tidak apa-apa, yang terpenting anaknya bisa sarjana”. Semoga Bapak dan Ibu sehat selalu.
3. Bapak Prof. Dr. Erwin, S.Si., M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Ahmad Rifai, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Pacu Putra Suarli, B.CS., M.CS. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Ibu Iin Seprina, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing tugas akhir ini yang telah banyak meluangkan waktu, membimbing dengan sebaik

mungkin, memberi masukan, sekaligus memberikan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.

7. Ibu Endang Lestari, S.Kom., M.T dan Bapak Dr. Ali Ibrahim. M.T. selaku Dosen Penguji yang memberikan saran terhadap tugas akhir ini.
8. Seluruh dosen beserta staff jurusan sistem informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu selama proses perkuliahan.
9. Mas Aga, terima kasih sudah menemani untuk melewati fase skripsi yang penuh drama ini.
10. Sahabatku Dita Indah Sari dan Umi Sabariyah yang mendengarkan keluh kesahku, memberi saran, sekaligus memberi semangat meskipun fase kita sudah berbeda. Irdania Uly Lahmi yang kebersamai dalam bimbingan serta memberikan bantuan apapun dalam penulisan skripsi. Selain itu, Reffina Ramadhini, Rosdianah, dan Dyan Herna yang sudah senantiasa memberi semangat melalui *hangout*.
11. Teman-teman SI Profesional 2023 yang sudah kebersamai dalam menyelesaikan 3 semester bersama.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, diharapkan kritik dan saran yang membangun supaya menjadi lebih baik kedepannya.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat menambah pengetahuan serta dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Palembang, Februari 2025

Vika Widiya Astutik  
NIM.09031482326010

**ANALISIS PERBANDINGAN PENGALAMAN PENGGUNA PADA  
APLIKASI WHATSAPP DAN LINE MENGGUNAKAN METODE *USER  
EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)* PADA MAHASISWA  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**Oleh**

**Vika Widiya Astutik**

**09031482326010**

**ABSTRAK**

Aplikasi pesan instan kini menjadi bagian penting dari kehidupan sehari-hari mahasiswa di era digital, termasuk di Universitas Sriwijaya. WhatsApp dan LINE adalah dua aplikasi populer yang digunakan untuk berkomunikasi, baik secara personal maupun kelompok. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbandingan pengguna antara aplikasi WhatsApp dan LINE di kalangan mahasiswa Universitas Sriwijaya. Populasi penelitian ini adalah pengguna aplikasi WhatsApp atau LINE dengan teknik pengambilan sampel yaitu *Non Probability-Sampling* yaitu menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan *UEQ Data Analysis Tools*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa LINE unggul dari segala aspek variabel dari WhatsApp. Pada LINE didapatkan nilai mean mengacu pada variabel yaitu 2.24 *attractiveness*, 1.99 *efficiency*, 2.10 *Perspicuity*, 2.03 *dependability*, 1.99 *stimulation* dengan kategori “*excellent*”, 1.06 *novelty* dengan kategori “*good*”. Sementara WhatsApp didapatkan nilai mean mengacu pada variabel yaitu 1.90 *attractiveness*, 2.11 *Perspicuity* masuk kategori “*excellent*”, 1.87 *efficiency*, 1.53 *dependability*, 1.37 *stimulation* masuk kategori “*good*” dan 0.18 *novelty* masuk kategori “*below average*”.

**Kata kunci** : Pengalaman pengguna, *User Experience Questionnaire*, WhatsApp, LINE



**COMPARATIVE ANALYSIS OF USER EXPERIENCE ON WHATSAPP  
AND LINE APPLICATIONS USING USER EXPERIENCE  
QUESTIONNAIRE (UEQ) METHOD ON SRIWIJAYA UNIVERSITY  
STUDENTS**

**By**

**Vika Widiya Astutik**

**09031482326010**

**ABSTRACT**

*Instant messaging apps have become an important part of students' daily lives in the digital era, including at Sriwijaya University. WhatsApp and LINE are two popular applications used to communicate, both personally and in groups. This study aims to analyze the user comparison between WhatsApp and LINE among Sriwijaya University students. The population of this research is WhatsApp or LINE application users with the sampling technique, namely Non Probability-Sampling, using Purposive Sampling technique. Data analysis was conducted using UEQ Data Analysis Tools. The results of this study indicate that LINE is superior in all aspects of the variable from WhatsApp. On LINE, the mean value refers to variables, namely 2.24 attractiveness, 1.99 efficiency, 2.10 Perspicuity, 2.03 dependability, 1.99 stimulation with the category "excellent", 1.06 novelty with the category "good". While WhatsApp obtained mean values referring to variables, namely 1.90 attractiveness, 2.11 Perspicuity in the "excellent" category, 1.87 efficiency, 1.53 dependability, 1.37 stimulation in the "good" category and 0.18 novelty in the "below average" category.*

**Keywords:** *User experience, User Experience Questionnaire, WhatsApp, LINE*

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>COVER</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Batasan Masalah .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	6
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Pengalaman Pengguna ( <i>User experience</i> ) .....	8
2.3 Aplikasi Pesan Instan .....	9
2.3.1 WhatsApp.....	9
2.3.2 LINE.....	10
2.4 <i>User experience</i> Questionnaire (UEQ) .....	11
2.5 Kuesioner .....	15
2.6 UEQ Data Analysis Tool .....	15
2.7 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	15
2.7.1 Populasi.....	15
2.7.2 Sampel.....	15
2.7.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	16

2.8	Rumus Slovin .....	16
2.9	Uji Validitas.....	16
2.10	Uji Reliabilitas.....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>18</b>
3.1	Objek Penelitian .....	18
3.2	Jenis Penelitian.....	18
3.3	Alur Penelitian.....	19
3.3.1	Identifikasi Masalah .....	20
3.3.2	Studi Literatur .....	20
3.3.3	Penentuan Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .	20
3.3.4	Menyusun Instrumen Penelitian.....	21
3.3.5	Pengumpulan Data dengan Metode UEQ .....	21
3.3.6	Pengolahan Data dan Analisis.....	22
3.3.7	Perbandingan UEQ.....	24
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>25</b>
4.1	Penyusunan Instrumen Penelitian.....	25
4.2	Pengumpulan Data.....	30
4.3	Pengolahan Data .....	30
1.	Hasil Analisis <i>User Experience</i> Pengguna WhatsApp .....	36
2.	Hasil Analisis <i>User Experience</i> Pengguna LINE .....	41
4.4	Perbandingan UEQ WhatsApp dan LINE .....	45
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>49</b>
5.1	Kesimpulan .....	49
5.2	Saran .....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>50</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>53</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu .....	6
<b>Tabel 2.2</b> Pernyataan UEQ .....	13
<b>Tabel 3.1</b> Transformasi Data .....	22
<b>Tabel 4.1</b> Instrumen Penelitian.....	25
<b>Tabel 4.2</b> Uji Validitas Variabel <i>Attractiveness</i> .....	26
<b>Tabel 4.3</b> Uji Validitas Variabel <i>Perspiciuity</i> .....	27
<b>Tabel 4.4</b> Uji Validitas Variabel <i>Efficiency</i> .....	27
<b>Tabel 4.5</b> Uji Validitas Variabel <i>Dependability</i> .....	28
<b>Tabel 4.6</b> Uji Validitas Variabel <i>Stimulation</i> .....	28
<b>Tabel 4.7</b> Uji Validitas Variabel <i>Novelty</i> .....	28
<b>Tabel 4.8</b> Uji Reliabilitas.....	29
<b>Tabel 4.9</b> Indeks Nilai .....	36
<b>Tabel 4.10</b> Nilai Mean Setiap Variabel UEQ WhatsApp.....	37
<b>Tabel 4.11</b> Nilai Mean setiap Item UEQ WhatsApp.....	37
<b>Tabel 4.12</b> Nilai Mean setiap Item Daya Tarik ( <i>Attractiveness</i> ).....	38
<b>Tabel 4.13</b> Nilai Mean setiap Item Kejelasan ( <i>Perspiciuity</i> ) .....	38
<b>Tabel 4.14</b> Nilai Mean setiap Item Efisiensi ( <i>Efficiency</i> ) .....	39
<b>Tabel 4.15</b> Nilai Mean setiap Item Ketepatan ( <i>Dependability</i> ).....	39
<b>Tabel 4.16</b> Nilai Mean setiap Item Stimulasi ( <i>Stimulation</i> ).....	39
<b>Tabel 4.17</b> Nilai Mean setiap Item Kebaruan ( <i>Novelty</i> ).....	40
<b>Tabel 4.18</b> <i>Benchmark</i> UEQ WhatsApp .....	41
<b>Tabel 4.19</b> Nilai Mean Setiap Variabel UEQ LINE.....	41
<b>Tabel 4.20</b> Nilai Mean setiap Item UEQ LINE.....	42
<b>Tabel 4.21</b> Nilai Mean setiap Item Daya Tarik ( <i>Attractiveness</i> ).....	42
<b>Tabel 4.22</b> Nilai Mean setiap Item Kejelasan ( <i>Perspiciuity</i> ) .....	43
<b>Tabel 4.23</b> Nilai Mean setiap Item Efisiensi ( <i>Efficiency</i> ) .....	43
<b>Tabel 4.24</b> Nilai Mean setiap Item Ketepatan ( <i>Dependability</i> ).....	43
<b>Tabel 4.25</b> Nilai Mean setiap Item Stimulasi ( <i>Stimulation</i> ).....	44
<b>Tabel 4.26</b> Nilai Mean Item Kebaruan ( <i>Novelty</i> ) .....	44
<b>Tabel 4.27</b> <i>Benchmark</i> UEQ LINE .....	45
<b>Tabel 4.28</b> Perbandingan UEQ Aplikasi WhatsApp dan LINE .....	46

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 2.1</b> Struktur Skala UEQ .....	12
<b>Gambar 2.2</b> Skala Pilihan Instrumen Pernyataan UEQ .....	14
<b>Gambar 3.1</b> Alur Penelitian .....	19
<b>Gambar 3.2</b> Proses Pengolahan Data.....	24
<b>Gambar 4.1</b> Visualisasi Data Responden berdasarkan <i>Gender</i> .....	30
<b>Gambar 4.2</b> (a) Analisis <i>Inconsistency</i> Data WhatsApp dan (b) Analisis <i>Inconsistency</i> Data Line.....	33
<b>Gambar 4.3</b> (a) Hasil Analisis <i>Inconsistency</i> Data WhatsApp dan (b) Hasil Analisis <i>Inconsistency</i> Data Line.....	35
<b>Gambar 4.5</b> Grafik <i>Benchmark</i> UEQ WhatsApp .....	40
<b>Gambar 4.6</b> Grafik <i>Benchmark</i> UEQ LINE .....	45
<b>Gambar 4.7</b> Grafik Perbandingan UEQ Aplikasi WhatsApp dan LINE .....	47

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
<b>Lampiran 1</b> Data Testimoni Aplikasi WhatsApp.....	A-1
<b>Lampiran 2</b> Data Testimoni Aplikasi LINE.....	B-1
<b>Lampiran 3</b> Kuesioner Penelitian.....	C-1
<b>Lampiran 4</b> Hasil Kuesioner UEQ WhatsApp.....	D-1
<b>Lampiran 5</b> Hasil Kuesioner UEQ LINE.....	E-1
<b>Lampiran 6</b> Hasil Transformasi Data UEQ WhatsApp.....	F-1
<b>Lampiran 7</b> Hasil Transformasi Data UEQ LINE.....	G-1
<b>Lampiran 8</b> Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	H-1
<b>Lampiran 9</b> Surat Kesediaan Pembimbing.....	I-1
<b>Lampiran 10</b> Surat Rekomendasi Ujian Komprehensif.....	J-1
<b>Lampiran 11</b> Surat Keterangan <i>Similarity</i> .....	K-1
<b>Lampiran 12</b> Surat Konsultasi.....	L-1
<b>Lampiran 13</b> Form Perbaikan Ujian Komprehensif.....	M-1

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era digital seperti sekarang, perkembangan teknologi dan komunikasi telah berkembang dengan sangat pesat. Perkembangan teknologi dibuktikan dengan laporan terbaru *We Are Social* menyatakan bahwa jumlah pengguna internet global secara individu mencapai 5,35 miliar orang. Pada Januari 2024, jumlah tersebut merupakan 66,2% dari populasi global dengan total 8,08 miliar orang. Perkembangan teknologi juga membawa perubahan pada berbagai aspek kehidupan, salah satunya yaitu dalam hal komunikasi. Komunikasi kini tidak dapat dipisahkan dari aktivitas kehidupan manusia, baik secara individu maupun sosial. Razzaq et al., (2023) menjelaskan bahwa globalisasi memberikan kontribusi terhadap terciptanya alat komunikasi seperti telepon, internet, dan lainnya yang mempermudah koneksi antar manusia. Sehingga dampak era globalisasi yaitu perubahan berkomunikasi yang dapat terhubung dengan mudah. Dalam kehidupan sosial, komunikasi digunakan sebagai media untuk berinteraksi dengan sesama, berbagi informasi, menyampaikan keinginan, perasaan, pikiran, informasi, pendapat, hingga berbagi pengalaman kepada orang lain (Ujang Mahadi, 2021). Hal ini membuat *startup* juga mulai menciptakan aplikasi komunikasi berupa aplikasi pesan instan. Perubahan ini mampu menggeser penggunaan layanan *Short Message Service* (SMS) menjadi penggunaan aplikasi pesan instan (Wirara et al., 2020).

Berdasarkan penelitian Novrianda Dasmien & Kurniawan (2021) menjelaskan bahwa aplikasi pesan instan adalah media komunikasi yang memudahkan pengguna untuk berkomunikasi secara *real-time* melalui teks, gambar, suara, maupun video. Ada beberapa pesan instan yang dapat digunakan, seperti aplikasi WhatsApp, Telegram, Messenger, LINE, dan masih banyak lagi. Berdasarkan hasil observasi terhadap mahasiswa/I Universitas Sriwijaya, terdapat dua aplikasi pesan instan yang sering digunakan yaitu WhatsApp dan LINE. Seiring dengan perkembangan teknologi komunikasi digital, aplikasi pesan instan seperti WhatsApp dan LINE semakin penting dalam mendukung aktivitas perkuliahan, terutama *pasca pandemic* COVID-19. Selama pandemi, banyak institusi pendidikan beralih ke

pembelajaran jarak jauh. Meski kini kegiatan perkuliahan sudah mulai kembali normal, penggunaan aplikasi WhatsApp dan LINE tetap dipertahankan karena kemudahan dan efisiensinya. Berdasarkan penggunaannya pada mahasiswa di Universitas Sriwijaya, untuk mahasiswa baru diharuskan menggunakan LINE dalam berkomunikasi untuk mendapat informasi dari kakak mentoring pada saat penerimaan mahasiswa baru. Selain itu, dalam kegiatan berorganisasi juga LINE banyak digunakan karena mudah dalam membantu kegiatan organisasi seperti *fitur* polling yang dapat digunakan untuk mengambil keputusan. Berbeda dengan LINE, WhatsApp sering digunakan untuk berkomunikasi antar mahasiswa maupun mahasiswa dengan dosen di saat pembelajaran berlangsung. Pada (Mose, Raintung, Andaria, & Sorongan, 2023) WhatsApp adalah aplikasi yang dirancang untuk mempermudah komunikasi, memudahkan dan memungkinkan semua penggunanya untuk berbagi informasi. Penggunaan yang mudah membuat WhatsApp banyak diminati. Menurut (Sitorus et al., 2020) LINE Messenger yang adalah produk aplikasi pesan instan dari NHN Corporation (NAVER) merupakan aplikasi *messenger* dengan perkembangan yang bagus dan cepat, terdapat fitur yang tidak dimiliki aplikasi lain serupa tapi terdapat pada aplikasi ini seperti, adanya *timeline* yang diciptakan supaya *user* LINE bisa menuangkan berbagai hal dari pemikirannya atau hal yang tengah terjadi pada sekitaran mereka. Kedua aplikasi ini menyediakan layanan yang hampir serupa, namun pada masing-masing aplikasi memiliki keunikan tersendiri.

Meskipun kedua aplikasi tersebut memberikan kebutuhan fungsional yang hampir serupa, pengalaman pengguna (*User experience*) dapat berbeda secara signifikan. Penelitian terdahulu terkait pengalaman pengguna dilakukan oleh (Muhammad et al., 2022) untuk mengetahui pengalaman *user* pada aplikasi WhatsApp dan Telegram yang menerapkan kuesioner Mecue dan indikator berjumlah 10 dalam bentuk *Usefulness, usability, visual aesthetics, status, commitment, positive emotions, negative emotions, product loyalty, intention to use* dan *overall evaluation*. Temuan penelitian ini berupa kesimpulan perbandingan dari rerata tiap-tiap indikator pada kedua aplikasi yang mana terdapat nilai yang lebih besar pada aplikasi WhatsApp pada seluruh indikator tidak termasuk *visual aesthetics*. Penelitian serupa terkait dengan mengukur dan mengevaluasi *user*



aplikasi Whatsapp dan Telegram yang dilakukan oleh (Arisandy et al., 2022) yang memanfaatkan metode *User experience Questinnnaire Plus (UEQ+)*. Temuan studi tersebut mengindikasikan terdapat *user experience* secara positif pada kedua aplikasi tersebut. terdapat keunggulan yang WhatsApp miliki pada seluruh aspek yang diukur dibandingkan dengan Telegram, namun tidak termasuk dengan item transparan yang mana Telegram unggul di dalamnya. Selain itu, pada *user experience* kedua aplikasi ini ditemukan adanya perbedaan secara signifikan pada pada penilaian *user experience* kedua aplikasi pada variable *Intuitive Use, Dependability, Efficiency*. Namun tidak ditemukan adanya perbedaan secara signifikan pada *variable Trust*. Selanjutnya (Okabashi Hendrawan et al., 2023) melaksanakan riset guna mengetahui perbandingan pengalaman user aplikasi Halodoc dan Alodokter. Aktivitas mengukur menggunakan metode *User experience Questionnaire (UEQ)*. Hasil dari penelitian ini yaitu aplikasi Halodoc memperoleh temuan evaluasi secara positif dan Alodokter memperoleh temuan cukup positif. Akan tetapi, jika dibandingkan, secara umum aplikasi Halodoc memperoleh nilai yang lebih bagus daripada aplikasi Alodokter. Terdapat kesamaan di antara keduanya yakni skala Efisiensi mendapati nilai paling tinggi dibandingkan aspek lain dan nilai paling rendah didapati pada aspek mutu pragmatis. Sehingga mengindikasikan bahwa aspek mutu pragmatis perlu dikembangkan lebih supaya user dapat tertarik lebih untuk menggunakan aplikasi dan meninggalkan kesan pada pengguna.

Berdasarkan penelitian terdahulu (Putra et al., 2024) *user experience* merupakan interaksi yang terjadi antara pengguna dan produk, layanan, dan perusahaan yang menyediakannya. *User experience Questionnaire* adalah sebuah metode yang digunakan untuk mengukur dengan cepat pengalaman pengguna yang dirasakan terhadap sebuah produk (Ciputra & Farisi, 2023). Mengacu pada pendekatan *User experience Questionnaire (UEQ)*, ada enam variabel yang diterapkan, yaitu: *attractiveness* (daya tarik), *efficiency* (efisiensi), *perspicuity* (tingkat kejelasan), *dependability* (ketepatan), *stimulation* (stimulasi), dan *novelty* (kebaruan) (Khuntari, 2022).

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan penulis dengan data terlampir pada **Lampiran 1** dan **Lampiran 2**, terhadap 450 ulasan dari pengguna WhatsApp dan 450 ulasan dari pengguna LINE di Play Store, terdapat perbedaan dalam berbagai aspek pengalaman pengguna yang diukur menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Pada aspek *Stimulation*, LINE lebih unggul dengan 70.58% sentimen positif dibandingkan WhatsApp yang hanya memperoleh 50%. Namun, pada aspek lain seperti *Perspicuity*, *Novelty*, *Efficiency*, *Dependability*, dan *Attractiveness*, WhatsApp cenderung lebih unggul dibandingkan LINE. Sebagai representasi, dalam kategori *Efficiency*, WhatsApp mendapatkan 11.47% sentimen positif dibandingkan LINE yang hanya memperoleh 8.88%. Selain itu, dalam kategori *Dependability*, WhatsApp unggul dengan 9.52% sentimen positif, sementara LINE hanya mencapai 5.08%.

Perbedaan ini menunjukkan adanya kemungkinan bahwa WhatsApp memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik dibandingkan LINE. Dengan mempertimbangkan penelitian terdahulu dan metode UEQ yang dianggap dapat melakukan pengukuran pengalaman pengguna pada aplikasi pesan instan mendukung peneliti untuk melakukan perbandingan pengalaman pengguna pada aplikasi WhatsApp dan LINE dengan menerapkan metode UEQ di lingkungan Universitas Sriwijaya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berikut rumusan masalah berdasarkan latar belakang yang dijelaskan:

Bagaimana analisis perbandingan pengalaman pengguna menggunakan metode UEQ terhadap aplikasi WhatsApp dan LINE?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

Mengetahui analisis perbandingan pengalaman pengguna menggunakan metode UEQ terhadap aplikasi WhatsApp dan LINE.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, menambah wawasan terutama mengimplementasikan metode *User experience Questionnaire*.
2. Bagi mahasiswa Universitas Sriwijaya, memberikan opsi aplikasi yang sesuai antara WhatsApp dan LINE.
3. Bagi universitas, dapat dijadikan sebagai referensi penelitian yang akan datang.

### **1.5 Batasan Masalah**

Agar pembahasan lebih terstruktur dan tidak menyimpang, maka penulis membuat batasan masalah penelitian yang dibahas yaitu:

1. Penelitian ini hanya terfokus untuk membandingkan tingkat pengalaman pengguna aplikasi WhatsApp dan LINE.
2. Objek penelitian yaitu mahasiswa/i Universitas Sriwijaya.
3. Penelitian ini menggunakan metode *User experience Questionnaire*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). *Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian*. 14, 15–31.
- Annisa, F. D. N., Jaya, J. N. U., & Surmiati, S. (2022). Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi E-Wallet Ovo Dan Gopay Dengan Metode User Experience Questionnaire. *Journal Of Information System Research (Josh)*, 3(3), 242–251. <https://doi.org/10.47065/Josh.V3i3.1527>
- Arisandy, D., Eva Shinta, J., Kalyana, C., & Sifo Mikroskil, J. (2022). Pengukuran Dan Evaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi Whatsapp Dan Telegram Dengan Metode Ueq+ Pada Mahasiswa Universitas Mikroskil. *Oktober 2022 Ijccs*, 23(2).
- Garis, A. F., Chodidjah, S., & Indayanti, D. (N.D.). *Analisis Website Vclass Gunadarma Menggunakan User Experience Questioner (Ueq)*. <https://doi.org/10.59696/Prinsip.V3i1.56>
- Herdjuno Pawenang Kusumo, R., & Suranto, B. S. (N.D.). *Evaluasi User Experience Sistem Informasi Manajemen Tugas Akhir (Sekawan) Informatika Universitas Islam Indonesia Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (Ueq)*. <https://sekawan-UiI.id/Si-Penjaluran/Auth>
- Jagemann, I., Stegemann, M., Von Brachel, R., & Hirschfeld, G. (2024). Gender Differences In Preferences For Mental Health Apps In The General Population - A Choice-Based Conjoint Analysis From Germany. *Bmc Psychiatry*, 24(1), 682. <https://doi.org/10.1186/S12888-024-06134-Y>
- Khuntari, D. (2022). Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Gojek Dan Grab Dengan Pendekatan User Experience Questionnaire. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 8(1). <https://doi.org/10.28932/Jutisi.V8i1.4499>
- Kurnia Dewi, S., Sudaryanto, A., Studi Keperawatan, P., Muhammadiyah Surakarta, U., & Komunitas, K. (2020). *Validitas Dan Reliabilitas Kuisisioner Pengetahuan, Sikap Dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah*.

- Ld Soetanto. (2019). *Kom 205791*.
- Makarawung, F. C. F., Loindong, R. S. R., & Ogi, I. W. J. (2023). The Effect Of Ease Of Transaction, User Experience And Influencer Promotion On Impulse Purchases Of Virtual Products In Mobile Legends Game On Mobile Legends Players In Manado City. In *Jurnal Emba* (Vol. 11, Issue 4).
- Muhammad, A., Hanggara, B. T., & Muslimah Az-Zahra, H. (2022). *Analisis Perbandingan Pengalaman Pengguna Aplikasi Whatsapp Dan Telegram Menggunakan Kuesioner Mecue* (Vol. 6, Issue 1). [Http://J-Ptiik.Ub.Ac.Id](http://J-Ptiik.Ub.Ac.Id)
- Nooriza, R. (2023). *Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Mobile Cinema Ticketing Di Indonesia Menggunakan User Experience Questionnaire (Ueq)*.
- Novrianda Dasmien, R., & Kurniawan, F. (2021). *Digital Forensik Deleted Cyber Crime Evidence Pada Pesan Instan Media Sosial Digital Forensics Deleted Cyber Crime Evidence On Social Media Instant Messaging* (Vol. 20, Issue 4).
- Okabashi Hendrawan, N., Muhammad, E., Jonemaro, A., & Ananta, M. T. (2023a). *Analisis Perbandingan Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Halodoc Dan Alodokter Menggunakan User Experience Questionnaire (Ueq)* (Vol. 7, Issue 3). [Http://J-Ptiik.Ub.Ac.Id](http://J-Ptiik.Ub.Ac.Id)
- Okabashi Hendrawan, N., Muhammad, E., Jonemaro, A., & Ananta, M. T. (2023b). *Analisis Perbandingan Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Halodoc Dan Alodokter Menggunakan User Experience Questionnaire (Ueq)* (Vol. 7, Issue 3). [Http://J-Ptiik.Ub.Ac.Id](http://J-Ptiik.Ub.Ac.Id)
- Putra, I. G. P. A. A., Juiantara. Kw, P. P. O., Gunawan, I. M. A. O., & Indrawan, G. (2024). Evaluasi Usability Website Bukalapak Dan Tokopedia Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (Ueq). *Inti Nusa Mandiri*, 18(2), 166–175. [Https://Doi.Org/10.33480/Inti.V18i2.5023](https://doi.org/10.33480/Inti.V18i2.5023)
- Razzaq, A., Aditya, M., Widya, A., Kuncoro Putri, O., Kundhalini, A. S., Yacobus, D., Asimetris, P., & Pertahanan, S. (2023). Ancaman Spionase Dalam Penggunaan Whatsapp Di Bidang Pertahanan Indonesia. In *Jurnal Imagine* (Vol. 3, Issue 2). Online. [Https://Jurnal.Std-Bali.Ac.Id/Index.Php/Imagine](https://jurnal.std-bali.ac.id/index.php/imagine)

- Ruwana, I., & Seprina, I. (2020). *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Sjsfs Eta Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (Studi Kasus : Pt.Nippon Indosari Corpindo Tbk, Palembang)*.
- Schrepp, M. (2023). *User Experience Questionnaire Handbook*. [Www.Ueq-Online.Org](http://www.Ueq-Online.Org)
- Siti Hamidah, N., & Jannati Hakim, R. (2023). Peran Sosial Media Atas Perilaku Konsumtif Belanja Bagi Ibu Rumah Tangga Di Desa Lebaksari Kec.Parakansalak. In *Jurnal Riset Ilmiah* (Vol. 2, Issue 3).
- Sitorus, D., Padjadjaran, U., & Rodiah, S. (2020). Studi Tentang Perilaku Pencarian Informasi Pada Official Account Line Kabim Universitas Padjadjaran Yunus Winoto. In *Indonesian Journal Of Academic Librarianship* (Vol. 4, Issue 2).
- Ujang Mahadi. (2021). *Komunikasi Pendidikan (Urgensi Komunikasi Efektif Dalam Proses Pembelajaran)*. 2, 80–90.
- Ulhaq, D., Masa, A. P. A., & Setyadi, H. J. (2024). Analisis Perbandingan User Experience Aplikasi E-Commerce Shopee Dan Tokopedia Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (Ueq). *Adopsi Teknologi Dan Sistem Informasi (Atasi)*, 3(1), 37–44. <https://doi.org/10.30872/Atasi.V3i1.1183>
- Wirara, A., Hardiawan, B., Salman, M., & Siber Dan Sandi Negara, B. (2020). Identifikasi Bukti Digital Pada Akuisisi Perangkat Mobile Dari Aplikasi Pesan Instan “Whatsapp.” In *Maret* (Vol. 26, Issue 1).
- Yani Balaka, M., & Abyan, F. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. [Www.Penerbitwidina.Com](http://www.Penerbitwidina.Com)