

**EVALUASI *USABILITY* APLIKASI WHATSAPP MENGGUNAKAN METODE  
SYSTEM *USABILITY* SCALE (SUS)****M.Rizky Ramadhan<sup>1</sup>, Arif Sandika<sup>2</sup>, Abiyyu Adzin<sup>3</sup>, M. Khalil Gibran<sup>4</sup>**Universitas Islam Negeri Sumatera Utara<sup>1,2,3,4</sup>e-mail: [mrizkyramadhan400@gmail.com](mailto:mrizkyramadhan400@gmail.com)<sup>1</sup>, [sandikaarif016@gmail.com](mailto:sandikaarif016@gmail.com)<sup>2</sup>,[abiyyu054@gmail.com](mailto:abiyyu054@gmail.com)<sup>3</sup>, [m.khalil1100000202@uinsu.ac.id](mailto:m.khalil1100000202@uinsu.ac.id)<sup>4</sup>

Diterima: 9/6/2026; Direvisi: 17/6/2026; Diterbitkan: 28/6/2026

**ABSTRAK**

WhatsApp telah berkembang dari sarana percakapan personal menjadi ruang komunikasi yang digunakan untuk koordinasi kelompok, pertukaran dokumen, serta penyampaian informasi dalam berbagai aktivitas sehari-hari. Luasnya penggunaan aplikasi tersebut belum selalu menggambarkan pengalaman pengguna yang seragam, sehingga evaluasi terhadap aspek *usability* diperlukan untuk memahami tingkat penerimaan pengguna dalam berinteraksi dengan fitur yang tersedia. Penelitian ini mengevaluasi *usability* WhatsApp melalui persepsi pengguna aktif dengan memanfaatkan *System Usability Scale* (SUS). Data dihimpun secara daring melalui kuesioner SUS dari 33 responden yang dipilih secara *purposive* berdasarkan pengalaman menggunakan WhatsApp sebagai media komunikasi sehari-hari. Respons setiap partisipan dikonversi mengikuti aturan penilaian SUS, kemudian dihitung untuk memperoleh skor pada rentang 0–100. Nilai rata-rata yang diperoleh mencapai 74,39 dan berada pada kategori *acceptable*. Temuan tersebut menunjukkan bahwa WhatsApp secara umum diterima responden sebagai aplikasi komunikasi yang relatif mudah digunakan, meskipun variasi pengalaman antarindividu tetap memungkinkan terjadi. Studi ini menyediakan gambaran empiris mengenai penerimaan *usability* WhatsApp pada pengguna aktif serta dapat menjadi pijakan bagi evaluasi lanjutan yang menelaah navigasi, konsistensi antarmuka, dan penggunaan fitur tertentu secara lebih mendalam.

**Kata Kunci:** *Usability, WhatsApp, Teknologi Komunikasi, System Usability Scale (SUS)***ABSTRACT**

WhatsApp has evolved from a platform for personal conversations into a communication space used for group coordination, document sharing, and information dissemination across various daily activities. Its widespread use does not necessarily reflect a uniform user experience; therefore, evaluating its usability is necessary to understand users' level of acceptance when interacting with the available features. This study evaluates the usability of WhatsApp from the perspectives of active users by employing the System Usability Scale (SUS). Data were collected online through an SUS questionnaire administered to 33 respondents selected purposively based on their experience using WhatsApp as a daily communication medium. Each participant's responses were converted according to the SUS scoring procedure and calculated to obtain scores ranging from 0 to 100. The mean score reached 74.39, placing WhatsApp in the acceptable category. These findings indicate that respondents generally perceived WhatsApp as a relatively easy-to-use communication application, although variations in individual user experiences may still occur. This study provides empirical evidence regarding the usability acceptance of WhatsApp among active users and may serve as a basis for further evaluations focusing on navigation, interface consistency, and the use of specific features in greater depth.



**Keywords:** *Usability, WhatsApp, Communication Technology, System Usability Scale (SUS)*

## PENDAHULUAN

Percakapan digital kini tidak lagi berlangsung sebagai aktivitas pelengkap, melainkan menjadi ruang utama tempat informasi akademik, urusan kerja, koordinasi komunitas, dan komunikasi personal bergerak secara bersamaan. Dalam ruang tersebut, WhatsApp digunakan untuk menerima pengumuman, mendistribusikan dokumen, membangun percakapan kelompok, hingga merespons kebutuhan komunikasi yang bersifat segera. Kehadirannya pada praktik komunikasi *digital natives* di Indonesia berkaitan dengan karakter aplikasi pesan instan yang cepat, mudah diakses, dan responsif terhadap pertukaran informasi sehari-hari (Zuhri et al., 2022). Keluasan fungsi ini membuat pengalaman penggunaan WhatsApp tidak dapat dipahami hanya dari jumlah pengguna atau frekuensi pesan yang dikirim. Cara pengguna menemukan percakapan, membaca informasi, mengelola notifikasi, dan berpindah antarfitur justru menentukan apakah aplikasi benar-benar mendukung tujuan komunikasi mereka.

Dalam lingkungan pendidikan tinggi, penggunaan WhatsApp memperlihatkan pergeseran dari percakapan informal menuju medium yang ikut menopang aktivitas akademik. Pesan pengingat, materi singkat, koordinasi tugas, dan komunikasi kelas sering bergerak melalui kanal yang sama dengan percakapan personal. Kajian Koten et al. (2022) menempatkan WhatsApp sebagai media informasi pembelajaran yang membuka ruang komunikasi dua arah dan distribusi materi secara fleksibel. Pengalaman mahasiswa yang dilaporkan oleh Alimah et al. (2025) juga memperlihatkan bahwa akses yang mudah dan keterhubungan antarpengguna membentuk pengalaman belajar melalui aplikasi tersebut. Pada konteks layanan masyarakat, WhatsApp Bot bahkan digunakan untuk menata komunikasi secara lebih terstruktur dan memperoleh penilaian kepuasan pengguna yang positif (Maulana & Pratiwi, 2024). Konsekuensinya, kualitas interaksi dalam aplikasi perlu dibaca sebagai bagian dari kualitas komunikasi akademik dan layanan digital, bukan semata-mata sebagai persoalan teknis antarmuka.

Kenyamanan penggunaan tidak selalu mengikuti tingginya intensitas pemakaian. Lailia dan Venica (2023) menemukan bahwa penyatuan percakapan pribadi dan grup dalam satu tab dapat menyebabkan informasi kelompok tertimbun oleh pesan personal, menyulitkan pencarian grup, dan meningkatkan kemungkinan salah mengirim pesan. Persoalan tersebut memperlihatkan adanya jarak antara ekspektasi pengguna terhadap aplikasi komunikasi yang ringkas dan pengalaman aktual ketika volume percakapan meningkat. Pada aplikasi mobile, susunan elemen, keterbacaan informasi, navigasi, dan konsistensi interaksi membentuk cara pengguna menafsirkan serta mengoperasikan fitur yang tersedia. Husni et al. (2024) mengidentifikasi bahwa faktor antarmuka berperan dalam pengalaman pengguna aplikasi mobile, sedangkan Riam et al. (2025) menunjukkan bahwa kualitas tampilan antarmuka berkaitan dengan kepuasan pengguna WhatsApp. Dengan demikian, evaluasi terhadap WhatsApp perlu memeriksa pengalaman pengguna secara terukur, terutama pada titik-titik interaksi yang dapat menimbulkan hambatan.

Istilah *usability* digunakan untuk menjelaskan kualitas suatu sistem ketika pengguna berupaya mencapai tujuan tertentu melalui sistem tersebut. Dalam konteks WhatsApp, penilaian tersebut tidak hanya menyangkut apakah fitur dapat dijalankan, tetapi juga apakah pengguna mampu mempelajarinya, menggunakannya secara efisien, memahami alur interaksi, serta merasa yakin ketika menyelesaikan aktivitas komunikasi. *System Usability Scale (SUS)* menyediakan cara ringkas untuk menangkap persepsi tersebut melalui penilaian pengguna atas kemudahan, kompleksitas, konsistensi, kebutuhan bantuan, dan rasa percaya diri dalam



menggunakan sistem. Penggunaan SUS pada aplikasi mobile telah diterapkan untuk menilai rancangan aplikasi gamifikasi (Bahtiar & Gustalika, 2022) dan tingkat kegunaan aplikasi LINE sebagai aplikasi pesan instan (Purba & Putra, 2025). Pemanfaatan instrumen ini memungkinkan pengalaman penggunaan WhatsApp diterjemahkan ke dalam ukuran yang lebih sistematis tanpa mengabaikan konteks aktivitas pengguna.

Kajian yang secara langsung mengevaluasi WhatsApp dengan SUS telah tersedia, termasuk penelitian Agustina dan Zaman serta penelitian Nasution (2024). Meski demikian, keberadaan skor *usability* saja belum selalu menjelaskan konteks yang membentuk penilaian pengguna. Pengguna dengan durasi pemakaian yang panjang, intensitas komunikasi tinggi, atau kebiasaan memakai fitur tertentu dapat memiliki pengalaman yang berbeda ketika menghadapi struktur percakapan dan layanan aplikasi yang sama. Sementara itu, penelitian lain lebih banyak menempatkan WhatsApp sebagai media pembelajaran, media informasi, atau kanal layanan, sebagaimana terlihat pada Koten et al. (2022), Alimah et al. (2025), dan Maulana dan Pratiwi (2024). Riam et al. (2025) menyoroti hubungan antarmuka dan kepuasan, tetapi belum berfokus pada pemetaan tingkat *usability* berdasarkan pola pemanfaatan fitur oleh pengguna aktif. Ruang kajian tersebut mengarah pada kebutuhan untuk membaca skor SUS bersama karakteristik dan kebiasaan penggunaan, bukan sebagai angka yang berdiri sendiri.

Temuan lintas konteks mendukung kebutuhan tersebut. Caro-Alvaro et al. (2025) memperlihatkan bahwa rekomendasi *usability* pada aplikasi pesan instan mobile dapat memengaruhi performa pengguna dan perilaku mereka ketika menyelesaikan tugas dalam aplikasi. Artinya, kualitas rancangan tidak berhenti pada kesan visual, melainkan turut menentukan kelancaran pengguna dalam mengakses, memahami, dan menggunakan fitur komunikasi. Perspektif ini memperluas pembacaan terhadap WhatsApp: aplikasi yang familiar bagi pengguna tetap dapat menyisakan titik friksi ketika kebutuhan komunikasi berkembang, volume informasi bertambah, atau fitur digunakan dalam situasi yang berbeda. Karena itu, penilaian terhadap pengalaman pengguna perlu mencakup bukan hanya penerimaan umum terhadap aplikasi, tetapi juga pola aktivitas yang menyertai penggunaannya. Pendekatan semacam ini membantu menghasilkan interpretasi yang lebih hati-hati terhadap kategori skor SUS.

Penelitian ini menempatkan pengguna aktif WhatsApp sebagai sumber utama untuk memahami kualitas penggunaan aplikasi dalam praktik sehari-hari. Skor SUS akan digunakan untuk menggambarkan persepsi responden mengenai kemudahan, efisiensi, konsistensi, dan kenyamanan saat berinteraksi dengan WhatsApp. Bersamaan dengan itu, penelitian memetakan intensitas penggunaan, lama penggunaan, serta fitur yang paling sering dimanfaatkan sebagai konteks interpretatif terhadap skor yang diperoleh. Pilihan ini tidak dimaksudkan untuk menguji pengaruh atau hubungan kausal apabila rancangan penelitian tidak mendukung pengujian tersebut. Kontribusi penelitian terletak pada penyajian evaluasi *usability* yang dibaca berdampingan dengan pola penggunaan pengguna aktif, sehingga hasilnya tidak berhenti pada klasifikasi skor semata.

Melalui kerangka tersebut, penelitian ini bertujuan mengevaluasi *usability* aplikasi WhatsApp menggunakan *System Usability Scale* (SUS) berdasarkan persepsi pengguna aktif. Penelitian juga mendeskripsikan karakteristik responden dan pola penggunaan WhatsApp, meliputi intensitas penggunaan, lama penggunaan, serta fitur yang paling sering digunakan. Hasil pengukuran diharapkan memperkaya pemahaman mengenai pengalaman pengguna pada aplikasi pesan instan dalam konteks komunikasi digital yang padat dan beragam. Bagi penelitian berikutnya, temuan ini dapat digunakan sebagai pijakan untuk mengembangkan evaluasi yang lebih mendalam, termasuk penggabungan SUS dengan pengamatan tugas



pengguna atau wawancara. Pada sisi praktis, hasil penelitian dapat menjadi masukan konseptual untuk membaca aspek penggunaan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan dalam pengembangan aplikasi komunikasi digital.

## METODE PENELITIAN

Pengumpulan data diawali dengan penyusunan kuesioner daring melalui Google Form yang memuat pertanyaan mengenai kebiasaan penggunaan WhatsApp dan pengalaman responden ketika berinteraksi dengan aplikasi tersebut. Tautan kuesioner disebarluaskan kepada pengguna WhatsApp yang menggunakan aplikasi secara rutin untuk keperluan komunikasi sehari-hari. Partisipasi dilakukan secara sukarela, dan setiap responden memperoleh penjelasan singkat mengenai tujuan pengisian formulir sebelum memberikan jawaban. Responden menyatakan persetujuan untuk berpartisipasi sebelum melanjutkan pengisian kuesioner. Dari respons yang masuk, sebanyak 33 jawaban lengkap digunakan sebagai data penelitian, sedangkan respons yang tidak terisi secara utuh tidak dilibatkan dalam pengolahan data. Pemilihan responden dilakukan secara *purposive* dengan mempertimbangkan kesesuaian responden terhadap fokus kajian, yaitu pengguna aktif aplikasi WhatsApp.

Kuesioner disusun dalam dua kelompok informasi yang saling melengkapi. Bagian awal digunakan untuk memperoleh gambaran karakteristik responden dan pola penggunaan WhatsApp, seperti intensitas penggunaan, lama penggunaan, serta fitur yang paling sering dimanfaatkan. Setelah itu, responden menjawab sepuluh pernyataan *System Usability Scale* (SUS) dalam bahasa Indonesia untuk memberikan penilaian umum terhadap *usability* aplikasi WhatsApp. Pernyataan tersebut memuat butir bernilai positif dan negatif agar pengalaman pengguna tidak hanya tercermin dari penilaian yang bersifat mendukung aplikasi. Setiap butir diberi pilihan jawaban pada skala 1 sampai 5, mulai dari *sangat tidak setuju* hingga *sangat setuju*. Identitas pribadi tidak dikumpulkan dalam formulir sehingga jawaban responden dianalisis secara agregat dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Setelah pengisian kuesioner selesai, data diperiksa untuk memastikan bahwa seluruh butir telah dijawab sebelum dimasukkan ke tahap pengolahan. Skor SUS dihitung pada setiap respons dengan prosedur penilaian standar hingga menghasilkan nilai pada rentang 0–100. Nilai tersebut kemudian dirata-ratakan untuk menggambarkan posisi *usability* WhatsApp berdasarkan persepsi kelompok responden. Pembacaan hasil dilakukan menggunakan kategori penilaian SUS yang telah ditetapkan dalam penelitian, sehingga skor yang diperoleh tidak hanya disajikan sebagai angka tunggal. Di sisi lain, data mengenai karakteristik responden dan pola penggunaan aplikasi diolah secara deskriptif melalui frekuensi serta persentase. Seluruh hasil disajikan dalam bentuk tabel untuk memperlihatkan keterkaitan antara profil penggunaan WhatsApp dan gambaran *usability* yang diperoleh dari responden.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Sebanyak 33 respons lengkap memenuhi kriteria untuk diolah dalam penelitian ini. Komposisi responden memperlihatkan dominasi kelompok usia 17–20 tahun, yaitu 23 orang atau 69,7%, sementara kelompok usia 21–25 tahun berjumlah 7 orang atau 21,2%. Responden berusia di bawah 17 tahun tercatat sebanyak 3 orang atau 9,1%, sedangkan kelompok usia 26–30 tahun dan lebih dari 30 tahun tidak muncul dalam data. Pola penggunaan harian juga memperlihatkan bahwa WhatsApp digunakan dalam durasi yang cukup beragam, meskipun kelompok penggunaan 4–6 jam per hari menjadi kategori dengan frekuensi tertinggi.

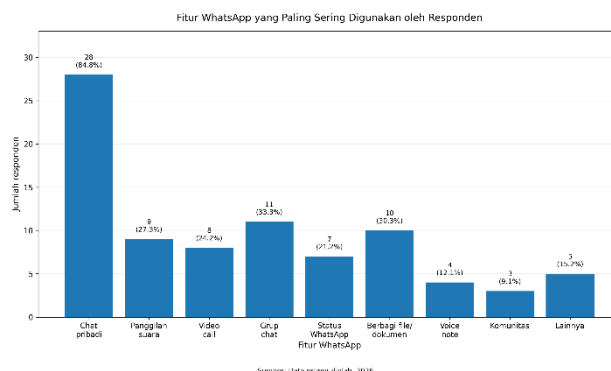
Rangkuman mengenai karakteristik usia, durasi penggunaan harian, serta lama penggunaan aplikasi disajikan pada Tabel 1.

**Tabel 1. Karakteristik dan Pola Penggunaan WhatsApp Responden**

Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Usia	< 17 tahun	3	9,1
	17–20 tahun	23	69,7
	21–25 tahun	7	21,2
	26–30 tahun	0	0,0
	> 30 tahun	0	0,0
Intensitas penggunaan per hari	< 1 jam	0	0,0
	1–3 jam	8	24,2
	4–6 jam	10	30,3
	7–9 jam	8	24,2
	> 9 jam	7	21,2
Lama penggunaan WhatsApp	< 1 tahun	0	0,0
	1–2 tahun	0	0,0
	3–4 tahun	2	6,1
	5–6 tahun	3	9,1
	> 6 tahun	28	84,8

Tabel 1 memperlihatkan bahwa tidak ada responden yang menggunakan WhatsApp kurang dari satu jam per hari. Penggunaan selama empat jam atau lebih tercatat pada 25 responden, sehingga kelompok ini mencakup 75,7% dari keseluruhan partisipan. Riwayat penggunaan juga terkonsentrasi pada kategori lebih dari enam tahun, dengan jumlah 28 responden atau 84,8%. Sebaliknya, pengguna dengan pengalaman kurang dari dua tahun tidak ditemukan dalam data. Gambaran tersebut memberikan konteks mengenai pengalaman responden sebelum penilaian *usability* dilakukan.

Aktivitas yang dilakukan melalui WhatsApp tidak tersebar secara merata pada seluruh fitur. Komunikasi melalui *chat* pribadi menempati posisi paling dominan dengan 28 responden atau 84,8%, jauh melampaui penggunaan fitur lainnya. Grup *chat* digunakan oleh 11 responden (33,3%), kemudian berbagi file atau dokumen oleh 10 responden (30,3%), serta panggilan suara oleh 9 responden (27,3%). Penggunaan *video call* tercatat pada 8 responden (24,2%), status WhatsApp pada 7 responden (21,2%), pilihan fitur lainnya pada 5 responden (15,2%), *voice note* pada 4 responden (12,1%), dan komunitas pada 3 responden (9,1%). Rincian frekuensi pemanfaatan fitur tersebut ditampilkan pada Gambar 1.



**Gambar 1. Fitur WhatsApp yang Paling Sering Digunakan oleh Responden**

Seperti tampak pada Gambar 1, penggunaan WhatsApp dalam kelompok responden terutama berpusat pada komunikasi berbasis teks melalui *chat* pribadi. Fitur yang berkaitan dengan koordinasi dan pertukaran berkas, seperti grup *chat* serta berbagi file atau dokumen, berada pada kelompok penggunaan berikutnya. Panggilan suara dan *video call* muncul dengan frekuensi yang lebih rendah dibandingkan fitur komunikasi teks. Persentase pada gambar tidak dijumlahkan menjadi 100% karena responden diperbolehkan memilih lebih dari satu fitur yang paling sering digunakan. Pola tersebut hanya menggambarkan ragam fitur yang dilaporkan digunakan oleh responden.

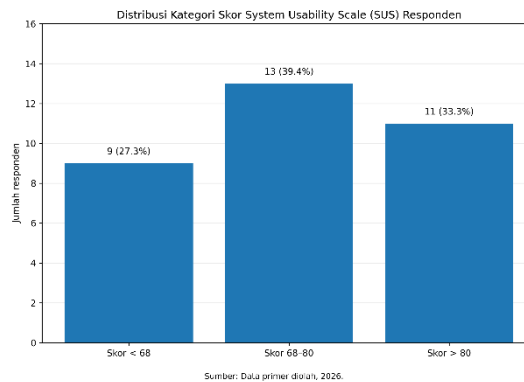
Pengolahan instrumen *System Usability Scale* (SUS) menghasilkan skor individual yang berada pada rentang 40,00 hingga 100,00. Akumulasi seluruh skor mencapai 2.455,00, sedangkan nilai rata-rata kelompok berada pada angka 74,39. Nilai rata-rata tersebut ditempatkan dalam kategori *acceptable* sesuai interval interpretasi SUS yang digunakan dalam penelitian. Ringkasan statistik pengukuran SUS dicantumkan pada Tabel 2 untuk memusatkan perhatian pada hasil utama tanpa menampilkan data mentah per responden.

**Tabel 2. Ringkasan Hasil Pengukuran *System Usability Scale* (SUS)**

Indikator	Nilai
Jumlah responden	33
Skor SUS minimum	40,00
Skor SUS maksimum	100,00
Total skor SUS	2.455,00
Rata-rata skor SUS	74,39
Kategori penerimaan	<i>Acceptable</i>

Rentang antara skor terendah dan tertinggi pada Tabel 2 memperlihatkan adanya perbedaan penilaian antarresponden. Nilai 74,39 berfungsi sebagai gambaran agregat dari penilaian *usability* pada kelompok yang diteliti. Kategori *acceptable* dicantumkan mengikuti batas interpretasi yang telah ditetapkan dalam penelitian. Data jawaban mentah dan hasil perhitungan skor individual tidak ditempatkan dalam bagian utama artikel agar penyajian hasil tetap ringkas. Rincian tersebut dapat disajikan pada bagian lampiran apabila diperlukan.

Variasi skor individu juga dapat diamati melalui pengelompokan tiga rentang nilai. Kelompok dengan skor 68–80 terdiri atas 13 responden atau 39,4%, sedangkan 11 responden atau 33,3% memperoleh skor di atas 80. Sebanyak 9 responden atau 27,3% berada pada skor di bawah 68. Ketiga kelompok tersebut mencakup seluruh 33 responden yang terlibat dalam penelitian. Sebaran kategori skor tersebut divisualisasikan pada Gambar 2.



**Gambar 2. Distribusi Kategori Skor *System Usability Scale* Responden**

Gambar 2 menempatkan kelompok skor 68–80 sebagai kategori dengan jumlah responden terbesar. Kelompok dengan skor di atas 80 berada pada urutan berikutnya, sedangkan skor di bawah 68 mencakup jumlah responden paling sedikit. Penyajian distribusi tersebut melengkapi nilai rata-rata SUS yang telah dirangkum dalam Tabel 2. Dengan demikian, skor rata-rata tidak berdiri sendiri, tetapi dapat dibaca bersama variasi skor yang muncul pada setiap responden. Seluruh uraian pada bagian ini dibatasi pada pelaporan pola data dan belum diarahkan pada penjelasan penyebab maupun implikasi yang akan dibahas pada bagian berikutnya.

## Pembahasan

Penggunaan WhatsApp dalam kehidupan akademik dan sosial tidak lagi dapat dipahami hanya sebagai aktivitas mengirim pesan. Aplikasi ini telah menjadi ruang komunikasi yang menyatukan percakapan personal, koordinasi kelompok, distribusi dokumen, panggilan suara, serta pertukaran informasi dalam waktu singkat. Dalam kondisi seperti itu, skor rata-rata *System Usability Scale* (SUS) sebesar 74,39 memperoleh makna yang lebih luas daripada sekadar angka evaluasi. Nilai tersebut menempatkan WhatsApp pada kategori *acceptable*, yang menunjukkan bahwa responden pada umumnya dapat menerima aplikasi ini sebagai sarana komunikasi yang cukup nyaman digunakan dalam rutinitas mereka.

Penerimaan tersebut tidak berarti bahwa seluruh pengguna membangun pengalaman yang sama. Skor individu yang berada pada rentang 40,00 hingga 100,00 memperlihatkan adanya variasi penilaian terhadap penggunaan WhatsApp di antara responden. Sebagian pengguna mungkin telah terbiasa dengan struktur aplikasi, sedangkan sebagian lainnya masih merasakan hambatan ketika berhadapan dengan fitur tertentu atau pola interaksi yang berbeda. Kondisi ini sejalan dengan Pradana dan Alfariysi (2024) yang menempatkan kinerja aplikasi, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan pengguna sebagai unsur yang saling berkaitan dalam membentuk penilaian terhadap WhatsApp. Dengan demikian, skor rata-rata yang baik perlu dibaca bersama keberagaman pengalaman pengguna, bukan sebagai bukti bahwa seluruh aspek aplikasi telah bekerja secara ideal bagi setiap individu.



Konteks penggunaan turut membentuk cara responden menilai aplikasi. Sebagian besar partisipan telah menggunakan WhatsApp selama lebih dari enam tahun dan mengaksesnya dalam durasi harian yang relatif tinggi. Pengalaman yang berulang memungkinkan pengguna membangun kebiasaan dalam mengoperasikan fitur-fitur utama, terutama percakapan pribadi, grup, dan pengiriman dokumen. Dalam konteks pembelajaran, kebiasaan tersebut dapat memudahkan proses koordinasi tugas, penyampaian informasi kelas, dan komunikasi antara mahasiswa maupun guru. Steven (2025) juga menunjukkan bahwa kepuasan pengguna WhatsApp dalam komunikasi akademik berkaitan dengan kesesuaian platform terhadap kebutuhan interaksi dalam lingkungan pendidikan.

Menariknya, fitur yang paling dominan digunakan dalam penelitian ini tetap berada pada fungsi komunikasi inti. Percakapan pribadi, grup *chat*, dan berbagi dokumen lebih sering dimanfaatkan dibandingkan fitur lain seperti komunitas atau *voice note*. Pola tersebut menunjukkan bahwa pengguna cenderung memilih jalur komunikasi yang paling langsung ketika membutuhkan respons cepat atau pertukaran informasi yang praktis. Firmanto et al. (2025) menggambarkan perubahan komunikasi digital melalui perkembangan fitur aplikasi pesan instan, termasuk pergeseran dari layanan komunikasi sederhana menuju platform yang mampu mendukung berbagai bentuk interaksi. Namun, tingginya penggunaan suatu fitur tidak otomatis menunjukkan bahwa seluruh fitur dalam aplikasi memiliki tingkat kenyamanan yang sama, karena beberapa fungsi tambahan mungkin belum menjadi bagian dari kebiasaan pengguna.

Pengalaman penggunaan juga dapat dipengaruhi oleh elemen visual dan pengaturan antarmuka yang sering kali dianggap sederhana, tetapi memiliki dampak nyata terhadap kenyamanan interaksi. Prasetya et al. (2025) memperlihatkan bahwa perbedaan penggunaan mode gelap dan mode terang pada WhatsApp dapat menghasilkan pengalaman pengguna yang berbeda ketika diukur melalui *User Experience Questionnaire* (UEQ). Sementara itu, Tampubolon dan Syah (2024) menegaskan bahwa rancangan *user interface* pada aplikasi *mobile* berhubungan dengan respons pengguna terhadap layanan digital. Temuan tersebut membantu menjelaskan mengapa skor SUS dalam penelitian ini berada pada kategori *acceptable*, tetapi belum mencapai tingkat yang lebih tinggi. Penerimaan pengguna terhadap aplikasi tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan aplikasi menjalankan fungsi utama, melainkan juga oleh kenyamanan visual, kejelasan navigasi, dan kesesuaian pengaturan fitur dengan kebutuhan pengguna.

Dalam ranah aplikasi pesan instan, pengalaman pengguna selalu berkaitan dengan karakter platform yang digunakan. Alsanossi dan Mohammed (2025) melalui perbandingan WhatsApp, Telegram, dan Google Classroom menunjukkan bahwa perbedaan fitur, orientasi penggunaan, serta pola interaksi dapat menghasilkan persepsi *usability* yang tidak sama. Kajian Faturohman mengenai Telegram dengan metode SUS juga memperlihatkan bahwa pengguna menilai aplikasi pesan instan melalui kemudahan akses, kelancaran komunikasi, dan kenyamanan ketika menjalankan aktivitas digital. Perbandingan tersebut memperlihatkan bahwa skor 74,39 tidak perlu ditempatkan sebagai ukuran absolut mengenai kualitas WhatsApp secara universal. Nilai tersebut lebih tepat dipahami sebagai gambaran pengalaman pengguna pada kelompok responden dalam konteks penelitian ini.

Penggunaan SUS memberikan gambaran umum mengenai penerimaan pengguna, tetapi instrumen tersebut belum mampu menunjukkan secara rinci bagian mana dari aplikasi yang menghasilkan pengalaman positif atau sebaliknya. Kembaren et al. (2025) menjelaskan bahwa SUS dapat digunakan untuk memperoleh gambaran ringkas mengenai tingkat *usability* aplikasi *mobile* melalui respons pengguna. Sharma et al. (2026) menambahkan bahwa evaluasi aplikasi



pesan instan akan menjadi lebih kaya apabila penilaian subjektif pengguna dipadukan dengan pengamatan perilaku penggunaan atau pengukuran berbasis tugas. Oleh karena itu, skor SUS dalam penelitian ini dapat diposisikan sebagai pintu masuk untuk memahami pengalaman pengguna, bukan sebagai penilaian final terhadap seluruh kualitas WhatsApp. Studi lanjutan dapat memperdalam analisis melalui wawancara, observasi penggunaan fitur, atau pengujian berbasis skenario komunikasi akademik.

Perluasan penggunaan WhatsApp ke ranah layanan, bisnis, dan pembelajaran memperlihatkan bahwa kualitas interaksi dalam aplikasi semakin relevan untuk diperhatikan. Fadillah et al. (2026) menghubungkan WhatsApp Business dengan kualitas pelayanan, hubungan dengan konsumen, dan kepuasan pengguna dalam konteks usaha. Pada saat yang sama, penggunaan WhatsApp dalam aktivitas pembelajaran menuntut aplikasi mampu mendukung komunikasi yang cepat, penyebaran informasi yang jelas, dan koordinasi yang tidak membebani pengguna. Kontribusi penelitian ini terletak pada penyediaan gambaran empiris mengenai penerimaan *usability* WhatsApp dari 33 pengguna aktif yang didominasi kelompok usia 17–20 tahun dengan pengalaman penggunaan jangka panjang. Meskipun demikian, jumlah responden yang terbatas dan komposisi usia yang belum merata membuat temuan ini perlu dipahami secara kontekstual, sehingga penelitian berikutnya perlu melibatkan responden yang lebih beragam serta menguji hubungan antara karakteristik pengguna dan variasi skor SUS.

## KESIMPULAN

WhatsApp dipersepsikan memiliki *usability* yang baik dan dapat diterima oleh pengguna aktif sebagai sarana komunikasi sehari-hari. Pengalaman positif tersebut terutama terbentuk melalui kemudahan pengguna dalam menjalankan fungsi komunikasi utama, seperti percakapan pribadi, koordinasi grup, dan pertukaran dokumen. Pola penggunaan yang intensif serta pengalaman pemakaian yang telah berlangsung lama menunjukkan bahwa familiaritas pengguna turut mendukung kenyamanan dalam berinteraksi dengan aplikasi. Dengan demikian, tujuan penelitian untuk mengevaluasi *usability* WhatsApp berdasarkan persepsi pengguna aktif telah terjawab melalui gambaran penerimaan aplikasi dan pola pemanfaatan fitur yang menyertainya.

Meski penerimaan pengguna cenderung positif, perbedaan penilaian yang muncul menunjukkan bahwa kenyamanan berinteraksi dengan WhatsApp belum dirasakan secara sama oleh seluruh responden. Kondisi ini menegaskan pentingnya pengembangan antarmuka dan fitur yang tetap mudah dipahami, konsisten, serta responsif terhadap kebutuhan komunikasi yang beragam. Kajian berikutnya dapat memperluas karakteristik partisipan dan menelaah pengalaman penggunaan secara lebih mendalam melalui wawancara, observasi, atau pengujian berbasis tugas. Langkah tersebut diperlukan agar evaluasi tidak hanya menggambarkan penerimaan umum, tetapi juga mampu mengidentifikasi bagian interaksi yang masih perlu disempurnakan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, U. M., & Zaman, S. (n.d.). *Analisis usability aplikasi WhatsApp menggunakan metode System Usability Scale (SUS)*. <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/66494/>
- Alimah, I. P. L. N., Sumarni, S., & Isnantyo, F. D. (2025). Eksplorasi pengalaman belajar mahasiswa dalam menggunakan WhatsApp sebagai media pembelajaran di perguruan tinggi. *Ideguru: Jurnal Karya Ilmiah Guru*, 10(2), 988–996. <https://doi.org/10.51169/ideguru.v10i2.1401>



- Alsanossi, R., & Mohammed, M. (2025). An interactive comparison of WhatsApp, Telegram, and Google Classroom: Usability and user experience insights. *AlQalam Journal of Medical and Applied Sciences*, 1235–1245. <https://doi.org/10.54361/ajmas.2582105>
- Bahtiar, A. R., & Gustalika, M. A. (2022). Penerapan metode System Usability Scale dalam pengujian rancangan mobile apps gamification tari rakyat di Indonesia. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 6(1), 491. <https://doi.org/10.30865/mib.v6i1.3510>
- Caro-Alvaro, S., García-López, E., García-Cabot, A., & Mavri, A. (2025). Measuring the effects of usability recommendations for mobile instant messaging apps on user performance and user behaviour. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 41(1), 608–626. <https://doi.org/10.1080/10447318.2024.2303553>
- Fadillah, A. N., Triwibowo, R. N., & Wulansari, N. (2026). Analisis digital marketing, relationship quality, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen berbasis WhatsApp Business: Studi kasus Manna Cafe UNAIC. *Al-Amin: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Sosial Humaniora*, 3(2), 941–947. <https://ejournal.alkifayahriau.ac.id/index.php/alamin/article/view/805>
- Faturohman, F. (n.d.). *Analisis dan evaluasi kinerja sistem Telegram dari perspektif pengguna menggunakan metode System Usability Scale (SUS) [Analysis and evaluation of Telegram system performance from a user perspective using the System Usability Scale (SUS) method]*. Academia.edu. [https://www.academia.edu/134731714/Analisis\\_dan\\_Evaluasi\\_Kinerja\\_Sistem\\_Telegram\\_dari\\_Perspektif\\_Pengguna\\_Menggunakan\\_Metode\\_System\\_Usability\\_Scale\\_SUS\\_Analysis\\_and\\_Evaluation\\_of\\_Telegram\\_System\\_Performance\\_from\\_a\\_User\\_Perspective\\_Using\\_the\\_System\\_Usability\\_Scale\\_SUS\\_Method](https://www.academia.edu/134731714/Analisis_dan_Evaluasi_Kinerja_Sistem_Telegram_dari_Perspektif_Pengguna_Menggunakan_Metode_System_Usability_Scale_SUS_Analysis_and_Evaluation_of_Telegram_System_Performance_from_a_User_Perspective_Using_the_System_Usability_Scale_SUS_Method)
- Firmanto, T., Alda, M., Hidayat, K., & Muhammad, M. I. A. R. (2025). Transformasi komunikasi digital: Studi perbandingan fitur antara BBM dan WhatsApp. *Jurnal Manajemen Informatika, Sistem Informasi dan Teknologi Komputer (JUMISTIK)*, 4(2), 688–697. <https://doi.org/10.70247/jumistik.v4i2.236>
- Husni, H. B., Ansahar, R., Maulana, D. A., & Salat, J. (2024). Faktor yang mempengaruhi antarmuka pengguna pada aplikasi Brainly berbasis mobile. *TECHSI: Jurnal Penelitian Teknik Informatika*, 15(2). <https://doi.org/10.29103/techsi.v15i2.19420>
- Kembaren, M. F. H., Hadi, M. S. A., Aulia, N., & Gibran, M. K. (2025). Analisis usability pada aplikasi mobile menggunakan metode System Usability Scale. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(2), 4722–4727. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.1315>
- Koten, F. P. N., Jufriansah, A., & Hikmatiar, H. (2022). Analisis penggunaan aplikasi WhatsApp sebagai media informasi dalam pembelajaran: Literature review. *Jurnal Ilmu Pendidikan (JIP) STKIP Kusuma Negara*, 14(1), 72–84. <https://doi.org/10.37640/jip.v14i1.1409>
- Lailia, S. K., & Venica, L. (2023). Perancangan ulang antarmuka fitur obrolan pada aplikasi WhatsApp dengan metode design thinking. *Jurnal Teknologi dan Informasi*, 13(2). <https://doi.org/10.34010/jati.v13i2.10115>
- 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>
- Nasution, F. S. (2024). *Analisis persepsi usability aplikasi WhatsApp berdasarkan System Usability Scale (SUS) [Doctoral dissertation, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta]*. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Repository. <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/66494/>



- Pradana, R., & Alfarisyi, H. (2024). Evaluasi kinerja dan keamanan aplikasi WhatsApp terhadap kepercayaan konsumen metode usability testing. *J-ENSITEC*, 10(2), 10112–10118. <https://doi.org/10.31949/jensitec.v10i02.9837>
- Prasetya, D. A., Permadani, T. W. I., & Adam, M. (2025, July). Analisis perbandingan pengalaman pengguna pada mode gelap dan mode terang pada aplikasi WhatsApp dengan metode UEQ. *Prosiding SEMNAS INOTEK (Seminar Nasional Inovasi Teknologi)*, 9(2), 1240–1249. <https://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/inotek/article/view/7552>
- Purba, C. F. R., & Putra, I. N. T. A. (2025). Analisis tingkat kegunaan aplikasi LINE dengan pendekatan System Usability Scale (SUS). *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, 13(2). <https://doi.org/10.23960/jitet.v13i2.6456>
- Riam, Z. A., Dewi, S., & Ardiansyah, M. (2025). Pengaruh kualitas tampilan antarmuka aplikasi mobile terhadap kepuasan pengguna aplikasi WhatsApp. *Rekognisi*, 2(1), 8–16. <https://journal.itbviniusbogor.ac.id/index.php/journal/article/view/20>
- Sharma, H., Sibal, R., & Chakraborty, P. (2026). Usability testing of instant messaging apps using measured and self-reported data. *International Journal of Human–Computer Interaction*, 42(10), 7353–7371. <https://doi.org/10.1080/10447318.2025.2558030>
- Steven, Y. R. (2025). *Evaluasi kepuasan pengguna WhatsApp sebagai platform komunikasi akademik di Universitas Atma Jaya Yogyakarta menggunakan metode PIECES* [Doctoral dissertation, Universitas Atma Jaya Yogyakarta]. Universitas Atma Jaya Yogyakarta Repository. <https://repository.uajy.ac.id/id/eprint/36497/>
- Tampubolon, F. R., & Syah, D. H. (2024). Analisis peran desain user interface aplikasi mobile Maxim menggunakan metode A/B testing. *Jurnal Sistem Informasi dan Sistem Komputer*, 9(2), 172–183. <https://doi.org/10.51717/simkom.v9i2.441>
- Zuhri, A., Putra, H. R., Fazri, A., & Miftahurrahmah. (2022). Aplikasi pesan instan accessible di era komunikasi kontemporer tahun 2022 bagi digital natives Indonesia. *Komuniti*, 1, 165–189. <https://journals.ums.ac.id/index.php/komuniti/article/view/17729>