

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah memberikan dampak signifikan pada berbagai sektor, termasuk sektor ekspedisi. Aplikasi mobile seperti J&T Express memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi operasional serta menyediakan layanan yang lebih transparan dan responsif. Pengalaman pengguna (user experience) dalam aplikasi mobile sangat menentukan kesuksesan dan penerimaan aplikasi tersebut. Namun, aplikasi J&T Express menghadapi beberapa kendala, seperti kesulitan dalam menampilkan cek resi, fitur pick-up, dan pencarian drop point. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman pengguna aplikasi mobile J&T Express menggunakan metode Usability Metric for User Experience (UMUX) dan Heuristic Evaluation. Penelitian ini melibatkan 100 responden melalui survei online dan tiga ahli, yaitu Ariffin Izzah Maulana, Aghus Setio Bakti, dan Wildan Lazuardy. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa nilai rata-rata UMUX sebesar 71,45 dan UMUX-Lite sebesar 68,50. Skor UMUX menempatkan aplikasi dalam kategori "Acceptable" dengan grade scale "C" dan adjective rating "Good," sedangkan skor UMUX-Lite menempatkan aplikasi dalam kategori "High" dengan grade scale "D" dan adjective rating "Good." Meskipun pengalaman pengguna secara keseluruhan cukup baik, hasil Heuristic Evaluation mengungkapkan adanya lima masalah kosmetik (severity rating 1) pada aspek H1, H2, H5, H6, dan H7, serta satu masalah kegunaan minor (severity rating 2) pada aspek H4. Tiga aspek lainnya (H8, H9, H10) tidak mengalami masalah usability (severity rating 0), yang menunjukkan bahwa bagian-bagian tersebut telah dirancang dengan baik. Penelitian ini memberikan rekomendasi perbaikan desain berdasarkan temuan masalah, dan hasilnya dapat menjadi masukan berharga bagi pengembang dalam meningkatkan kualitas dan pengalaman pengguna aplikasi J&T Express.

Kata kunci: *User Experience, Aplikasi Mobile, J&T Express, Usability Metric for User Experience (UMUX), Heuristic Evaluation.*