

ABSTRAK

Aplikasi *mobile* J&T adalah sebuah aplikasi yang dirancang oleh J&T *Express* yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi konsumennya dalam melakukan pelacakan dan pengiriman paket. Aplikasi ini perlu dilakukan *user testing*, karena dapat mengetahui seberapa baik aplikasi digunakan, seberapa mudah aplikasi dapat diakses. Pengguna aplikasi ini juga terdapat di Kota Lhokseumawe, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait *user testing* dengan menggunakan analisis matriks Nielsen. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui parameter *user testing* aplikasi *mobile* J&T dengan menggunakan matriks Nielsen. Metode analisis yang digunakan adalah menggunakan matriks Nielsen dengan *usability score*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa parameter yang memiliki nilai paling tinggi adalah *learnability* yaitu sebesar 97,14%, artinya aplikasi *mobile* J&T sangat membantu *user* untuk melakukan tugas dan tujuannya ketika pertama kali menggunakan aplikasi. Sedangkan nilai terendah adalah pada parameter *error* yaitu hanya sebesar 60%, artinya *user* masih menemukan kesalahan atau *error* pada aplikasi *mobile* J&T sehingga hal ini dapat sedikit mengganggu *user* dalam mengoperasikan aplikasi. Selanjutnya hasil *user testing* mendapati bahwa jumlah *usability score* pada aplikasi *mobile* J&T adalah 80,81%, angka ini menunjukkan bahwa aplikasi *mobile* J&T secara keseluruhan sangat baik untuk digunakan oleh *user* dari segi *learnability efficiency*, *memorability*, *errors*, dan *satisfaction* karena dapat membantu dan mendukung *user* dalam melakukan pengecekan status paket (barang) kiriman, pengecekan ongkos kirim, pengecekan *drop point*, melakukan pemesanan, pengecekan *call center*, dan pengecekan panduan penggunaan.

Kata Kunci: user testing, aplikasi mobile J&T, matriks Nielsen