

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENGGUNA PADA APLIKASI MY JNE DENGAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ)

Vanessa Zahrah^{1*}, Rizki Aulianita²

Program Studi Sistem Informasi^{1,2,3}

Fakultas Teknologi Informasi^{1,2,3}

Universitas Nusa Mandiri^{1,2,3}

Correspondent Email: vanessazahrah1512@gmail.com

Author Email: vanessazahrah1512@gmail.com¹,
rizki.rzk@nusamandiri.ac.id²

Received: September 12, 2025. **Revised:** October 10, 2025. **Accepted:** October 13, 2025. **Issue Period:** Vol.9 No.4 (2025), Pp.1359-1369

Abstrak: PT Jalur Nugraha EkaKurir (JNE) menghadirkan aplikasi MY JNE untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan pelacakan, pengecekan tarif, dan fitur lainnya. Namun, meskipun teknologi ini memberikan berbagai kemudahan, masih terdapat beberapa masalah yang sering dikeluhkan oleh pengguna. Ketidakakuratan pelacakan paket, biaya pengiriman yang tidak sesuai, ketidaksesuaian pengiriman barang, serta ketidakpuasan terhadap layanan pick up. Permasalahan diatas dapat mempengaruhi pengalaman pengguna dan menurunkan Tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk mengevaluasi berbagai aspek dari pengalaman pengguna. UEQ adalah metode yang menilai pengalaman pengguna melalui 6 skala: *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty*. Berdasarkan analisis data dari 153 responden, diketahui bahwa benchmark untuk setiap aspek UEQ menunjukkan bahwa *Attractiveness* (1,71), *Efficiency* (1,60), dan *Stimulation* (1,64) berada dalam kategori *Good* (baik). Aspek *Novelty* (0,80) berada dalam kategori *Above Average* (diatas rata-rata), sedangkan aspek *perspicuity* (1,20) dan *Dependability* (1,10) mendapatkan kategori *Below Average* (dibawah rata-rata).

Kata kunci: *User Experience*, MY JNE, UEQ

Abstract: PT Jalur Nugraha EkaKurir (JNE) has launched the MY JNE app to make it easier for customers to track their packages, check rates, and access other features. However, despite the convenience this technology offers, there are still several issues that users frequently complain about. These include inaccurate package tracking, incorrect shipping costs, mismatched deliveries, and dissatisfaction with the pickup service. These issues can impact user experience and reduce user trust and satisfaction levels. This study employs the *User Experience Questionnaire* (UEQ) method to evaluate various aspects of user experience. The UEQ is a method that assesses user experience through six scales: *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, and *novelty*. Based on data analysis from 153 respondents, it was found that the benchmark for each UEQ aspect showed that *Attractiveness* (1.71), *Efficiency* (1.60), and *Stimulation* (1.64) were in the *Good* category. The *Novelty* aspect (0.80) falls into the *Above Average* category,



DOI: 10.52362/jisamar.v9i4.2061

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

while the Perspicuity (1.20) and Dependability (1.10) aspects are categorized as Below Average.

Keywords: User Experience, MY JNE, UEQ

I. PENDAHULUAN

Pertumbuhan pengguna internet di Indonesia terus meningkat setiap tahunnya. Berdasarkan data Asosiasi Penyelenggaraan Jasa Internet Indonesia (APJII), Pada tahun 2025, tercatat jumlah pengguna internet mencapai 229,42 juta jiwa. Kondisi ini mendorong pesatnya perkembangan e-commerce dan berdampak langsung pada meningkatnya kebutuhan layanan logistik. Salah satu perusahaan jasa ekspedisi yang beradaptasi dengan tren digital adalah PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) melalui aplikasi My JNE yang pertama kali dirilis pada tahun 2016. PT Jalur Nugraha EkaKurir (JNE), merupakan salah satu perusahaan pengiriman barang terkemuka yang terkenal bukan hanya karena ketepatan dan keandalan pengirimannya, tetapi juga karena dedikasinya dalam menyediakan layanan digital [1]

Aplikasi My JNE menghadirkan beragam fitur seperti cek resi (*tracking*), cek tarif, *My Shipment*, JNE *Nearby*, hingga *My JOB*. Namun, berdasarkan ulasan pengguna di Google PlayStore masih terdapat sejumlah keluhan seperti akurasi pelacakan paket yang rendah, biaya pengiriman yang dinilai tinggi, serta keterbatasan layanan pick-up. Keluhan ini menunjukkan bahwa pengalaman pengguna (*User Experience/UX*) masih perlu dievaluasi lebih mendalam agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan[2].

Dahulu, memiliki aplikasi dengan tingkat kegunaan (*usability*) yang baik sudah dianggap memadai. Namun, saat ini aplikasi dituntut tidak hanya mudah digunakan, tetapi juga harus memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan dan menarik bagi pengguna. Penelitian sebelumnya terkait *user experience* dilakukan oleh satrio hadi wijoyo[3] untuk mengetahui pengalaman pengguna aplikasi MY JNE dengan menggunakan metode kuantitatif, menghasilkan Kesimpulan bahwa hasil mayoritas responden menyatakan aplikasi MY JNE terdapat ketidakcocokan dalam bahasa dan fitur-fitur yang ada, tetapi terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki dalam desain *prototype*.

Meskipun sudah banyak penelitian yang dilakukan mengenai kualitas layanan MY JNE, penelitian yang fokus pada pengguna aplikasi MY JNE masih terbatas. Penelitian ini menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk mengevaluasi berbagai aspek pengalaman pengguna dengan enam skala: *Attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty*. Keunggulan metode ini adalah tersedianya data *analysis tools* dalam format *excel* yang memudahkan pengukuran UX[4].

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan masukan berharga untuk meningkatkan aplikasi MY JNE dan memberikan wawasan yang berguna untuk pengembangan serta peningkatan MY JNE dan layanan serupa dimasa mendatang.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. MY JNE

PT Jalur Nugraha EkaKurir (JNE) menghadirkan aplikasi berbasis *mobile* yang Bernama MY JNE yang dirancang untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna dalam melakukan pengiriman barang, pengecekan tarif, serta memantau status pengiriman, dan menemukan Lokasi JNE terdekat. MY JNE memudahkan pengirim maupun penerima barang karena dapat diakses melalui aplikasi *mobile*, sehingga tidak perlu lagi mengakses situs web untuk mengecek status pengiriman. MY JNE menyediakan beberapa fitur utama, antara lain *My Shipment*, cek tarif, JNE *Nearby* dan *My Job*. Untuk dapat menggunakan fitur-fitur ini, pengguna diwajibkan untuk melakukan registrasi terlebih dahulu.

2.2. User Experience (UX)

User Experience merujuk pada keseluruhan kesan dan perasaan yang dirasakan seseorang saat berinteraksi dengan sebuah situs web atau aplikasi perangkat lunak. Tujuan utamanya adalah memastikan interaksi tersebut berjalan dengan lancar dan menyenangkan. Dahulu, aplikasi yang sekedar fungsional memiliki (*usability*) yang baik sudah dianggap memadai. Namun, saat ini, aplikasi dituntut tidak hanya mudah digunakan, tetapi juga harus menciptakan pengalaman pengguna yang memuaskan dan menarik bagi pengguna [5].

2.3. User Experience Questionnaire (UEQ)

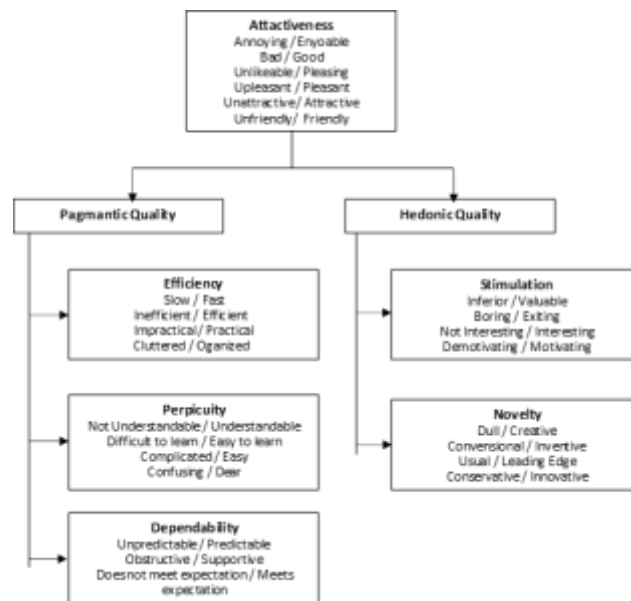


DOI: 10.52362/jisamar.v9i4.2061

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

User Experience Questionnaire (UEQ) memungkinkan penilaian yang cepat mengenai pengalaman pengguna. UEQ merupakan salah satu kuesioner yang efisien untuk mengukur Tingkat pengalaman pengguna suatu produk dengan cepat dalam proses pengujian *usability*. Metode ini memungkinkan pengguna untuk mengungkapkan perasaan, Kesan, dan sikap yang muncul ketika menggunakan produk yang sedang diteliti[6]. Menurut martin schreep, UEQ terdiri dari 6 skala dengan 26 item pertanyaan, antara lain:

- Attarctiveness* (Daya Tarik): Mengukur seberapa suka pengguna terhadap produk atau sistem, apakah mereka merasa tertarik atau tidak tertarik.
- Efficiency* (Efisiensi): Menilai sejauh mana pengguna dapat dengan mudah dan cepat menyelesaikan tugas menggunakan produk, serta seberapa efektif produk tersebut digunakan.
- Perspiciuity* (Kejelasan): Mengukur seberapa mudah produk dipelajari dan dibiasakan penggunaannya oleh pengguna. Skala ini menilai tingkat kejelasan dan kemudahan pemahaman produk.
- Dependability* (Ketepatan) : Menilai seberapa dapat diandalkan produk atau sistem tersebut dalam membantu pengguna mencapai tujuannya.
- Stimulation* (Stimulasi) : Mengukur tingkat daya tarik, kesenangan, dan motivasi yang diberikan produk kepada pengguna. Skala ini menilai seberapa memotivasi dan menarik produk tersebut untuk digunakan.
- Novelty* (Kebaruan): Menilai seberapa inovatif dan baru produk tersebut dibandingkan dengan yang lain.

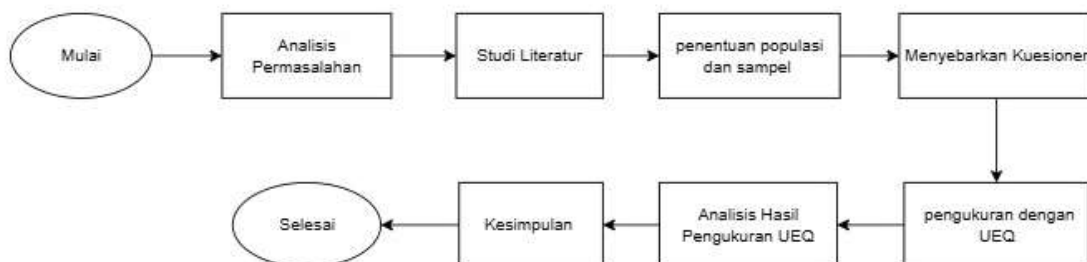


Sumber : [7]

Gambar 1 Diagram Skala UEQ

III. METODE DAN MATERI

Pada bab ini membahas tentang metodologi penelitian yang terdiri dari beberapa tahapan atau langkah-langkah yang harus dilakukan dalam menganalisis *usability* aplikasi MY JNE.



Sumber : [8]

Gambar 2. Tahapan Penelitian

Berikut Langkah-langkah penelitian yang dilakukan oleh penulis:

1. Menganalisa Permasalahan

Penelitian diawali dengan menganalisa permasalahan yang ada melalui tinjauan ulasan pengguna aplikasi MY JNE di media sosial dan Google *PlayStore*. Hasil menunjukkan bahwa meskipun aplikasi MY JNE telah digunakan secara luas oleh Masyarakat, masih terdapat masalah signifikan yang mempengaruhi pengalaman pengguna. Seperti pelacakan paket yang tidak akurat, pengiriman yang terlalu lama, dan biaya pengiriman yang jauh lebih mahal. Permasalahan ini dapat menurunkan Tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna, sehingga penting untuk memahami lebih dalam bagaimana pengalaman pengguna, khususnya masyarakat, ketika berinteraksi dengan aplikasi My JNE.

2. Studi Literatur

Pada tahap studi literatur ini dilakukan untuk memperoleh pemahaman tentang teori dan pengetahuan dasar yang relevan, dengan merujuk pada penelitian sebelumnya serta sumber-sumber yang berkaitan dengan topik penelitian ini. Selain itu, studi ini juga bertujuan untuk menelaah hasil penelitian terdahulu. Temuan dari studi literatur tersebut kemudian dijadikan sebagai dasar dalam pelaksanaan penelitian.

3. Penentuan populasi dan sampel

Penelitian ini berfokus pada populasi data pelanggan JNE Cabang Kalimantan pada tahun 2025 yang tercatat sebanyak 18.251 orang sebagai acuan lebih spesifik. Mengingat besarnya populasi, tidak memungkinkan untuk meneliti semua anggota. Maka dari itu, penelitian ini menggunakan sampel dari populasi tersebut. Teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Selanjutnya, peneliti menghitung jumlah sampel dengan menggunakan rumus slovin untuk menetapkan ukuran sampel dengan error 10%. Rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Sumber : [9]

Keterangan :

n : jumlah sampel

N : total populasi atau jumlah elemen dalam populasi

e : toleransi kesalahan

$$n = \frac{18.251}{1 + 18.251(0,1)^2}$$

$$n = \frac{18.251}{1 + 182,51}$$

$$n = \frac{18.251}{183,51} = 99,45 \rightarrow 100 \text{ responden}$$

Berdasarkan hasil perhitungan sampel yang telah dilakukan, maka jumlah sampel yang didapatkan dalam penelitian ini ditetapkan menjadi 100 responden. Dengan kriteria bahwa mereka adalah masyarakat di wilayah Duren Sawit, Jakarta Timur.

4. Menyebarkan kuesioner

Kuesioner dibuat melalui Google *Form* dan didistribusikan melalui media sosial serta platform survei. Kuesioner ini terbagi dalam dua bagian: bagian pertama mencakup informasi profil responden dan pertanyaan umum, sedangkan bagian kedua terdiri dari 26 pertanyaan yang termasuk dalam UEQ. Para responden diminta untuk menjawab dengan memilih skala 1 hingga 7. Data responden dianalisis secara kuantitatif menggunakan *Data Analysis Tool* (DAT).

Tabel 1. Item pada kuesioner UEQ



DOI: 10.52362/jisamar.v9i4.2061

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

	1	2	3	4	5	6	7	
Menyusahkan	0	0	0	0	0	0	0	Menyenangkan
Tidak dapat dipahami	0	0	0	0	0	0	0	Dapat dipahami
Kreatif	0	0	0	0	0	0	0	Monoton
Mudah dipelajari	0	0	0	0	0	0	0	Sulit dipelajari
Bermanfaat	0	0	0	0	0	0	0	Kurang bermanfaat
Membosankan	0	0	0	0	0	0	0	Mengasyikkan
Tidak menarik	0	0	0	0	0	0	0	Menarik
Tidak dapat diprediksi	0	0	0	0	0	0	0	Dapat diprediksi
Cepat	0	0	0	0	0	0	0	Lambat
Berdaya cipta	0	0	0	0	0	0	0	Konvensional
Menghalangi	0	0	0	0	0	0	0	Mendukung
Baik	0	0	0	0	0	0	0	Buruk
Rumit	0	0	0	0	0	0	0	Sederhana
Tidak disukai	0	0	0	0	0	0	0	Menggemirakan
Lazim	0	0	0	0	0	0	0	Terdepan
Tidak nyaman	0	0	0	0	0	0	0	Nyaman
Aman	0	0	0	0	0	0	0	Tidak aman
Memotivasi	0	0	0	0	0	0	0	Tidak termotivasi
Memenuhi ekspektasi	0	0	0	0	0	0	0	Tidak memenuhi ekspektasi
Tidak efisien	0	0	0	0	0	0	0	Efisien
Jelas	0	0	0	0	0	0	0	Membingungkan
Tidak praktis	0	0	0	0	0	0	0	Praktis
Terorganisasi	0	0	0	0	0	0	0	Berantakan
Atraktif	0	0	0	0	0	0	0	Tidak atraktif
Ramah pengguna	0	0	0	0	0	0	0	Tidak ramah pengguna
konservatif	0	0	0	0	0	0	0	inovatif

Sumber : [10]

5. Pengukuran dengan UEQ

Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan *Data Analysis Tool (DAT)*, yang telah dilengkapi dengan berbagai fungsi perhitungan yang diperlukan. Hasil kuesioner akan dimasukkan ke dalam file *Microsoft Excel* untuk selanjutnya diolah menggunakan DAT.

6. Analisis hasil pengukuran UEQ

Hasil analisis diperoleh melalui proses perhitungan dan evaluasi data, yang kemudian digunakan untuk menggambarkan tingkat pengalaman pengguna aplikasi My JNE berdasarkan enam variabel utama: daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan.

7. Kesimpulan

Pada tahap akhir, peneliti merumuskan kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah diolah menggunakan UEQ tools. Kesimpulan tersebut mengintegrasikan temuan utama dengan tujuan penelitian, mencakup gambaran umum pengalaman pengguna aplikasi My JNE, poin-poin penting yang ditemukan, identifikasi kekuatan dan kelemahan aplikasi, serta rekomendasi perbaikan dan pengembangan untuk masa mendatang.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini memfokuskan pada pengguna aplikasi MY JNE. Evaluasi *User Experience* dilakukan dengan metode UEQ, yang terdiri dari 26 pertanyaan dan mencakup enam variabel utama: *Attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation* dan *novelty*. Data penelitian diperoleh dari 153 responden selama periode 24 hari, yaitu pada 6–29 Juni 2025.

1. Validitas dan reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur ketepatan setiap item dalam kuesioner atau skala yang hendak diukur dengan membandingkan r hitung dengan r tabel. Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang hendak diteliti, dengan kriteria variabel dinyatakan valid r hitung $>$ r tabel hasil dari jumlah responden (N). Validitasnya ditentukan melakukan uji signifikan 5% atau 0,05. Dalam penelitian ini, 153 responden berpartisipasi dalam survei. Berdasarkan jumlah responden diketahui R tabel uji validitas ini sebesar 0.159 yang dapat dikatakan valid. Untuk menghitung R tabel dalam penelitian dengan 153 responden. Berikut Hasil Uji Validitas ditampilkan dalam tabel berikut:

Tabel 2 Hasil Uji Validitas



DOI: 10.52362/jisamar.v9i4.2061

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Item Pertanyaan	Nilai r.hitung	r.tabel	Keterangan
1	0.287	0.159	Valid
2	0.543	0.159	Valid
3	0.378	0.159	Valid
4	0.197	0.159	Valid
5	0.280	0.159	Valid
6	0.477	0.159	Valid
7	0.427	0.159	Valid
8	0.568	0.159	Valid
9	0.190	0.159	Valid
10	0.492	0.159	Valid
11	0.603	0.159	Valid
12	0.165	0.159	Valid
13	0.497	0.159	Valid
14	0.288	0.159	Valid
15	0.427	0.159	Valid
16	0.385	0.159	Valid
17	0.262	0.159	Valid
18	0.196	0.159	Valid
19	0.172	0.159	Valid
20	0.409	0.159	Valid
21	0.404	0.159	Valid
22	0.409	0.159	Valid
23	0.171	0.159	Valid
24	0.165	0.159	Valid
25	0.176	0.159	Valid
26	0.569	0.159	Valid

Sumber : Data Primer diolah oleh SPSS v.25)



DOI: 10.52362/jisamar.v9i4.2061

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Pada Tabel 2, hasil uji validitas aplikasi MY JNE menunjukkan bahwa r hitung $>$ r tabel (0.159). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pertanyaan-pertanyaan yang menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) dinyatakan valid.

Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	N of Item	Keterangan
My JNE	0,740	26	Reliabel

Sumber : Data Primer diolah oleh SPSS v.25

Pada tabel 3 diperoleh hasil perhitungan koefisien Cronbach's Alpha sebesar 0,740. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dalam penelitian menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) adalah reliabel.

- Tahap berikutnya adalah menghitung nilai rata-rata, varians, dan deviasi standar untuk setiap pertanyaan, yang telah dikelompokkan serta diberi kode warna sesuai skala masing-masing, yaitu daya tarik, ketepatan, kejelasan, efisiensi, stimulasi, dan kebaruan. Hasil perhitungan tersebut disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4 Hasil Rata-rata pengukuran UEQ

Item	Mean	Variance	Std. Dev.	No.	Left	Right	Scale	
1	↑ 1,5	1,1	1,0	153	menyusahkan	menyenangkan	Daya tarik	
2	→ 0,7	1,4	1,2	153	tak dapat dipahami	dapat dipahami	Kejelasan	
3	↑ 1,3	1,7	1,3	153	kreatif	monoton	Kebaruan	
4	↑ 1,6	1,5	1,2	153	mudah dipelajari	sulit dipelajari	Kejelasan	
5	↑ 1,8	1,3	1,1	153	bermanfaat	kurang bermanfaat	Stimulasi	
6	↑ 1,2	1,6	1,3	153	membosankan	mengasyikkan	Stimulasi	
7	↑ 1,4	1,7	1,3	153	tidak menarik	menarik	Stimulasi	
8	→ 0,2	1,9	1,4	153	tak dapat diprediksi	dapat diprediksi	Ketepatan	
9	↑ 1,9	1,1	1,0	153	cepat	lambat	Efisiensi	
10	↑ 0,9	1,9	1,4	153	berdaya cipta	konvensional	Kebaruan	
11	→ 0,5	1,8	1,3	153	menghalangi	mendukung	Ketepatan	
12	↑ 2,3	0,6	0,8	153	baik	buruk	Daya tarik	



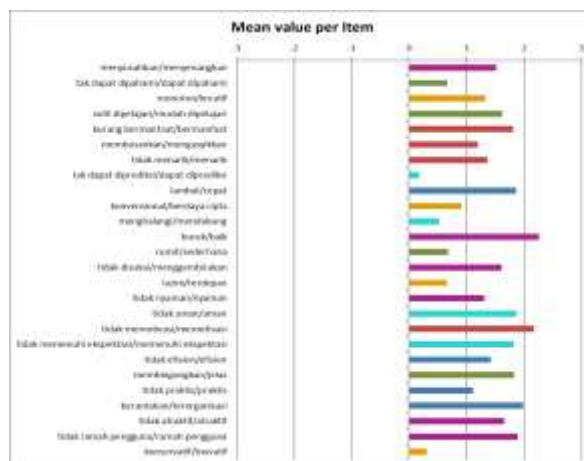
DOI: 10.52362/jisamar.v9i4.2061

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

13	→ 0,7	2,2	1,5	153	rumit	sederhana	Kejelasan	
14	↑ 1,6	1,5	1,2	153	tidak disukai	menggembirakan	Daya tarik	
15	→ 0,7	2,4	1,6	153	lazim	terdepan	Kebaruan	
16	↑ 1,3	1,6	1,3	153	tidak nyaman	nyaman	Daya tarik	
17	↑ 1,9	1,2	1,1	153	aman	tidak aman	Ketepatan	
18	↑ 2,2	0,6	0,8	153	memotivasi	tidak memotivasi	Stimulasi	
19	↑ 1,8	1,2	1,1	153	memenuhi ekspektasi	tidak memenuhi ekspektasi	Ketepatan	
20	↑ 1,4	2,1	1,4	153	tidak efisien	efisien	Efisiensi	
21	↑ 1,8	1,5	1,2	153	jelas	membingungkan	Kejelasan	
22	↑ 1,1	2,2	1,5	153	tidak praktis	praktis	Efisiensi	
23	↑ 2,0	0,8	0,9	153	terorganisasi	berantakan	Efisiensi	
24	↑ 1,7	1,0	1,0	153	atraktif	tidak atraktif	Daya tarik	
25	↑ 1,9	1,0	1,0	153	ramah pengguna	tidak ramah pengguna	Daya tarik	
26	→ 0,3	2,0	1,4	153	konservatif	inovatif	Kebaruan	

Sumber : Hasil Penelitian (2025)

Grafik berikut ini menampilkan rata-rata (*mean*) untuk setiap item (pertanyaan) yang dikategorikan ke dalam kelompok negatif, nol, dan positif. Setiap rata-rata item diorganisir dan diberi warna sesuai dengan kode warna yang telah ditetapkan.



Gambar 3 Grafik Rata-rata Per Item

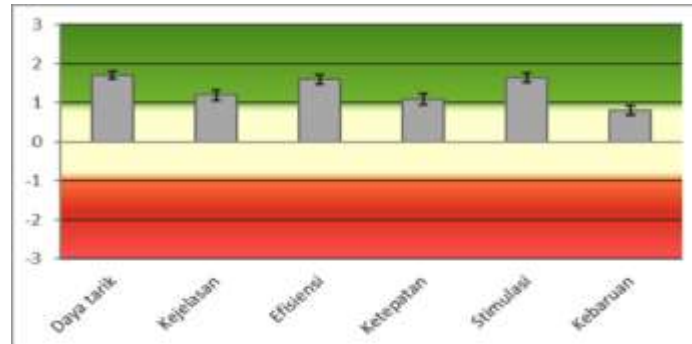
3. Analisis Hasil Kuesioner UEQ



DOI: 10.52362/jisamar.v9i4.2061

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Seluruh jawaban responden dikonversi menjadi bobot nilai untuk setiap skala UEQ. Bobot tersebut kemudian digunakan untuk menghitung nilai rata-rata (*mean*), yang hasilnya ditampilkan pada Gambar 4.



Gambar 4 Grafik Nilai Mean Skala UEQ

Hasil rata-rata dari semua pertanyaan telah dikelompokkan berdasarkan skala yang ditetapkan. Nilai rata-rata impresi dibawah -0,8 dan diatas 0,8 menunjukkan evaluasi normal, sedangkan nilai lebih dari 0,8 menunjukkan evaluasi positif, dan nilai dibawah -0,8 menunjukkan evaluasi negatif. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa My JNE mendapatkan impresi positif pada seluruh skala kecuali pada skala stimulation dan novelty

Tabel 5 Nilai Mean Tiap skala UEQ

UEQ Scales (Mean and Variance)		
Daya tarik	↑1,708	0,47
Kejelasan	↑1,199	0,70
Efisiensi	↑1,596	0,55
Ketepatan	↑1,098	0,77
Stimulasi	↑1,636	0,53
Kebaruan	↑0,802	0,65

Sumber : Hasil Penelitian (2025)

4. Hasil rata-rata berdasarkan tiga kategori

Berdasarkan hasil perhitungan pada masing-masing skala yang ditampilkan pada tabel diatas, data juga disajikan kedalam 3 kelompok utama yaitu *Attractiveness*, *pragmatic quality*, dan *hedonic quality*. Pada kategori *attractiveness*, dengan nilai rata-rata 1,71, yang menunjukkan hasil evaluasi positif ($mean > 0,8$). Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna merasa tertarik dan memiliki kesan positif secara umum terhadap aplikasi tersebut. Sementara itu, *pragmatic quality* yang berkaitan dengan melakukan tugas untuk mencapai tujuan melalui aplikasi yaitu *Perspicuity* (Kejelasan), *Efficiency* (Efisiensi), dan *Dependability* (Ketepatan) memperoleh skor rata-rata 1,30 dengan evaluasi positif ($>0,8$) hal ini menunjukkan bahwa aplikasi ini cukup efektif dan efisien dalam mendukung pencapaian tujuan pengguna. *Hedonic quality* yang merupakan aspek kesenangan pengguna dalam menggunakan aplikasi yang berkaitan dengan *stimulation* dan *novelty*, memperoleh nilai rata-rata 1,22 dengan hasil positif ($>0,8$) evaluasi ini menunjukkan bahwa pengguna merasa aplikasi MY JNE menyenangkan dan inovatif. Dapat dilihat pada tabel IV.6 sebagai berikut:

Tabel 6 Hasil mean pada setiap kelompok UEQ



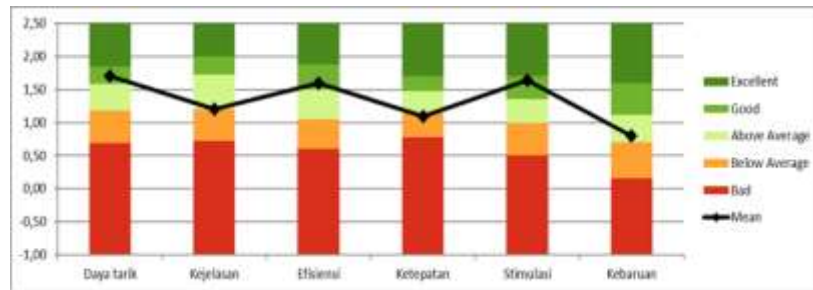
DOI: 10.52362/jisamar.v9i4.2061

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

<i>Pragmatic and Hedonic Quality</i>	
<i>Attractiveness</i>	1,71
<i>Pragmatic Quality</i>	1,30
<i>Hedonic Quality</i>	1,22

Sumber : Hasil Penelitian (2025)

5. Untuk memahami kualitas suatu produk dengan lebih baik, penting untuk membandingkan pengalaman pengguna produk tersebut dengan produk lain. Uji benchmark dapat memberikan gambaran mengenai kualitas relatif My JNE dibandingkan dengan produk lainnya. Dalam alat analisis data UEQ (versi 12), hasil uji benchmark diklasifikasikan ke dalam lima kategori: Excellent, Good, Above Average, Below Average, dan Bad. Gambar berikut menunjukkan nilai untuk setiap kategori dalam UEQ DAT



Sumber : Hasil Penelitian (2025)

Gambar 5 Diagram Benchmark UEQ

Pada skala daya tarik, aplikasi My JNE memperoleh nilai rata-rata 1,71. Untuk skala kejelasan, nilai rata-ratanya adalah 1,20. Pada skala efisiensi, aplikasi ini meraih nilai rata-rata 1,60. Skala ketepatan menunjukkan nilai rata-rata 1,10, sedangkan skala stimulasi juga mendapatkan nilai rata-rata 1,64. Pada skala kebaruan, aplikasi MY JNE memperoleh nilai 0,80. Hasil rata-rata ini akan digunakan dalam analisis selanjutnya untuk menentukan dataset benchmark, yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 7 Hasil benchmark UEQ

Scale	Mean	Comparisson to benchmark	Interpretation
Daya tarik	1,71	Good	10% of results better, 75% of results worse
Kejelasan	1,20	Below Average	50% of results better, 25% of results worse
Efisiensi	1,60	Good	10% of results better, 75% of results worse
Ketepatan	1,10	Below Average	50% of results better, 25% of results worse
Stimulasi	1,64	Good	10% of results better, 75% of results worse
Kebaruan	0,80	Above Average	25% of results better, 50% of results worse

Sumber : Hasil Penelitian (2025)

Berdasarkan tabel benchmark UEQ diatas, dapat dilihat bahwa seluruh skala Daya Tarik, Effisiensi, dan Stimulasi, aplikasi MY JNE mendapatkan kategori “Good” (baik). Yang menunjukkan bahwa 10% dari dataset



DOI: 10.52362/jisamar.v9i4.2061

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

benchmark memiliki skor tertinggi, sementara 75% memiliki skor lebih rendah, dan 15% sisanya mencapai hasil yang serupa atau lebih tinggi. Untuk skala kebaruan, MY JNE dikategorikan sebagai “Above Average” (diatas rata-rata) yang menandakan bahwa 25% produk dalam dataset *benchmark* memiliki skor lebih tinggi, sementara 50% memiliki skor lebih rendah, dan 25% lainnya perlu ditingkatkan untuk mencapai hasil yang lebih baik. Disisi lain, pada skala kejelasan dan ketepatan, aplikasi MY JNE dinilai “Below Average” (dibawah rata-rata), yang berarti 50% produk dalam dataset memiliki skor lebih tinggi, sementara 25% memiliki skor lebih rendah.

V. KESIMPULAN

Hasil pengujian kuantitatif dengan *User Experience Questionnaire* (UEQ) menunjukkan hasil pengalaman pengguna MY JNE bernilai positif.

1. Dari pengolahan data yang melibatkan 153 responden, penilaian pengalaman pengguna dengan UEQ, benchmark dari masing-masing aspek dengan menggunakan UEQ *Data Analysis Tool*, menunjukkan bahwa pada aspek *Attractiveness* (mean 1,71) *Efficiency* (mean 1,60) dan *Stimulation* (mean 1,64) termasuk dalam kategori baik (*Good*). Sementara itu, Aspek *Novelty* (mean 0,80) berada pada kategori *Above Average* (diatas rata-rata), sedangkan *Dependability* (mean 1,10) dan *Perspiquity* (mean 1,20) termasuk dalam kategori *Below Average* (dibawah rata-rata).
2. Berdasarkan evaluasi menggunakan UEQ, penelitian ini merekomendasikan adanya perbaikan pada user experience aplikasi MY JNE, terutama pada aspek *Perspiquity* dan *Dependability*, yang masih berada dalam kategori below average (dibawah rata-rata).

REFERENSI

- [1] Y. P. Cibro and A. Setiawan, “Pengembangan Model Pemilihan Jasa Pengiriman Barang pada E-Commerce,” *J. Serambi Eng.*, vol. 9, no. 3, pp. 9926–9935, 2024.
- [2] A. Febriyanti, “Analisis Sentimen Persepsi Pengguna JNE Menggunakan Algoritma Naive Bayes Classifier,” *Skripsi*, no. 16522259, p. 129, 2020.
- [3] R. D. B. Kurniawan, S. Hadi Wijoyo, and N. H. Wardani, “Evaluasi Usability Aplikasi MY JNE Dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ) Dan Heuristic Evaluation,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 6, pp. 5583–5591, 2019.
- [4] A. Noor and E. L. Hadisaputro, “Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi TIX ID Menggunakan Metode User Experience Questionnaire,” vol. 3, no. 4, pp. 672–677, 2022, doi: 10.47065/josh.v3i4.1881.
- [5] S. rohman cholil saifur, *Berkembang dengan desain digital: Memahami UI, UX dan Figma Secara Komprehensif*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2024.
- [6] H. S. Rasio and S. R. Perdana, “Jurnal Politeknik Caltex Riau Evaluasi User Experience Sistem Informasi Akademik Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Menggunakan User Experience Questionnaire,” *J. Komput. Terap.*, vol. 6, no. 1, pp. 69–78, 2020.
- [7] E. Ratmoko and M. Pakereng, “Analisis User Experience Mahasiswa Terhadap Sistem Informasi Siasat Menggunakan User Experience Questionnaire,” *J. Tek. Inf. dan Komput.*, vol. 5, no. 1, pp. 11–18, 2022, doi: 10.37600/tekinkom.v5i1.498.
- [8] D. A. Savitri and I. C. Ratnasari, “KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer Implementasi User Experience Questionnaire (UEQ) untuk Mengevaluasi Pengalaman Pengguna pada UII RAS,” *Media Online*, vol. 4, no. 3, pp. 1352–1361, 2023, doi: 10.30865/klik.v4i3.1444.
- [9] N. Normah, B. Rifai, and T. Maesyaroh, “Analisis User Experience ChatGPT pada Mahasiswa di Kota Jakarta dengan menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ),” *Reputasi J. Rekayasa Perangkat Lunak*, vol. 6, no. 1, pp. 58–63, 2025, doi: 10.31294/reputasi.v6i1.4932.
- [10] S. Prasetyaningsih and S. P. N. Muchtar, “Analisis Perbandingan User Experience pada Website dan Aplikasi Mobile Shopee Menggunakan UEQ,” *JTIM J. Teknol. Inf. dan Multimed.*, vol. 5, no. 3, pp. 162–170, 2023, doi: 10.35746/jtim.v5i3.326.



DOI: 10.52362/jisamar.v9i4.2061

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).