

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi ojek *online* merupakan angkutan umum yang sedang banyak diminati masyarakat, sama dengan ojek pada umumnya ojek *online* menggunakan sepeda motor sebagai sarana pengangkutan. Adapun contoh ojek *online* saat ini seperti Go-Jek, Grab, Indriver, dan lain-lain. Ojek *online* kini banyak diminati karena efisien, cepat dan juga mudah digunakan dengan kemajuan teknologi saat ini. Ojek *online* merupakan ojek sepeda motor yang dapat dipesan menggunakan teknologi internet dengan memanfaatkan aplikasi pada telepon genggam. Hal ini dapat memudahkan pengguna jasa untuk memanggil pengemudi ojek *online*. Tidak hanya jasa antar jemput penumpang, ojek *online* juga menyediakan jasa lain berupa jasa antar jemput makanan, dan jasa antar jemput barang.

Gosako (Go Ojek Sampang Kota) merupakan salah satu ojek *online* yang berada di Jl. Trunojoyo Nomor 9B Kecamatan Sampang Kabupaten Sampang yang berdiri sejak tahun 2019. Saat ini Gosako memiliki 35 karyawan atau pengemudi ojek *online*. Adapun beberapa jasa yang ditawarkan oleh Gosako, antara lain jasa antar jemput penumpang, jasa antar jemput makanan, jasa antar jemput barang, dan juga jasa promosi barang atau makanan.

Dari hasil wawancara dengan *Founder* Gosako Bapak Subhan Caz, pada tanggal 30 Maret 2022, bertempat di Jl. Trunojoyo Nomor 9B Kecamatan Sampang Kabupaten Sampang, saat ini Gosako merupakan salah satu ojek *online* berbasis *WhatsApp* yang sedang berkembang dan berusaha untuk maju dengan berbagai strategi pemasarannya, namun dengan sistem yang berjalan sekarang, terdapat beberapa permasalahan seperti tidak sesuainya orderan, tidak ada estimasi, dan belum maksimalnya dalam penyampaian jasa yang ditawarkan dikarenakan kurangnya media penyampaian informasi seperti promosi dan publikasi untuk memberikan informasi fasilitas dan pelayanan pengguna. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Gosako yaitu bahwa pihak Gosako menginginkan untuk adanya rekomendasi *user interface* aplikasi *mobile* Gosako, yang dapat membantu pemilik dan karyawan dalam memberikan informasi dan

promosi demi kemajuan Gosako. Disamping informasi yang akurat, cepat, dan mudah, informasi yang disampaikan harus dikemas dengan menarik. Aplikasi *mobile* adalah salah satu teknologi informasi yang banyak digunakan dalam dunia bisnis, karena dalam dunia bisnis aplikasi *mobile* berfungsi sebagai media pemasaran dan sebagai media promosi bisnis.

Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti merekomendasikan beberapa solusi berupa fitur detail produk, *order tracking*, dan informasi harga beserta promo yang tersedia. Untuk itu perlu adanya sebuah platform aplikasi khusus yang difokuskan terhadap kebutuhan pengguna. Namun dalam proses pengembangan aplikasi tentu membutuhkan strategi yang matang, salah satu strateginya ialah sebelum memasuki tahap *develop* membutuhkan sebuah rekomendasi perancangan UI/UX yang kompleks mulai dari analisis *user* hingga *usability testing*. Oleh karena itu metode penelitian yang digunakan adalah *Five Planes*. Metode *Five Planes* sendiri terdiri dari 5 elemen, yaitu *Strategy Plane*, *Scope Plane*, *Structure Plane*, *Skeleton Plane*, dan *Surface Plane*. Metode ini dipilih karena dengan menggunakan metode ini kerangka pengembangan UX lebih fleksibel dan dapat diadaptasi untuk pengembangan aplikasi berbasis web maupun aplikasi berbasis *mobile*. Selain itu terdapat penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Adissa Vintha Junilla (2021) juga menggunakan metode *Five Planes* dalam perancangan UI/UX Microservice Sistem Informasi Akademik Kampus. Nantinya aplikasi akan diuji tingkat *usability* nya dengan menggunakan metode UEQ (*User Experience Questionnaire*). Metode pengukuran *usability* UEQ digunakan untuk mengukur pengguna perangkat lunak dan mengidentifikasi masalah pada perangkat lunak.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana menerapkan metode *Five Planes* dalam merancang *user interface* untuk aplikasi *mobile* Gosako?

2. Bagaimana mengevaluasi desain *user interface* yang telah dibuat menggunakan metode UEQ (*User Experience Questionnaire*)?

1.3 Tujuan

Berikut tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mampu menerapkan metode *Five Planes* dalam perancangan *user interface* aplikasi *mobile* Gosako
2. Mampu mengevaluasi desain *user interface* aplikasi *mobile* Gosako menggunakan metode UEQ (*User Experience Questionnaire*)

1.4 Manfaat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Memberikan pengalaman dan pengetahuan tentang metode pengembangan UI/UX yang baik dan benar, khususnya metode *Five Planes*.
2. Dapat menjadi studi pustaka untuk penelitian yang menggunakan metode yang sama.
3. Memberikan rekomendasi perancangan *user interface* agar sesuai kebutuhan pengguna.