# THE EMPATHY MAP For Passenger

- 1. Penumpang merasa resah bila angkot ngetem terlalu lama
- 2. Banyak penumpang yang merasa tidak nyaman dengan angkot karena panas, dan sering macet/ngetem
- 3. Tarif angkot yang relatif murah membuat penumpang tetap memilih angkot sebagai transportasi umum sehari-hari



- Penumpang banyak mendengar kemacetan yang disebabkan oleh angkot yang ngetem dan menaik-turunkan penumpang sembarangan
- 2. Tarif angkot tidak standar, tergantung dari supir angkot dan jarak. Padahal seharusnya tarif angkot jauh-dekat sama



#### **General Data**

Age: 20

Sex: Male & Female



- 1. Banyak penumpang yang melihat sopir angkot ugal-ugalan
- 2. Banyak penumpang yang melihat sopir angkot ngetem



- 1. Banyak pengguna angkot yang meninggalkan angkot karena tidak nyaman
- Jika angkot ngetem terlalu lama, penumpang lebih memilih untuk pergi
- 3. Tidak ada tempat untuk melapor bila angkot ngetem/ugal-ugalan

### PAIN

- 1. Efisiensi waktu: penumpang resah akan waktu keberangkatan yang tidak pasti diakibatkan angkot yang sering ngetem
- 2. Keamanan: penumpang merasa kurang aman akibat sopir angkot yang sering ugal-ugalan

## GAIN

- 1. Sistem angkot akan berjalan lebih tertib
- 2. Penumpang dapat melaporkan apabila angkot ngetem
- 3. Penumpang akan dikenakan tarif sesuai aturan yang berlaku

#### **EMPATHY MAP SUPIR ANGKOT**

