

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Ojek adalah transportasi umum tidak resmi di Indonesia berupa motor atau sepeda yang disewakan dengan memboncengkan penumpang. biasanya satu orang namun kadang bisa berdua. Dengan harga yang ditentukan dengan tawar menawar dengan sopirnya dahulu setelah itu sang sopir akan mengantarkan ke tujuan yang diinginkan penumpangnya. Ojek juga banyak digunakan oleh penduduk kota-kota besar karena kelebihanannya dengan angkutan lain yaitu lebih cepat dan dapat melewati sela-sela kemacetan di kota. Selain itu dapat menjangkau daerah-daerah dengan gang-gang yang sempit dan sulit dilalui oleh mobil. Biasanya mereka mangkal di persimpangan jalan yang ramai, atau di jalan masuk kawasan permukiman.

Seiring perkembangan zaman ojek kini dapat diakses melalui aplikasi smartphone. Salah satu ojek online yang dapat digunakan oleh masyarakat yaitu Gojek. Gojek Indonesia atau yang memiliki nama lain PT Aplikasi Karya Anak Bangsa satu ini merupakan layanan pemesanan ojek melalui aplikasi mobile. Aplikasi ini dapat diunduh di Apple Store maupun Play Store dan merupakan karya putra bangsa bernama, Nadiem Makarim.

Aplikasi ini diluncurkan ke publik pertama kali pada tahun 2010 di ibukota dan sampai sekarang telah diunduh oleh pengguna Android hingga 50 juta kali. Sampai detik ini, perusahaan Gojek sudah tersedia di lebih dari 50 kota di Indonesia, bahkan ekspansinya sampai ke negara-negara di Asia Tenggara semisal Thailand, Vietnam dan Singapura.

Namun tidak jarang penumpang gojek memakai yang kurang layak pakai dari driver tersebut, masalah ini terjadi karena driver cenderung menyimpan helm gojek di sembarang tempat hingga menyebabkan helm untuk customer rusak bahkan sampai hilang yang membuat customer tidak nyaman karena memakai helm gojek yang rusak atau helm pengganti yang tidak layak pakai, oleh karena itu masalah ini harus ada solusinya

## **1.2 Identifikasi Masalah**

- Keluhan customer ojek online soal kenyamanan perjalanan
- Helm yang disediakan kurang layak pakai
- Situasi lingkungan kerja driver

## **1.3 Rumusan Masalah**

- Bagaimana mengatasi atau mengurangi keluhan dari penumpang ojek online
- Bagaimana aspek desain yang akan dirancang pada atribut untuk driver ojek online
- Bagaimana metode perancangan atribut untuk driver ojek online dalam permasalahan yang terjadi dalam kerja lapangan

## **1.4 Batasan Masalah**

Batasan-batasan desain dalam proses perancangan produk ini yaitu:

- Driver ojek online
- Target user : pria dan wanita
- 18thn > 40thn
- Penggunaanya adalah driver ojek online yang sehari-hari menggunakan helm
- Model produk yang memiliki ciri yang simple dan mudah digunakan