

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

BSD Link merupakan transportasi umum berupa bus dari Sinar Mas Land. BSD Link mendukung mobilitas masyarakat dalam daerah BSD City yang menurut *website* Bsdcity (2024), memiliki banyak destinasi, kegiatan, fasilitas lengkap, dan tempat-tempat lainnya. Menurut Putra, Aufaa, Luthfiyah & Sahara (2023) masyarakat perkotaan akan membutuhkan layanan transportasi umum sebagai akses dengan fasilitas yang terjangkau dan bahkan bisa mengurangi kemacetan. Karena itulah BSD Link dibentuk sebagai salah satu transportasi umum di BSD yang memenuhi kebutuhan transportasi umum (Upa & Setyadi, 2020), yang terintegrasi di antara Pasar Modern Intermoda dan Stasiun Cisauk.

BSD Link memiliki rute yang menjangkau area kegiatan BSD City dengan cukup lengkap, sehingga memudahkan aktivitas warga tanpa tarif (Azmy dkk., 2023). Dilihat dari observasi penulis dan menurut Upa & Setyadi (2020), pengguna BSD Link biasanya menggunakan bus untuk bekerja, bersekolah, dan ada yang untuk berpergian, dengan mayoritas 21-30 tahun yang biasanya menjadi rentang usia pengguna transportasi umum (Nurchayono, Munandar & Hardi, 2023). Selain itu, berdasarkan informasi dari supir bus, penumpang BSD Link berdominan berasal dari daerah Jakarta dan Tangerang. Dengan tingkat ekonomi menengah yang sering menggunakan transportasi umum (Angreini, Rompis & Rumayar, 2020), serta tingkat menengah ke atas karena terletak di daerah BSD.

Namun, ketepatan jadwal masih menjadi masalah, seperti terlihat dalam observasi penulis pada 17 Maret dan 21 April 2025 di dua rute: Intermoda-Sektor 1.3, Vanya Park. Keterlambatan yang berasal dari kondisi jalanan yang tak bisa diprediksi karena macet, cuaca, dan lampu merah, menciptakan interval pemberhentian yang tidak akan konsisten, bahkan terkadang karena adanya masalah operasi bus, bus bisa tiba-tiba diberhentikan atau diistirahatkan. Hal-hal

tersebut membuat pengguna sering kebingungan, perlu bertanya, hingga akhirnya mengganti moda transportasi. Kurangnya kepastian informasi saat menggunakan transportasi mengganggu rencana pergi yang telah dibuat oleh penumpang (Chen, Cheng, Jin, Trépanier & Sun, 2023).

Informasi jadwal sekarang berdasarkan observasi penulis, juga tidak rinci hanya jam *start-end* tanpa waktu tiba per halte, tampilan rute juga nampak masih membingungkan pengguna karena masih banyaknya pengguna yang menanyakan tentang rute saat observasi, website (bsdcity.com) tidak *ter-update*, dan aplikasi OneSmile menyajikan *tracking* tanpa jadwal detail. Informasi mengandalkan papan informasi tanpa *update real-time*, sementara kurangnya operator di Terminal Intermoda dan ketidakakuratan jadwal akibat kondisi jalan memperburuk situasi (Azmy, Suryadjaja, Wipranata & Santoso, 2023). Kurangnya informasi akurat, lengkap dan *real-time tracking* sebagai penambah akurasi informasi mengurangi kenyamanan, dan menambah kecemasan pengguna transportasi umum (Leng & Corman, 2022; Khaled, Tarek, Mohamed & Hussein, 2023).

Maka dari itu, untuk meningkatkan kualitas dan kenyamanan BSD Link, dibutuhkan penyampaian informasi yang dapat lebih akurat, lengkap, dan jelas. Menurut Hidayat & Thoriq (2023) penyampaian informasi melalui teknologi mampu meningkatkan kualitas layanan, kepuasan, dan loyalitas pengguna transportasi. Aplikasi mobile dengan informasi perjalanan bus, selayaknya hal yang biasa ditanyakan oleh pengguna BSD Link, dan *real time tracking* yang menurut Khaled dkk (2023) bisa memberi kepastian, menghindarkan pengguna dari ketidaknyamanan atau kecemasan, dapat menjadi solusi untuk meningkatkan kenyamanan dan kepastian bus BSD Link. Aplikasi mobile sendiri memiliki kelebihan sebagai media informasi dengan kemampuan untuk memberi informasi secara mudah dan dimana saja (Sahara & Firdaus, 2024), menyediakan berbagai fitur sesuai tujuannya (Rifa'i, Rapina, Rantika & Vista, 2024), memiliki sistem pengolahan dan penyimpanan data yang efisien (Ningsih, Aruan & Siahaan., 2022), juga mendukung personalisasi kebutuhan informasi sesuai dengan apa yang pengguna butuhkan (Mujitahid, 2022).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka masalah yang didapatkan oleh penulis adalah:

1. Kondisi jalanan dan operasi bus yang tidak bisa diprediksi menyebabkan jadwal perjalanan bus berubah-ubah
2. Informasi jadwal yang dipaparkan tidak lengkap dan kurang spesifik atau jelas dalam jam-jam jadwal, serta kurang akurat dengan jadwal terbaru.

Oleh karena itu, penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

Bagaimana perancangan aplikasi untuk memberikan informasi mengenai jadwal dan kondisi perjalanan Bus Intermoda BSD Link kepada penumpangnya?

## **1.3 Batasan Masalah**

Perancangan ini ditunjukkan kepada pengguna BSD Link berumur 21-30 tahun, SES B primer dan SES A sekunder, yang berdomisili di Jakarta dan Tangerang, melalui pembuatan aplikasi dengan metode visual UI/UX. Ruang lingkup perancangan akan dibatasi pada aplikasi yang memberikan informasi mengenai rute perjalanan, status perjalanan bus, estimasi kedatangan, jadwal bus, rekomendasi halte, dan bantuan kontak operator bus BSD Link.

## **1.4 Tujuan Tugas Akhir**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan akhir penulis adalah untuk, membuat perancangan aplikasi untuk memberikan informasi mengenai jadwal dan kondisi perjalanan Bus Intermoda BSD Link kepada penumpangnya.

## **1.5 Manfaat Tugas Akhir**

Manfaat dari tugas akhir dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis:

Penelitian ini diharapkan menjadi khazanah ilmu pengetahuan Desain Komunikasi Visual, khususnya mengenai perancangan aplikasi di bidang transportasi dalam masyarakat.

## 2. Manfaat Praktis:

Penelitian ini diharapkan menjadi khazanah ilmu pengetahuan Desain Komunikasi Visual, khususnya membahas aplikasi dengan informasi lengkap dan akurat untuk kenyamanan pengguna BSD Link, menghindarkan pengguna dari kebingungan dan kecemasan.

