



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB III

HASIL PENELITIAN

3.1 GAMBARAN UMUM PENELITIAN

Samsat merupakan kepanjangan dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. Samsat merupakan tempat untuk pengurusan surat kendaraan bermotor. Samsat berfungsi untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Contohnya adalah perpanjangan STNK (Surat tanda Nomor Kendaraan). Samsat merupakan kerjasama antara Polri, Dinas pendapatan Provinsi, dan PT. Jasa Raharja dalam pelayanan guna menerbitkan STNK dan TNKB (Tanda Nomor Kendaraan Bermotor). Pendapatan dari hasil pembayaran pajak ini akan disalurkan kembali ke kas Negara baik melalui Pajak kendaraan bermotor (PKB) dan Bea balik nama kendaraan bermotor (BBN-KB) sedangkan, PT Jasa Raharja mengelola sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas. (SWDKLLJ). Lokasi kantor bersama Samsat umumnya berada di lingkungan Satlantas atau Ditlantas Polda setempat. Samsat memiliki unit pelayanan di setiap kabupaten atau kota (*diakses 31 Oktober 2013*).

3.2 METODOLOGI

3.2.1. Observasi

Samsat memiliki pelayanan berupa pengurusan kelengkapan surat – surat dalam berkendara, tetapi di Samsat Ciledug yang merupakan

bawahan dari Kanit STNK, sehingga hanya dikhususkan untuk mengurus pelayanan yang berhubungan dengan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) baik itu motor maupun mobil. Setelah melakukan observasi ke Samsat Ciledug, Samsat memiliki 10 pelayanan pelayanan pengurusan STNK. Berikut merupakan daftar pelayanan di Samsat Ciledug yang merupakan hasil penelitian penulis.

Tabel 3.1 List Daftar Pelayanan di Samsat Ciledug

LIST DAFTAR PELAYANAN DI SAMSAT CILEDUG	
STNK	Pendaftaran Ranmor baru Perpanjangan dan Pengesahan R2 / R4 Pendaftaran Ranmor eks. luar daerah Ranmor Mutasi keluar daerah Penghitaman angk. Umum Blokir STNK hilang Buka blokir Tukar nama/ balik nama Rubah bentuk/ ganti warna

Samsat Ciledug memiliki 13 loket. Pemasangan *signage* di setiap loket tidak berurutan, tergantung tempat pengurusannya. Pengunjung Samsat Ciledug yang datang setiap harinya, mencapai hampir 350 orang. Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada pegawai Samsat setempat, diketahui bahwa Samsat ini tidak memiliki ketentuan design yang harus dipatuhi, sehingga desain *signage* maupun papan informasi yang ada tidak memiliki ketentuan designnya. Dari penggunaan warnanya hingga pemakaian fontya,

Penulis melakukan observasi tidak hanya di Samsat Ciledug, tetapi juga di beberapa lokasi Samsat seperti Jakarta Utara, Jakarta Timur, Jakarta Barat, Jakarta Selatan, dan Tangerang guna melakukan perbandingan. Dari hasil observasi yang dilakukan, penulis melihat bahwa Samsat Jakarta Selatan yang memang merupakan Samsat pusat, yang memiliki *Sign system* dan Infografisnya yang cukup terbaca dan tertata dengan baik. Walaupun ada beberapa penempatannya yang kurang tepat. Setelah mengamati, penulis menemukan kesamaan di lokasi Samsat yang tersebar di Jakarta Utara, Jakarta Timur, Jakarta Barat, Jakarta Selatan, dan Tangerang yaitu sama – sama menggunakan tekstur papan kayu pada tembok loket, sehingga ini menjadikan suatu ciri khas dari Samsat itu sendiri. Perbedaan yang terasa di Samsat Jakarta dan Samsat Ciledug adalah ketidakjelasan ketika pengunjung Samsat Ciledug masuk, mereka bingung dan tidak mengerti kemana mereka harus memberikan dokumen – dokumen tersebut di setiap pelayanan yang sedang mereka urus. Maka dari itu, dari hasil observasi yang dilakukan, pengunjung Samsat Ciledug membutuhkan sebuah media informasi berupa infografis mengenai langkah – langkah pengurusan dokumen kendaraan.

3.2.2. Wawancara

Salah satu hal yang dilakukan dalam penelitian sebelum perancangan adalah dengan melakukan wawancara. Wawancara

dilakukan guna meninjau seberapa besar kebutuhan akan *sign system* di Samsat Ciledug. Wawancara dilakukan dengan penelitian secara langsung ke pengunjung Samsat Ciledug. Penulis mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung kepada pengunjung Samsat Ciledug, dan dari hasil wawancara yang dilakukan, tiga puluh pengunjung dari tiga puluh empat pengunjung yang bersedia diwawancarai, menyatakan bahwa mereka membutuhkan *sign system* guna membantu mereka dalam melakukan pengurusan surat - surat kendaraan. Mereka mengatakan bahwa setiap kali mereka akan mengurus surat - surat kendaraan yang berhubungan dengan STNK, mereka seringkali lupa akan langkah - langkah pengurusannya, karena jangka waktu yang cukup lama ketika mereka kembali mengurus surat - surat kendaraan tersebut. Penulis melakukan tanya jawab secara langsung kepada pengunjung Samsat Ciledug. Mereka merupakan masyarakat yang tinggal di daerah Ciledug dengan umur 20 tahun ke atas. Mereka merupakan orang yang sehari-harinya membayar pajak kendaraan di Samsat Ciledug. Walaupun sudah sering mengurus dokumen surat kendaraan, mereka seringkali lupa akan urutan pengurusan surat kendaraan mereka. Karena pembayaran pajak kendaraan dilakukan lima tahun sekali, mereka mengatakan bahwa signage sangat dibutuhkan di tempat umum seperti halnya Samsat Ciledug. Dua orang diantara pengunjung yang menjadi koresponden

saya mengatakan, bahwa mereka pernah terjebak dengan praktek calo yang ada di Samsat Ciledug.

Selain itu, mereka mengatakan bahwa *signage* di Samsat Ciledug ini kurang informatif karena setiap kali mereka datang ke Samsat Ciledug ini mereka selalu kebingungan dengan *signage* yang berganti wujudnya, tetapi tetap saja kurang informatif, sehingga mereka kebingungan bagaimana cara mengurus surat – surat kendaraan mereka dan akhirnya mereka bertanya – tanya kepada petugas setempat. Hal ini sangat menghambat pekerjaan petugas melihat begitu banyaknya dokumen yang diurus oleh petugas Samsat Ciledug.

Ketidakjelasan informasi dan tingkat keterbacaannya yang kurang merupakan salah satu faktor *signage* ini tidak menyampaikan informasi dengan jelas. Selain itu, ketidakteraturan peletakkan informasi juga membingungkan penerimaan masyarakat dalam menangkap pesan yang disampaikan.

Hasil wawancara tersebut mendapatkan kesimpulan bahwa pengunjung Samsat Ciledug membutuhkan sebuah media informasi guna membantu mereka dalam pengurusan surat – surat kendaraan berupa *Sign system* dan infografis. Saat penulis melakukan wawancara secara langsung, penulis membuat daftar pertanyaannya terlebih dahulu guna memperdalam wawasan penulis dalam observasi. Berikut merupakan daftar pertanyaan yang penulis ajukan kepada 34

koresponden yang dalam hal ini merupakan pengunjung Samsat Ciledug. Di antaranya adalah

Tabel 3.2 Daftar Pertanyaan yang Diajukan kepada Pengunjung Samsat Ciledug

Question	Answer
1. Berapa usia bapak / ibu saat ini	Dari pertanyaan tersebut, mereka mengatakan bahwa usia mereka saat ini adalah 20 – 50 tahun.
2. Apakah sering datang ke Samsat ini?	Hanya saat pengurusan surat – surat kendaraan saja. Yaitu 1 – 5 tahun, mereka pun juga mengatakan, karena timing waktu kunjungan ke Samsat Ciledug yang memiliki jangka waktu yang cukup lama, ini membuat mereka sering lupa dalam mengurus surat – surat kendaraan mereka.
3. Seberapa besar kebutuhan <i>sign system</i> dan infografis di Samsat Ciledug ini?	Sangat butuh sekali, karena terkadang mereka terjebak dengan praktik calo yang ada. Apalagi, bagi pengunjung Samsat yang baru pertama kali berkunjung ke Samsat ciledug, sangat membutuhkan sekali.
4. Kira – kira seperti apa bentuk <i>sign system</i> dan infografis tersebut?	Saya memang tidak terlalu tahu menahu soal desain yang baik, tetapi, yang terlihat jelas dan mudah terbaca dan jangan

	membingungkan pengunjung.
--	---------------------------

Dari data yang didapatkan tersebut, maka penulis akan membuat *signage* maupun infografis yang *simple*, tetapi dapat tetap jelas terbaca.

3.2.3 List Daftar Pelayanan di Samsat Ciledug

Pembuatan list mengenai langkah – langkah pengurusan surat – surat dokumen kendaraan dibutuhkan guna pembuatan infografis di Samsat Ciledug. Berikut ini merupakan langkah – langkah mengenai cara – cara dalam pengurusan surat – surat kendaraan di Samsat Ciledug :

Tabel 3.3 Langkah – langkah Pengurusan Surat Kendaraan di Samsat Ciledug

DAFTAR PELAYANAN DI SAMSAT CILEDUG	
Perpanjangan STNK	<ol style="list-style-type: none"> a. Mengisi formulir b. Loker pendaftaran c. Koreksi data dokumen dan data komputer d. Entry computer (input data dan print sspd) e. Korektor 1 (pengecekan oleh polri) f. Korektor 2 (pengecekan identitas ranmor oleh dispenda) g. Korektor 3 (pengecekan swdkllj oleh Jasa Raharja) h. SSPD ke wajib pajak i. Bayar (print STNK dan Skpd) j. Pokja v (pengambilan STNK, Skpd, Tnkb)

<p>Mekanisme mutasi keluar daerah</p>	<ol style="list-style-type: none"> a. loket mutasi daerah b. cek data computer c. T.U STNK d. Sie BPKB <ul style="list-style-type: none"> - ttd STNK sementara - ttd surat pengantar oleh dir. Lalulintas e. Korektor (paur mutasi. Pamin reg I ident) f. Loket pengeluaran (penyerahan berkas luar daerah kepada wajib pajak g. Pembuatan fiscal antar daerah oleh dispenda
<p>Mekanisme Tukar Nama</p>	<ol style="list-style-type: none"> a. loket pendaftaran b. T.U STNK c. KOHAR d. <i>Entry Computer</i> e. Korektor SSPD oleh Polri f. Korektor SSPD oleh Dispenda g. SSPD h. Bayar i. POKJA V
<p>Mekanisme pendaftaran ranmor eks.luar daerah</p>	<ol style="list-style-type: none"> a. MIN II REG identitas b. BBN I sesuai domisili c. TU STNK d. KOHAR e. KODING f. Entry Comp g. Korektor (pengecekan identitas oleh Polri) h. Korektor 1 (pengecekan PJK oleh Dispenda) i. Korektor 2 (pengecekan PJK ulang oleh Dispenda) j. Korektor 3 (pengecekan PJK akhir oleh Kasi PJK k. SSPD ke wajib pajak l. Kasir (bayar pajak, print STNK dan SKPD) m. POKJA V (ambil STNK, SKPD, TNKB)
<p>Mekanisme rubah bentuk / ganti warna</p>	<ol style="list-style-type: none"> a. TU STNK (rubah bentuk dang anti warna) b. Loket pendaftaran (penelitian

	<p>persyaratan)</p> <ol style="list-style-type: none"> c. TU STNK (cek identifikasi) d. Entry comp e. KOHAR (pok. Proses pada BBN II) f. Korektor SSPD (pengecekan pajak ranmor oleh Dispenda) g. SSPD ke wajib pajak h. Bayar (print STNK dan SKPD) i. Pokja v
Penghitaman angkutan umum	<ol style="list-style-type: none"> a. MIN reg Ident (cek list persyaratan dan BA ttd kasi STNK) b. TU Samsat (menulis identitas ranmor dan memasukan buku reg) c. BBN I/ BBN II (pendaftaran ran lit persyaratan bekas) d. KOHAR oleh Polri e. Entry comp f. Korektor SSPD oleh Polri g. Korektor SSPD oleh Dispenda h. SSPD ke wajib pajak i. Kasir (bayar pajak, print STNK dan SKPD) j. POKJA V (penyerahan STNK,SKPD,TNKB)
Mekanisme STNK hilang	<ol style="list-style-type: none"> a. TU STNK : <ul style="list-style-type: none"> - (cek blokir, BA STNK hilang) - cek komputer - data pembayaran (kasda) b. loket pendaftaran (penelitian persyaratan) c. TU STNK d. Entry comp e. KOHAR f. Korektor SSPD oleh Polri g. Korektor SSPD oleh Dispenda h. SSPD ke wajib pajak i. Bayar (print STNK dan SKPD) j. POKJA V
Mekanisme buka blokir	<ol style="list-style-type: none"> a. cek fisik b. min STNK c. Kasubsi / Baur Blokir d. LOKSUS (buka blokir data computer

	<ul style="list-style-type: none"> e. BBN II (daftar ulang) f. KOHAR (POK proses pada BBN II) g. Entry comp h. Korektor SSPD oleh Polri i. Korektor SSPD oleh Dispenda j. SSPD ke wajib pajak k. Kasir (bayar PKB, print STNK, dan SKPD) l. POKJA V (penyerahan STNK, SKPD, TNKB)
Mekanisme blokir	<ul style="list-style-type: none"> a. MIN STNK b. Kasubsi/Baur blokir c. Loksus d. Baur blokir
Mekanisme pendaftaran ranmor baru	<ul style="list-style-type: none"> a. loket pendaftaran (penelitian persyaratan awal) b. penelitian berkas c. TU STNK (menulis identitas dan cek identitas) d. KOHAR (tuliskan identitas ranmor dan no plat) e. KODING (pengkodean identitas Ranmor oleh Dispenda) f. Entry comp g. Korektor oleh Polri h. Korektor 2 oleh Dispenda i. Korektor 3 oleh Jasa Raharja j. Paraf oleh Kasi pajak k. SSPD ke wajib pajak l. Kasir (bayar pajak, print STNK dan SKPD) m. POKJA V (ambil STNK, SKPD, TNKB)

Samsat Ciledug merupakan cabang dari Dirlantas (Direktorat Lalu Lintas) yang merupakan bagian dari Polri, Samsat Ciledug merupakan unit bagian STNK. Sehingga, hanya melayani pengurusan surat – surat kendaraan yang berhubungan dengan STNK. Samsat Ciledug memiliki 12 loket, dengan tiga lantai, lantai dasar, lantai dua, dan lantai tiga. Lantai satu dan dua

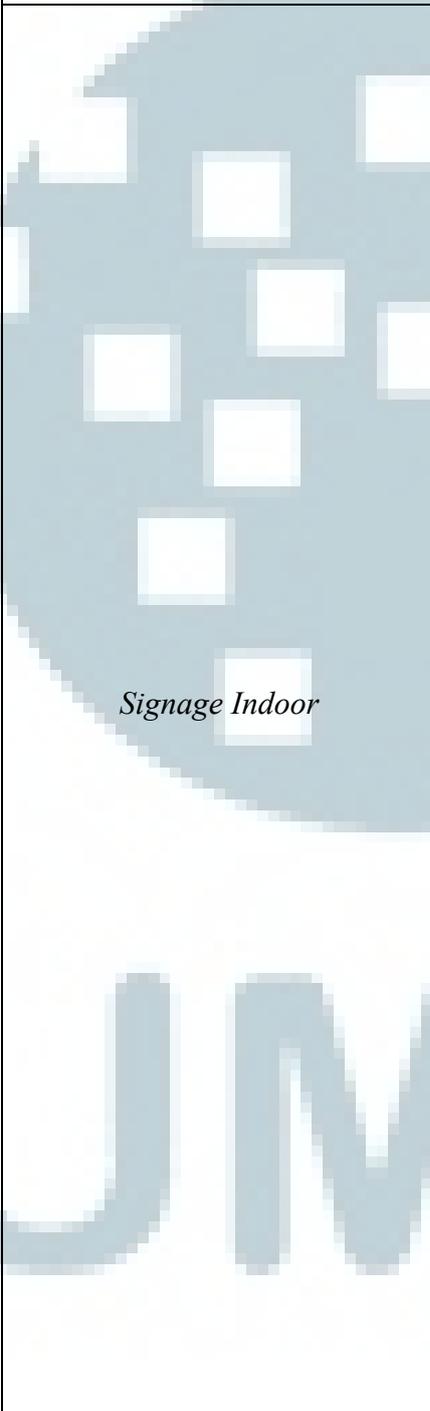
merupakan tempat pengurusan surat kenderaan yang terdapat loket – loket, dan di lantai tiga dikhususkan untuk kantor. Samsat Ciledug memiliki 1 musholla, 2 tempat fotokopi yang memang sudah bekerja sama dengan Samsat Ciledug, toilet, dan parkir motor maupun mobil.

3.2.4 List Informasi Data di Samsat Ciledug

Perancangan ditentukan dengan memilah – milah informasi apa saja yang dibutuhkan oleh pengunjung. Informasi dikategorikan ke beberapa klasifikasi. Contohnya, ada informasi berupa *signage indoor dan signage outdoor*. Berdasarkan dari data yang ditemukan, di Samsat Ciledug terdapat beberapa informasi yang disampaikan yang tidak pada tempatnya, sehingga membuat pengunjung Samsat Ciledug harus memilah – milah terlebih dahulu setelah itu baru dapat menemukan informasi yang diinginkan. Maka dari itu, diperlukan pemilahan – pemilahan informasi sebelum dapat merancang *signage* maupun infografis tersebut. Berdasar observasi yang dilakukan, maka, secara garis besar, *signage* di Samsat Ciledug dibagi menjadi dua bagian, yaitu *signage indoor* dan *signage outdoor*. Kedua bagian ini nantinya akan dibagi lagi menjadi bagian – bagian yang nantinya akan menentukan penempatan atau lokasi *signage* tersebut.

Setelah memilah – milah jenis informasi yang ada, maka ditemukan beberapa klasifikasi, di antaranya adalah :

Tabel 3.4 Kebutuhan *Signage* di Samsat Ciledug

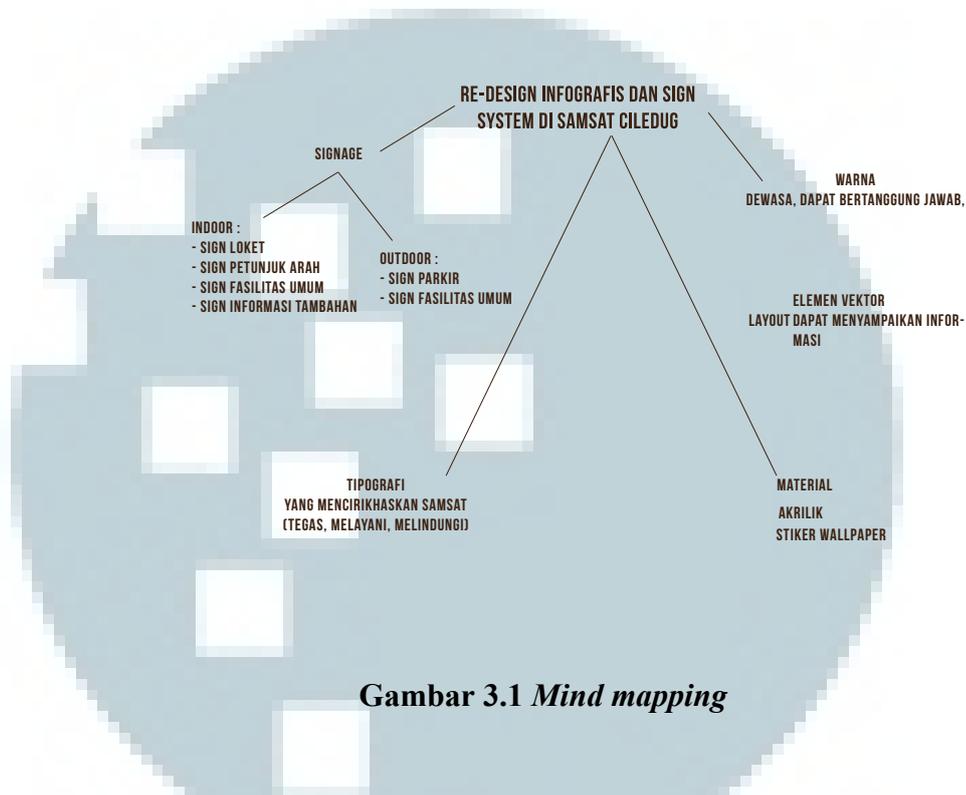
DAFTAR KEBUTUHAN SIGNAGE DI SAMSAT CILEDUG	
 <p><i>Signage Indoor</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Loker 1 : loket cek fisik - Loker 2 : loket ambil formulir dan penyerahan berkas - Loker 4 : kasir - Loker 5 : pengambilan STNK - Loker 6 : tempat pengambilan TNKB/ plat nomor - Loker 7 : pendaftaran kendaraan baru dan XLD - Loker 8 : loket perubahan ; ganti nama, warna, STNK hilang, ganti alamat - Loker khusus ganti no pol - Loker 9 : loket mutasi - Loker 10 : loket fiskal - Loker 11: TU – Loker blokir - Loker 12 : loket pelayanan arsip - Loker 13 : R. CPU - Receptionist - Tarif PNPB STNK - Kantor TU - Kepala Unit - JASA RAHARJA - Papan informasi - Ruang Arsip - Telepon umum - Kotak Saran - Tombol puas / tidak puas - Jam pelayanan Samsat Ciledug - Standar waktu pelayanan - Ruang Penyandang cacat dan khusus - Flowchart proses pengaduan - Loker Daftar ulang - Samsat Online se-Tangerang ; Ciledug, Cikokol, Ciputat, BSD, Balaraja. - Tempat bermain anak – anak - Meja tulis

<i>Signage Outdoor</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Parkir Mobil - Parkir Motor - Musholla - Kantin - Foto Kopi - Toilet - Tempat cek fisik ; motor, mobil - IN – OUT - Plang SAMSAT CILEDUG
------------------------	--

Selain merancang *signage*, perancangan media informasi berupa infografis mengenai langkah – langkah pengurusan kendaraan juga diperlukan, sehingga, ketika pengunjung Samsat Ciledug masuk, mereka dapat mengerti data apa saja yang mereka butuhkan, dan dapat mengerti ke arah yang akan mereka tuju, sesuai dengan dokumen yang akan mereka urus. Maka dari itu, berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan di Samsat Ciledug secara langsung, dalam merancang media promosi berupa infografis yang dalam hal ini adalah langkah – langkah pengurusan surat kendaraan, dibutuhkan list informasi mengenai pengurusan surat kendaraan apa saja yang dilayani di Samsat Ciledug, sekaligus langkah – langkahnya. Berikut merupakan catatan hasil pengamatan yang dilakukan penulis.

U M N

3.7 Mind Mapping



Gambar 3.1 Mind mapping

3.8 Konsep Kreatif

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan, terlihat bahwa pengunjung Samsat Ciledug mengatakan bahwa mereka sangat memerlukan sebuah media yang dapat menginformasikan atau dapat menjelaskan mengenai pengurusan surat – surat kendaraan yang mereka urus. Seperti dokumen atau persyaratan yang mereka butuhkan, bagaimana cara pengurusannya, dan loket mana yang harus dituju. Ketiga hal ini dapat diinformasikan melalui sebuah media informasi berupa perancangan ulang *signage* dan infografis di Samsat Ciledug. Hal utama yang membuat pengunjung sering datang ke Samsat Ciledug adalah dalam

hal Perpanjangan STNK. Pembuatan STNK baru atau Pendaftaran ranmor baru, STNK hilang, Tukar nama/ganti nama, Pendaftaran ranmor eks. luar daerah, Rubah bentuk ganti warna, Penghitaman angkutan umum, Blokir dan Buka blokir. Material yang digunakan berupa akrilik. Hal ini didasarkan pada buku *Construction and Design manual Wayfinding and Signage* karangan Phillip Mauser dan Daniela Pogade. Ia menyebutkan macam – macam jenis material yang ada, namun ia mengatakan bahwa biarlah material menjadi inspirasi anda. Sehingga, hal ini dapat disesuaikan dengan keadaan di Samsat Ciledug. Material akrilik memiliki sifat yang fleksibel. Fleksibel di sini berarti bahwa akrilik dapat bertahan lama, dan tidak tahan lama, dan material ini tepat untuk digunakan di Samsat Ciledug dengan ratusan pengunjung yang datang tiap harinya.

3.9 FOTO LOKASI



Gambar 3.1 Penempatan Infografis yang Tidak Terlihat
Dokumentasi : Pribadi

Gambar 3.3 Tampak lantai I Samsat Ciledug

<https://irs3.4sqi.net/img/general/300x300/IJJ2A2yygVcF6oWbonZlE2nTFeFFrDmDdQubZFaOatQ.jpg> (diakses tanggal 16 September 17, 2013 pkl.17.10)



Gambar 3.4 Tampak lantai II Samsat Ciledug

<https://irs1.4sqi.net/img/general/300x300/SQxm8CxamEumJEtIijJ6iCWErHZ5FNWh2M-dvOKizDM.jpg> diakses tanggal 16 September 2013 pkl 17.16)



Gambar 3.5 Ketidakterbacaan Signage

https://irs1.4sqi.net/img/general/300x300/fkCx4fVDkbiiEOWyRHYyF976_hiSALZGIIsxPF929Afw.jpg (diakses tanggal 16 September 2013 pkl.17.06)



Gambar 3.6 Peletakkan Signage

<https://foursquare.com/v/samsat-ciledug/4c53812172cf0f474840f1d2> (diakses tgl 16 September 2013 pkl. 17:01)

U M M N