

BAB III

METODOLOGI

3.1. Metodologi Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dipakai dalam perancangan ini adalah *Mixed Method* (Cresswell, 2013). Artinya, dalam perancangan ini pengumpulan data dilakukan secara gabungan kualitatif dan kuantitatif. Data primer didapat melalui metode kualitatif (wawancara & observasi) dan kuesioner (kuantitatif). Sedangkan data sekunder didapat melalui studi referensi dan studi eksisting. Metode desain yang digunakan pada perancangan ini juga mengacu pada *Human-Centered Design* (IDEO, 2015).

Mixed Method dipilih untuk mendapatkan data secara komprehensif. Agar dapat mengidentifikasi faktor-faktor penting yang perlu diukur jumlahnya (seperti jenis kendaraan umum yang paling sering digunakan oleh teman Tuli, atau frekuensi keseringan teman Tuli menggunakan kendaraan umum tersebut), maka metode kuantitatif berupa kuesioner dilakukan. Sedangkan dari sisi kualitatif, topik yang dibahas butuh dieksplorasi lebih dalam guna mengetahui secara *in-depth* pengalaman dan “dampak” yang dialami oleh masyarakat Tuli. Dibutuhkan pula data berupa pengetahuan oleh para ahli untuk mengkaji seberapa mendalamnya aspek dan tata cara pembelajaran sebuah bahasa perlu dipahami oleh target karya (dalam hal ini, berarti menentukan kurikulum pembelajaran dari materi BISINDO itu sendiri). Maka dari itu, guna melengkapi kebutuhan data-data tersebut dengan baik dan memahaminya, *mixed method* dirasa menjadi metode yang paling tepat untuk dilakukan dalam perancangan karya ini.

3.1.1. Wawancara

IDEO (2015) menjelaskan bahwa *interview* atau wawancara merupakan hal yang paling dapat memberikan ‘pencerahan’ dalam tahap *inspiration*. Wawancara didefinisikan sebagai sebuah metode terbaik untuk mengetahui harapan, keinginan, dan aspirasi dari target perancangan melalui interaksi langsung dengan proses tanya jawab atau pertukaran pertanyaan dengan jawaban. Dengan melakukan wawancara, perancangan dapat berjalan dengan lebih lancar karena hasil proses wawancara dapat diolah menjadi bahan referensi untuk mempelajari *mindset*, kebiasaan, dan gaya hidup dari para target. Selain itu, Cresswell (2013) menjelaskan bahwa wawancara adalah proses tanya jawab antar penulis atau peneliti dengan partisipan atau narasumbernya, dan dapat dilakukan melalui tatap wajah langsung, telepon, melalui internet, maupun melalui *focus group discussion*.

Pada perancangan ini, wawancara dilakukan dengan tujuan mendapatkan data primer terkait proses pembelajaran BISINDO itu sendiri, apa yang harus diperhatikan ketika mempelajari bahasa isyarat, kesalahan-kesalahan yang mungkin terjadi dalam proses pembelajaran, dan materi dasar pembelajaran bahasa isyarat. Selain itu, wawancara ini juga akan membahas sedikit tentang pandangan masyarakat umum terhadap para penyandang disabilitas mendengar. Wawancara ini dilakukan kepada orang yang sudah ahli di bidang terkait, artinya wawancara ini dilakukan kepada orang yang memang sudah memiliki pengalaman mempelajari BISINDO itu sendiri, maupun seorang yang ahli di bidang BISINDO dan bahasa isyarat.

Selain mewawancarai para ahli (*expert interview*), penulis juga melakukan wawancara terhadap para petugas KRL yang merupakan target perancangan karya. Wawancara ini lebih menggali tentang sistem dan prosedur serta tata cara petugas merespon para penyandang disabilitas yang menghampiri mereka untuk bertanya sesuai dengan kondisi saat ini, sekaligus media apa yang dirasa nyaman untuk digunakan ketika mempelajari BISINDO.

Beberapa wawancara juga dilakukan melalui telepon (*telephone interview*) maupun daring (*e-mail internet interview*) guna menaati salah satu protokol kesehatan yang berlaku pada masa perancangan karya ini, yaitu *social & physical distancing*, di mana pandemi Covid-19 melanda Indonesia dan masyarakat diharuskan untuk berdiam di rumah masing-masing sebisa mungkin guna menekan angka penyebaran virus tersebut.

Wawancara dilakukan menggunakan format *semi-structured* di mana beberapa pertanyaan sudah disediakan sesuai dengan hasil asistensi kepada dosen pembimbing, dan pertanyaan lainnya akan muncul seiring dengan berjalannya waktu dan menyesuaikan dengan jawaban dari narasumber itu sendiri. Hal ini guna menggali lebih dalam lagi informasi yang didapat, serta memperjelas pernyataan dari narasumber. Seluruh narasumber ahli telah dihubungi terlebih dahulu sebelum wawancara dilakukan, sedangkan para petugas KRL sudah diminta izin kesediaannya untuk diwawancarai sebelum wawancara dimulai. Wawancara yang dilakukan dalam proses penelitian ini adalah dengan narasumber berikut:

3.1.1.1. Adhi Kusumo Bharoto, Ahli Linguistik & Juru Bahasa Isyarat

Wawancara dilakukan pada narasumber Adhi Kusumo Bharoto, seorang ahli linguistik dengan profesi peneliti bahasa isyarat di Laboratorium Riset Bahasa Isyarat (LRBI), sekaligus juru bahasa isyarat di Pusat Layanan Juru Bahasa Isyarat (PLJ) di Universitas Indonesia. Wawancara dilakukan secara *online* melalui media *chat WhatsApp* pada tanggal 7 September 2020.



Gambar 3.1. Wawancara dengan Adhi

Adhi berusia 33 tahun, dan berasal dari Yogyakarta. Sebagai *co-founder* dari Handai Tuli, sebuah komunitas yang bertujuan untuk meningkatkan interaksi antara orang dengar dan Tuli, Adhi memiliki motivasi kuat untuk mengadvokasikan para teman Tuli. Motivasi ini muncul berdasarkan situasi, kondisi, dan pengalaman pribadi yang dialaminya sebagai seorang Tuli. Menurutnya, masih ada stigma negatif dari masyarakat awam tentang teman-teman Tuli. Komunikasi dengan

penyandang disabilitas mendengar ini dapat terjadi dari masa kanak-kanak. Menurut Adhi, sebagian besar teman Tuli yang merupakan anak-anak memiliki orang tua 'dengar' yang kurang memiliki pemahaman baik tentang bahasa isyarat, budaya, dan identitas seorang Tuli. Hal ini kemudian dapat berdampak kepada kemampuan kognitif, emosi, dan sosial anak tersebut. Dampak kedepannya bisa berupa sulit mengikuti perkuliahan, kerap mengalami diskriminasi, pekerjaan yang terhambat, hingga sulit mendapat pekerjaan. Dalam wawancara ini, Adhi juga berpendapat bahwa pelatihan kepada para petugas KRL ini sangat penting dan diperlukan, karena dapat membuka akses komunikasi dengan teman-teman Tuli. Adhi juga menambahkan, jika membahas soal keefektivitasan dari pengaplikasian media informasi ini sangat bergantung kepada individu yang mempelajarinya. Pasalnya, mempelajari BISINDO dibutuhkan motivasi dan niat yang besar.

Pada wawancara ini, Adhi juga membahas tentang struktur yang ada pada bahasa isyarat itu sendiri. Menurutnya, struktur fonologi merupakan salah satu struktur terpenting. Hal ini dikarenakan parameter yang ada dalam ruang lingkup fonologi (bentuk tangan, orientasi, lokasi, gerakan, dan non-manual) saling mengikat satu sama lain, dan jika berbeda sedikit saja, dapat diartikan dengan makna yang berbeda. Tidak hanya itu, morfologi juga dianggapnya sebagai struktur dengan kompleksitas paling tinggi, sebab sifat stimulan yang ada pada bahasa isyarat menyebabkan penerjemahan bahasa isyarat itu sendiri bergantung pada konteks yang dimaksud. Begitu

pula dengan pola bahasa isyarat, yang secara sekilas serupa dengan pola bahasa Indonesia (Subjek – Predikat – Objek).

Adhi menambahkan, ketika mempelajari BISINDO sendiri ada baiknya untuk membaca artikel-artikel yang berkaitan dengan Tuli dan BISINDO itu sendiri. Selain itu, mengikuti kelas bahasa isyarat untuk mendapatkan *sense* interaksi langsung dengan guru yang juga merupakan seorang Tuli dapat membuat kita lebih mudah memahami materi yang dipelajari. Ketika mempelajari materi-materi dasar seperti kosa kata, frasa, atau kalimat dasar, media yang dirasa baik oleh Adhi adalah video. Hal ini dikarenakan video dirasa ideal sebagai media *reminder*, di mana materi yang telah dipelajari dapat diulang secara terus-terusan hingga orang yang mempelajarinya mengerti sepenuhnya. Adhi juga berkata bahwa ketika menggunakan bahasa isyarat, baiknya menggunakan tangan dominan sebagai pencipta gestur utama. Wawancara ditutup dengan pesan Adhi kepada masyarakat bahwa teman-teman Tuli memiliki kehidupan yang sama dengan masyarakat meski ada di dunia yang berbeda dari sisi identitas, bahasa, dan budayanya. Pemahaman tentang teman Tuli dapat menciptakan interaksi yang baik, dan menumbuhkan rasa persaudaraan.

3.1.1.2. Annisa Rahmania, Anggota BPTJ & Koordinator JBFT

Wawancara dilakukan pada narasumber Annisa Rahmania, seorang anggota Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek (di bawah naungan Kemenhub), Koordinator di Jakarta Barrier Free Tourism, alumni Young Voice

Indonesia (komunitas lintas disabilitas), sekaligus seorang penyandang disabilitas mendengar. Wawancara dilakukan secara *online* melalui media *chat WhatsApp* pada tanggal 4 September 2020 (sesuai permintaan narasumber untuk diwawancarai melalui *WhatsApp* saja).



Gambar 3.2. Wawancara dengan Annisa

Annisa Rahmania, atau biasa disapa Nia, merupakan seorang aktivis Tuli independen. Saat ini Nia bekerja di Kementerian Perhubungan dan masih aktif terlibat dalam komunitas Jakarta Barrier Free Tourism sebagai seorang koordinator. Upaya Nia mengadvokasikan para teman Tuli berdasar dari pengalaman dan pengamatan yang dialaminya selama berada di dalam komunitas yang telah disebutkan. Hingga saat ini, Nia telah mewakili Indonesia dalam dua program berskala internasional. Pada wawancara ini, Nia berpendapat bahwa alasan masih banyak orang menganggap teman Tuli sebagai minoritas di masyarakat adalah karena adanya sifat ‘audisme’ yang

secara terus menerus muncul. Diskriminasi ini terjadi dengan cara ‘menilai’ kecerdasan dan keberhasilan seorang penyandang disabilitas pendengaran berdasarkan kemampuan mereka dalam berbahasa lisan. Menurut Nia, masalah lain yang ada di masyarakat adalah adanya stigma di mana orang Tuli yang dapat merespon dan berbicara dengan orang ‘dengar’ (baik menggunakan alat bantu dengar atau lainnya) dianggap lebih ‘cerdas’ dibanding mereka yang hanya dapat berkomunikasi secara lancar menggunakan bahasa isyarat. Padahal, BISINDO sendiri merupakan salah satu media yang tepat untuk membantu teman Tuli mengerti dan memahami ‘bahasa Indonesia’.

Pada wawancara ini, Nia juga berpendapat bahwa beberapa cara yang dirasa paling baik untuk mempelajari bahasa isyarat adalah dengan datang ke tempat atau acara di mana Tuli berkumpul, agar dapat merasakan sensasi budaya mereka dengan cara mempraktikkan langsung bahasa isyarat dalam kegiatan berkomunikasi, atau mengikuti kelas yang dibuat oleh komunitas yang memang bergerak di bidang terkait, seperti PUSBISINDO. Hal ini dikarenakan ada beberapa bahasa isyarat yang memiliki gerakan tangan mirip, hanya berbeda bentuk tangan atau lokasinya, sehingga dibutuhkan ketelitian dan pemahaman serta penguasaan terhadap ruang lingkup linguistik ini, dan hal tersebut lebih mudah didapatkan melalui teman Tuli, karena mereka adalah pengguna sekaligus ‘pencipta’ BISINDO itu sendiri. Namun, ketika mempelajari bahasa isyarat secara otodidak, memang media video bisa digunakan, asalkan tetap teliti dan pastikan sumber video berasal

dari sumber terpercaya agar meminimalisir kesalahan fonologi (lokasi, bentuk tangan, orientasi, atau gerakannya).

Hal menarik lainnya yang disampaikan Nia pada wawancara ini adalah mengenai pelatihan bahasa isyarat dan cara berinteraksi dengan Tuli. Nia berkata bahwa tim Kemenhub sudah pernah memberikan pelatihan dalam bentuk lokakarya atau konferensi akademik mengenai cara berinteraksi dengan Tuli dan mengajar abjad. Peserta dari lokakarya tersebut adalah beberapa perwakilan dari setiap operator transportasi umum. Hal ini bertolak belakang dengan jawaban para narasumber petugas KRL yang berkata bahwa mereka tidak pernah mendapatkan pelatihan apapun. Maka dapat disimpulkan bahwa dari pihak pemerintah pun memang sudah melihat adanya keperluan akan pelatihan ini, dan memang pelatihan sudah pernah dilaksanakan, namun pemberian pelatihan tersebut masih belum merata.

3.1.1.3. Khenny Gracia, Pengguna BISINDO Tersertifikasi

Wawancara dilakukan pada narasumber Khenny Gracia, seorang alumni Universitas Multimedia Nusantara angkatan 2015 yang juga merupakan seorang pengguna bahasa isyarat BISINDO tersertifikasi oleh PUSBISINDO. Wawancara dilakukan secara *online* melalui *Line Call* pada tanggal 11 Mei 2020 pukul 19.22 WIB – 20.04 WIB.



Gambar 3.3. Wawancara dengan Khenny

Dalam wawancara, Khenny menjelaskan bahwa ia sudah mempelajari BISINDO sejak ia masih menduduki kursi perkuliahan di semester 5 atau 6. Ia pertama kali belajar karena merasa tertarik untuk mempelajari budaya baru, dan memang memiliki perhatian tersendiri terhadap orang-orang yang memiliki kebutuhan khusus. Khenny memulai pelajaran bahasa isyarat pertamanya dari temannya yang memang tuli. Khenny, sebagai seseorang yang memiliki pengalaman dan relasi yang cukup baik dengan teman-teman tuli lainnya, berpendapat bahwa panggilan ‘tunarungu’ itu memiliki konteks negatif karena mengandung istilah medis. Khenny berpendapat bahwa para teman-teman tuli ini sempurna dalam caranya masing-masing.

Dalam wawancara, narasumber merasa bahwa bahasa isyarat itu penting untuk dipelajari masyarakat karena hal itu merupakan budaya asli Indonesia yang juga harus dilestarikan. Selain menambah relasi, bahasa isyarat juga bermanfaat bagi diri seseorang karena dapat menambah

pengetahuan baru. Narasumber juga menjelaskan bahwa dalam pembelajaran bahasa isyarat, kendala yang sering ditemukan adalah kurangnya keseriusan dari orang-orang yang mempelajarinya, sehingga sering dijadikan bahan bercandaan. Khenny juga menambahkan bahwa yang umumnya menjadi kesulitan dari orang-orang yang baru mulai mempelajari bahasa isyarat adalah menginterpretasi omongan dari pengguna yang sudah lebih mahir berbahasa isyarat. Dalam komunikasi non-verbal, yang harus diperhatikan adalah kejelasan dari tiap gestur agar pesan dan dialog dapat tersampaikan dengan jelas dan tidak berarti ganda.

Pada akhir wawancara, narasumber memberikan pendapat bahwa media yang paling baik digunakan dalam pembelajaran bahasa isyarat ini adalah melalui tatap muka langsung. Namun bila hal ini kurang memungkinkan, alternatif yang dapat dilakukan adalah melalui video tutorial yang jelas. Hal ini dikarenakan dalam pembelajaran materi yang membutuhkan banyak kejelasan gestur, orang yang sedang mempelajari harus dengan mudah mendapat akses untuk bertanya langsung agar tidak menciptakan gestur yang salah.

3.1.1.4. Andrian, Petugas KRL (Stasiun Tangerang)

Wawancara dilakukan pada narasumber Andrian, seorang petugas KRL yang bekerja di stasiun Tangerang. Andrian merupakan seorang lulusan D3 jurusan mesin dengan pendapatan UMR Tangerang. Wawancara dilakukan secara langsung pada tanggal 11 September 2020 pukul 13.53 WIB dengan

tetap menaati protokol kesehatan yang berlaku (pada saat wawancara dilakukan, sedang diberlakukan protokol kesehatan untuk mencegah penyebaran virus COVID-19).

Menurut Andrian, umumnya para penyandang disabilitas (secara keseluruhan, bukan hanya Tuli saja) yang hendak menaiki kereta akan memberi kabar terlebih dahulu pukul berapa mereka akan datang ke stasiun, seperti apa pakaian mereka, dan kemana tujuan mereka melalui *group chat WhatsApp*. Setelah mereka tiba, baru petugas akan menghampiri dan membantu para penyandang disabilitas. Menariknya, Andrian berkata bahwa ‘hampir rata-rata’ penyandang disabilitas sudah masuk ke dalam *group chat* resmi yang dibuat oleh pihak KRL tersebut. Untuk para penyandang disabilitas yang belum masuk ke dalam *group chat* tersebut biasanya akan datang, dan akan dibantu oleh masyarakat yang memang ingin membantu.

Andrian juga menambahkan bahwa dari pihak petugas di sana pun memang belum paham mengenai cara berkomunikasi menggunakan bahasa isyarat. Belum pernah ada pelatihan yang diberikan oleh pihak KRL untuk menangani masalah komunikasi dengan penyandang disabilitas mendengar ini, namun komunikasi tetap ‘bisa’ dilakukan dengan cara menunjuk-nunjuk dan menebak-nebak apa yang ditanyakan oleh teman Tuli. Hal ini menjadi poin penting yang diperhatikan oleh penulis, karena narasumber Nia yang sudah diwawancarai sebelumnya berkata bahwa sudah pernah ada pelatihan

yang diberikan terkait tata cara berkomunikasi dengan Tuli menggunakan bahasa isyarat.

Selain itu, pada masa bertugas, umumnya masyarakat yang datang akan menanyakan tentang jam keberangkatan dan arah atau tujuan gerbong KRL. Menurut Andrian, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai informasi ini disebabkan karena rata-rata penumpang yang menaiki KRL adalah penumpang musiman yang hanya menggunakan KRL di hari-hari libur atau *weekend*. Untuk pengguna KRL yang merupakan penyandang disabilitas juga akan diutamakan, terutama dalam hal pembelian kartu tiket dan tempat duduk (kursi prioritas).

3.1.1.5. Oky Budi Muliawan, Petugas KRL (Stasiun Duri)

Wawancara dilakukan pada narasumber Oky Budi Muliawan, seorang petugas KRL bagian loket yang bekerja di stasiun Duri (Jakarta Barat). Oky (26) merupakan seorang lulusan SMK Teknik dengan pendapatan sekitar Rp5.000.000. Wawancara dilakukan secara langsung pada tanggal 11 September 2020 pukul 13.53 WIB dengan tetap menaati protokol kesehatan yang berlaku (pada saat wawancara dilakukan, sedang diberlakukan protokol kesehatan untuk mencegah penyebaran virus COVID-19).

Berdasarkan pengalaman Oky, prosedur yang harus dilakukan oleh petugas ketika ada masyarakat yang bertanya adalah memberikan pengarahan dan informasi sejelas mungkin, serta memastikan masyarakat sudah menerima informasi tersebut dengan jelas. Dalam hal ini, ketika

berkomunikasi dengan penyandang disabilitas Tuli, umumnya mereka akan berkomunikasi atau mempergakan dengan gawai. Ketika ada penyandang disabilitas yang bertanya kepada petugas, mereka akan langsung diarahkan ke *screen* atau *signage* yang tersedia di stasiun tersebut. Hal ini guna mencegah adanya kesalahan pengertian ketika menyampaikan informasi. Oky menambahkan, pelatihan khusus untuk menangani penyandang disabilitas mendengar menggunakan bahasa isyarat pun memang belum pernah ada sampai saat ini. Oky juga berkata, para penumpang Tuli umumnya lebih bisa diarahkan melalui tulisan ketika berada di dalam kereta. Selain itu, fasilitas pendukung seperti lampu indikator lokasi di dalam KRL juga sudah tidak ada, namun Oky juga tidak tahu mengapa fasilitas tersebut dihilangkan.

Setelah membahas lebih dalam, ternyata Oky sendiri belum pernah mendengar tentang 'BISINDO'. Karena itu menurutnya, pelatihan bahasa isyarat ini dirasa penting. Selama sekitar 4 tahun Oky bekerja di stasiun KRL ini, belum pernah sekalipun ada pelatihan bahasa isyarat. Selain itu, Oky menambahkan bahwa media yang dirasa cocok untuk dipakai sebagai media pembelajaran adalah video karena lebih mudah melihat gerakan per prosesnya dan dapat diulang-ulang.

3.1.1.6. Agry Saputra Billy, Petugas KRL (Stasiun Duri)

Wawancara dilakukan pada narasumber Agry Saputra Billy, seorang petugas KRL bagian *passenger service* yang bekerja di stasiun Duri

(Jakarta Barat). Agry (26) merupakan seorang lulusan SMK. Wawancara dilakukan secara *online* melalui *WhatsApp* pada tanggal 13 September 2020.



Gambar 3.4. Wawancara dengan Agry

Agry dalam wawancara berkata bahwa pelatihan khusus terhadap penanganan penumpang disabilitas memang disediakan dari pihak KRL. Pelatihan ini diselenggarakan setiap 6 bulan sekali. Agry sendiri juga kerap menangani para penumpang disabilitas karena bekerja di divisi *passenger service*. Namun umumnya, penanganan tersebut hanya berfokus pada yang kesulitan bergerak atau berjalan, sehingga fasilitas yang disediakan hanyalah kursi roda.

Agry juga berkata bahwa memang banyak kasus kesulitan berkomunikasi dengan penyandang disabilitas pendengaran. Guna melaksanakan kewajibannya sebagai seorang *passenger service*, penanganan yang Agry lakukan ketika berkomunikasi dengan penyandang disabilitas pendengaran adalah dengan mengetik melalui gawai yang dimilikinya. Agry sendiri mengakui pernah mempelajari BISINDO. Namun

materi tersebut Agry pelajari sebelum bekerja di KRL, dan Agry mengakui bahwa Agry sudah mulai lupa tentang materi tersebut. Pada akhir wawancara, Agry menutup dengan pendapat bahwa panduan berinteraksi dengan teman Tuli menggunakan bahasa isyarat kepada para petugas KRL dirasa penting karena memang banyak penumpang yang memiliki disabilitas tersebut.

3.1.1.7. Kesimpulan Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga orang ahli di bidang bahasa isyarat Indonesia dan tiga orang sampel target, didapati bahwa memang masih ada stigma negatif terhadap para penyandang disabilitas pendengaran dan bahasa isyarat itu sendiri. Selain itu, pelatihan bahasa isyarat dirasa efektif sebagai solusi untuk menghancurkan tembok komunikasi antar penyandang disabilitas pendengaran dengan masyarakat lainnya.

Dalam pemberian materi dan pengajaran bahasa isyarat itu sendiri, media yang paling baik untuk digunakan adalah video. Hal ini dikarenakan bahasa isyarat merupakan bahasa yang sangat bergantung pada visual (gestur, gerak, dan ekspresi), sehingga baiknya diberikan materi pengajaran yang dapat dilihat secara langsung proses gerakannya, sekaligus dapat diulang secara terus menerus.

3.1.2. Kuesioner

Cresswell (2013) menyatakan bahwa survey atau kuesioner merupakan sebuah metode untuk mengumpulkan data berupa deskripsi kuantitatif (angka) dari sebuah tren, sikap, maupun opini dari suatu sampel kelompok populasi. Metode pengumpulan data melalui kuesioner ditujukan untuk mendapatkan data kuantitatif yang kelak akan dijadikan acuan dalam perancangan. 2 jenis kuesioner disebarkan untuk menjadi data karya ini. Besaran sampel dihitung menggunakan rumus Slovin, dengan derajat ketelitian sebesar 0,1.

$$S = \frac{n}{1 + n(e)^2}$$
$$S = \frac{813.494}{1 + 813.494(0,1)^2}$$
$$S = 99,98$$
$$S = 100 \text{ orang}$$

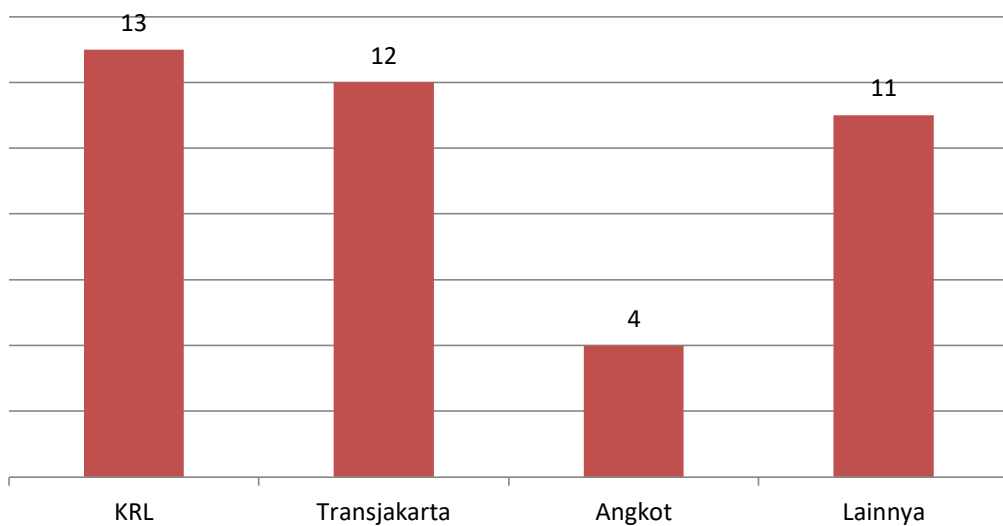
Berikut adalah kuesioner yang disebarkan:

3.1.2.1. Aksesibilitas Fasilitas Kendaraan Umum Teman Tuli

Kuesioner pertama ditujukan kepada teman Tuli di jabodetabek. Namun, jumlah responden tidak memenuhi besaran sampel yang ditargetkan karena terbatasnya jumlah responden teman Tuli yang bisa dijangkau dalam pengumpulan sampel *non-random convenience sampling* ini. Tujuan dari kuesioner ini adalah untuk mengetahui seberapa banyak teman Tuli yang menggunakan fasilitas transportasi umum, fasilitas transportasi umum apa yang paling sering mereka gunakan, serta permasalahan yang umumnya dihadapi selama menggunakan fasilitas transportasi tersebut.

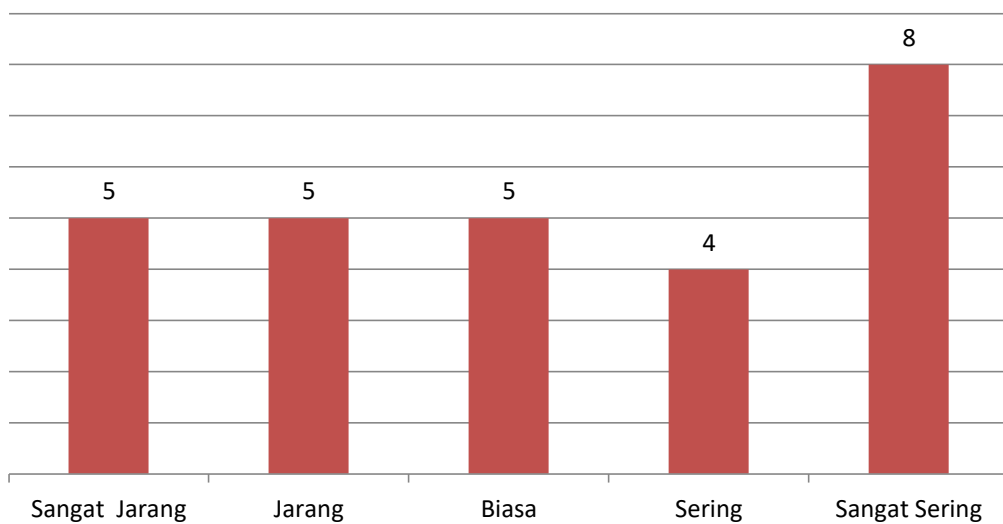
Kuesioner ini dilakukan menggunakan Google Forms dan disebar pada tanggal 3 September 2020 selama 2 minggu melalui grup dan komunitas Tuli di sosial media, serta dengan bantuan dari narasumber untuk menyebarkan. Hasil dari kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 27 orang tersebut adalah sebagai berikut:

Transportasi Umum yang Sering Digunakan Teman Tuli



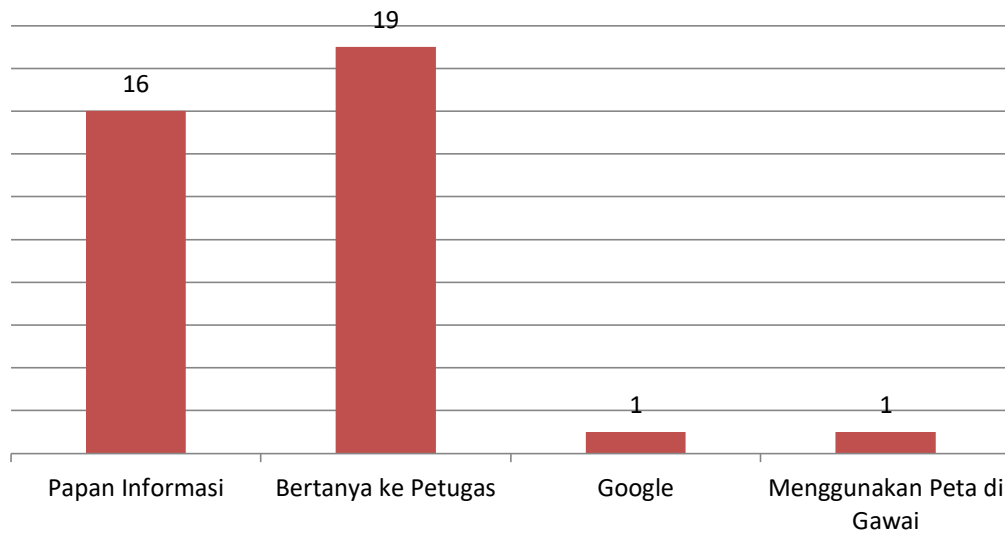
Gambar 3.5. Grafik Kuesioner 1.A

Frekuensi Penggunaan Transportasi Umum



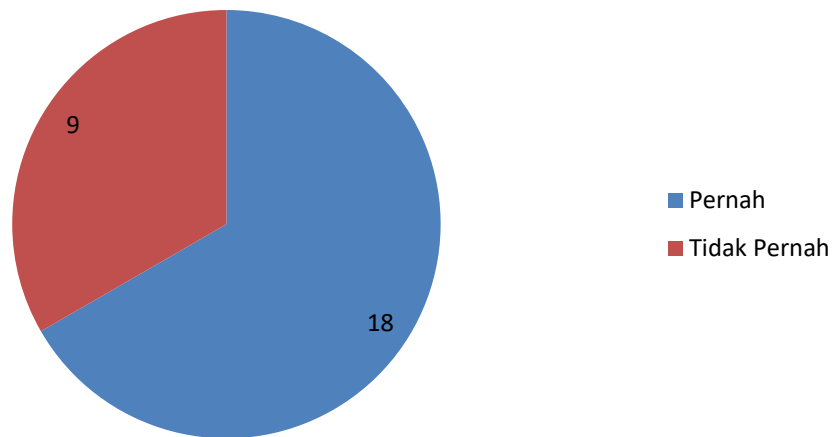
Gambar 3.6. Grafik Kuesioner 1.B

Cara Teman Tuli Memperoleh Informasi



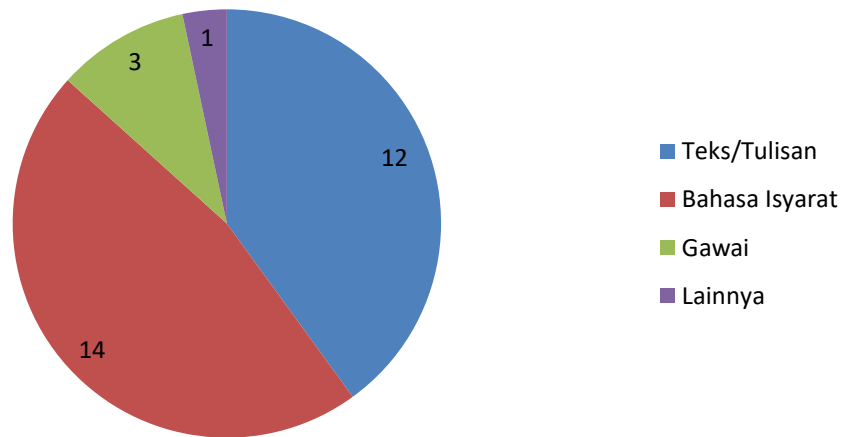
Gambar 3.7. Grafik Kuesioner 1.C

Pengalaman Kesulitan Berkomunikasi dengan Petugas



Gambar 3.8. Grafik Kuesioner 1.D

Media Komunikasi Teman Tuli dengan Masyarakat Umum



Gambar 3.9. Grafik Kuesioner 1.E

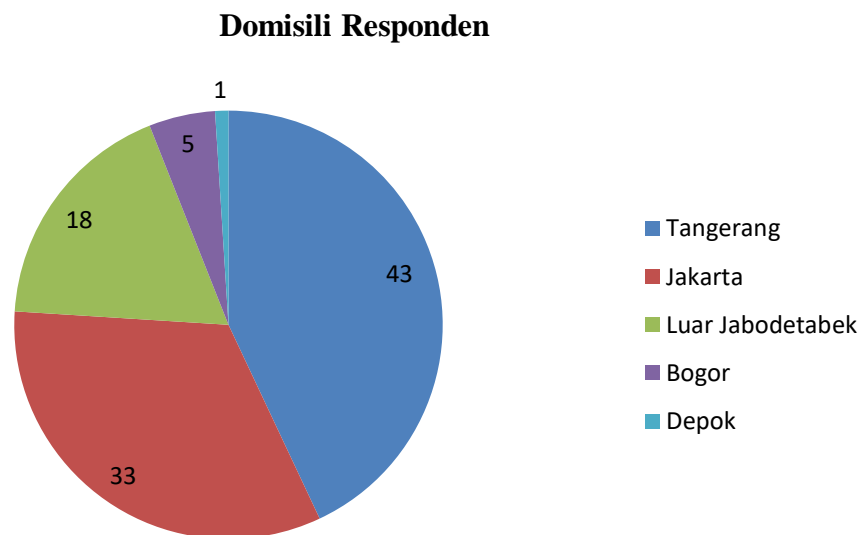
Dari data yang telah didapatkan, bisa disimpulkan bahwa KRL masih menjadi sarana transportasi umum yang paling sering digunakan oleh masyarakat Tuli (grafik 1.A). Selain itu, frekuensi penggunaan transportasi umum oleh para penyandang disabilitas pendengaran ini adalah ‘sangat sering’ (grafik 1.B). Hal inilah yang menjadi salah satu alasan dasar pemilihan petugas KRL sebagai fokus target perancangan. Selain itu, jika melihat data yang tertera, di mana teman Tuli cenderung paling banyak memilih bertanya ke petugas untuk mendapatkan informasi (70,4%, grafik 1.C) dan adanya kesulitan mereka dalam berkomunikasi dengan petugas (66,7%, grafik 1.D), membuktikan bahwa masih ada ‘tembok’ dalam tata cara berkomunikasi mereka. Salah satu alasan mengapa ‘tembok’ ini masih ada adalah karena kurangnya pemahaman para petugas terhadap bahasa isyarat (terbukti dari hasil wawancara) padahal ini merupakan media yang

paling banyak digunakan oleh teman Tuli untuk berkomunikasi dengan masyarakat umum (dengan persentase terbanyak sebesar 48,1%, grafik 1.E).

3.1.2.2. Fasilitas Pendukung Tuli di KRL Menurut Masyarakat

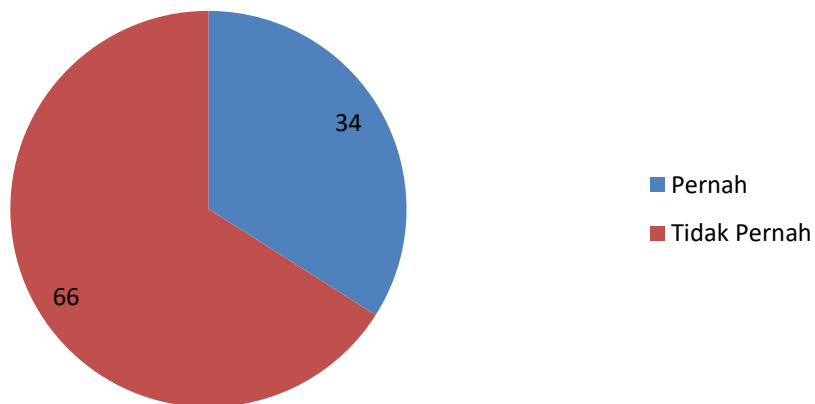
Kuesioner kedua ditujukan kepada masyarakat umum di Jabodetabek yang juga merupakan pengguna KRL. Tujuan dari kuesioner ini adalah untuk mengetahui seperti apa kondisi dan kelengkapan fasilitas umum penunjang disabilitas pendengaran di mata masyarakat umum, serta pendapat masyarakat terhadap dibuatnya media informasi ini.

Kuesioner ini disebar pada tanggal 21 September 2020 melalui grup di sosial media. Hasil dari kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 100 orang tersebut adalah sebagai berikut:



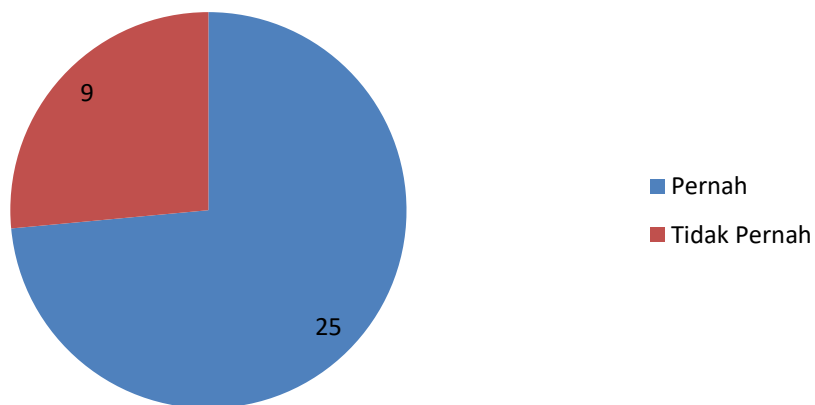
Gambar 3.10. Grafik Kuesioner 2.A

Pernah melihat/bertemu/berinteraksi dengan penyandang disabilitas di KRL



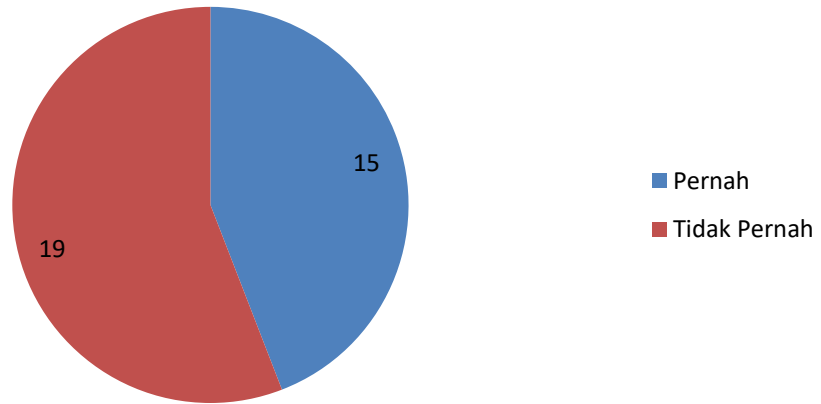
Gambar 3.11. Grafik Kuesioner 2.B

Pernah melihat penyandang disabilitas mengalami kesulitan menggunakan fasilitas yang ada di KRL



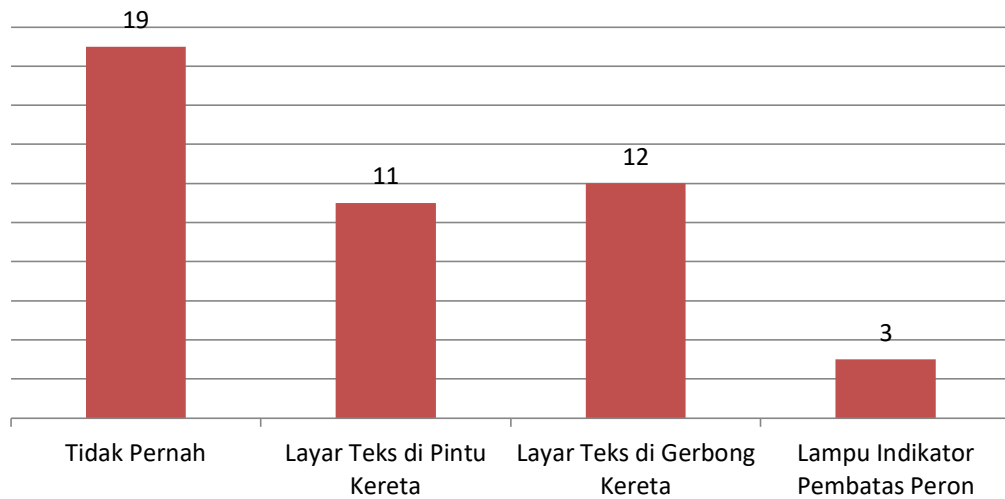
Gambar 3.12. Grafik Kuesioner 2.C

Pernah melihat fasilitas penunjang disabilitas pendengaran yang disediakan di KRL



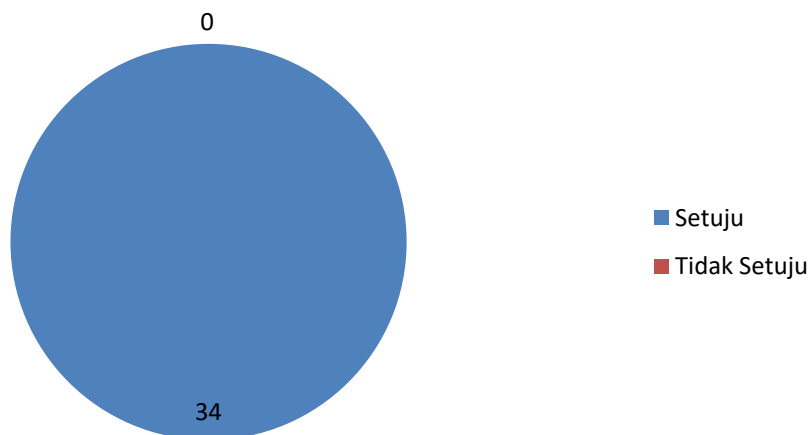
Gambar 3.13. Grafik Kuesioner 2.D

Fasilitas penunjang disabilitas pendengaran yang pernah dijumpai



Gambar 3.14. Grafik Kuesioner 2.E

Rasa setuju terhadap pembuatan media informasi pembelajaran BISINDO untuk petugas KRL



Gambar 3.15. Grafik Kuesioner 2.F

Dari data yang telah didapatkan, mayoritas responden berdomisili di Tangerang (grafik 2.A), sehingga akses menuju KRL dapat dicapai melalui stasiun pada rute Tangerang – Duri. Selain itu, kesadaran masyarakat terhadap adanya penyandang disabilitas di dalam KRL masih terbilang rendah (grafik 2.B). Hal ini dapat dibuktikan jika melihat data hasil pertanyaan “pernah melihat penyandang disabilitas di KRL”. Dalam hal ini, disabilitas yang disebutkan tidak mengarah spesifik ke disabilitas pendengaran, melainkan disabilitas secara keseluruhan. Dari total 100 responden, hanya 34 yang pernah melihat penyandang disabilitas menaiki KRL. Setelah kerucutkan, dari total 34 responden tersebut pun ada 25 responden (73,5%, grafik 2.C) yang berkata pernah melihat penyandang disabilitas tersebut mengalami kesulitan ketika menggunakan KRL.

Ketika pembahasannya dipersempit lagi menjadi disabilitas pendengaran, 19 dari 34 responden (55,9%, grafik 2.D) mengaku tidak atau

belum pernah melihat fasilitas yang dapat menunjang para penyandang disabilitas pendengaran. Di sisi lain, 15 dari 34 responden (44,1%, grafik 2.E) yang mengaku pernah melihat fasilitas penunjang penyandang disabilitas pendengaran berkata bahwa fasilitas yang disediakan meliputi layar teks di pintu kereta, layar teks di dalam gerbong kereta, dan lampu indikator pembatas peron.

Pada bagian akhir kuesioner, diberikan pernyataan kepada responden bahwa menurut kuesioner yang telah dilakukan sebelumnya, salah satu media utama yang paling sering digunakan oleh teman Tuli untuk berkomunikasi dengan masyarakat umum adalah bahasa isyarat. Guna memberikan keadilan bagi para penyandang disabilitas pendengaran agar dapat berpartisipasi penuh dalam aspek kehidupan masyarakat dan mendapatkan haknya menggunakan fasilitas umum dengan kenyamanan yang sama, maka perlu dibuat media informasi pembelajaran bahasa isyarat kepada para petugas KRL. 34 dari 34 (100%, grafik 2.F) responden setuju dengan pernyataan ini, sehingga dapat disimpulkan bahwa rasa empati masyarakat terhadap permasalahan yang dihadapi oleh teman Tuli ini memang sudah dimiliki.

3.1.2.3. Kesimpulan Kuesioner

Kesimpulan yang dapat ditarik dari kedua hasil kuesioner adalah bahasa isyarat masih menjadi cara utama para penyandang disabilitas berkomunikasi secara langsung dengan masyarakat. Namun, memang pada

kenyataannya masih banyak petugas yang 'buta' bahasa isyarat, sehingga menyebabkan adanya kesulitan penyampaian dan penerimaan informasi antar teman Tuli dengan petugas KRL. Selain itu, dari sisi masyarakat umum pun memang belum banyak yang melihat adanya fasilitas yang dapat menunjang aksesibilitas teman Tuli untuk dapat menikmati jasa layanan yang disediakan oleh KRL dengan maksimal.

3.1.3. Observasi

Menurut Cresswell (2013), observasi adalah sebuah proses dimana penulis atau peneliti membuat sebuah catatan lapangan mengenai kebiasaan, aktivitas, atau hal lainnya dari subjek yang dikaji pada lokasi riset dilakukan, dan merekamnya. Observasi dilakukan guna menguatkan pernyataan dan permasalahan yang dibahas. Beberapa poin penting yang akan dipantau pada observasi ini adalah mengenai penggunaan fasilitas yang memberikan informasi yang dapat diakses oleh teman Tuli, seperti papan pengumuman, *signage*, dan sebagainya. Selain itu, observasi ini juga dilakukan untuk melihat keadaan sebenarnya yang ada pada stasiun dan KRL saat ini. Observasi ini dilakukan pada tanggal 11 September 2020, dan membuahkan hasil seperti berikut:



Gambar 3.16. Stasiun KRL Tangerang

Penulis memulai observasinya di Stasiun Tangerang sekitar pukul 12.00 WIB. Pada stasiun ini, 2 plang besar diatas tidak digunakan untuk memuat konten informasi KRL, melainkan digunakan untuk memuat konten iklan atau sponsor. Ada 2 orang petugas yang berjaga di pintu masuk, 2 orang petugas di loket, 2 orang petugas di garda, dan 2 orang petugas di dalam peron. Beberapa penumpang yang datang dan hendak menaiki kereta bertanya terlebih dahulu ke petugas yang berjaga di pintu.



Gambar 3.17. *Signage* pada Peron Stasiun KRL Tangerang

Signage di bagian tengah stasiun hanya memperlihatkan arah menuju nomor peron, fasilitas musala, toilet, dan ATM. Papan informasi dengan stasiun tujuan terletak di dalam peron, sehingga penumpang harus bertanya dulu untuk tahu arah atau tujuan KRL di stasiun tersebut.



Gambar 3.18. Peta Rute & Interior KRL

Baik di stasiun maupun di dalam kereta, kebanyakan pengumuman seperti “pintu akan segera ditutup”, “kereta akan segera bergerak”, dan sebagainya hanya dilakukan melalui pengeras suara. Kereta memang memiliki beberapa fasilitas penunjang pengguna KRL seperti kursi prioritas, sistem pintu darurat, dan pegangan berdiri. Namun tidak ada fasilitas yang dirasa dapat menunjang penyandang disabilitas pendengaran, seperti layar atau media untuk memberikan pengumuman dalam bentuk teks. Peta di dalam kereta pun tidak memiliki

indikator yang menunjukkan lokasi kereta. Setiap pemberhentian di stasiun hanya diberitahukan melalui pengeras suara.



Gambar 3.19. Stiker Nama Peron

Informasi nama peron pemberhentian disediakan pada tiang peron. Namun, beberapa peron hanya menggunakan media stiker tanpa ada lampu penerang di sekitar area tiang, sehingga pada malam hari stiker ini akan sedikit sulit terbaca. Bahkan di stasiun besar yang juga digunakan untuk transit seperti stasiun Duri juga masih hanya menggunakan stiker pada beberapa tiang.

Pada stasiun Duri, stasiun dan peron terbagi pada lantai yang berbeda – lantai bawah untuk peron dan lantai atas untuk stasiunnya. *Signage* dan papan informasi dengan konten yang sama seperti stasiun-stasiun sebelumnya hanya terdapat pada lantai atas. Segala pengumuman seperti kedatangan kereta dan penutupan pintu kereta juga hanya dilakukan melalui media pengeras suara.



Gambar 3.20. Peron Stasiun Duri

Pada stasiun besar yang digunakan sebagai stasiun transit seperti Duri memiliki meja *Information*. Pada meja ini, pengguna kereta bisa menanyakan informasi yang ingin diketahuinya. Namun meja informasi yang tersedia hanyalah meja informasi milik Railink, kereta dengan arah ke bandara, dan tidak melayani pertanyaan diluar Railink dan bandara.



Gambar 3.21. Meja Informasi Railink (jurusan bandara)

Kesimpulan yang bisa diangkat dari hasil observasi ini adalah bahwa hasil kuesioner kedua (kuesioner yang ditujukan ke masyarakat umum) dengan observasi memiliki beberapa poin kontradiktif. Menurut hasil kuesioner, ada beberapa fasilitas penunjang teman Tuli yang disediakan oleh pihak KRL, seperti

lampu indikator, layar pengumuman di pintu dan di dalam gerbong KRL. Namun, setelah dilakukannya observasi, tidak ditemukan satupun lampu indikator, layar pengumuman di pintu, maupun layar pengumuman di dalam gerbong KRL. Garis tengah yang bisa ditarik sebagai kesimpulannya adalah kurang meratanya fasilitas yang disediakan oleh pihak KRL untuk menunjang masyarakat penyandang disabilitas mendengar ini. Faktanya, memang fasilitas yang disediakan belum terbilang maksimal. Jika berkaca pada hasil kuesioner, hasil wawancara terhadap para ahli dan petugas KRL, serta hasil observasi, memang dibutuhkan media informasi BISINDO sebagai upaya menghilangkan tembok komunikasi antara para teman Tuli dengan petugas KRL.

3.1.4. Studi Eksisting

Studi eksisting dilakukan penulis untuk mendapatkan acuan mengenai karya-karya sebelumnya yang sudah ada sebelum karya ini dirancang, yang juga mengangkat subjek pembahasan yang sama, yaitu pembelajaran bahasa isyarat. Untuk masing-masing subjek yang dipilih sebagai studi eksisting, akan dilakukan analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunities, Threats*) guna mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang dimiliki oleh masing-masing subjek, agar dapat menjadi referensi penulis dalam merancang karya. Berikut adalah karya yang menjadi bahan studi eksisting dalam perancangan ini:

3.1.4.1. i-Chat



Gambar 3.22. Logo i-Chat
(<https://i-chat.id/>, 2020)

i-Chat (*I Can Hear And Talk*) adalah sebuah ‘aplikasi’ daring yang disajikan dalam bentuk *website* oleh Telkom Indonesia. i-Chat berfungsi sebagai alat penunjang pembelajaran bahasa bagi kalangan teman Tuli. i-Chat sendiri bertujuan untuk menyediakan media yang bersifat interaktif guna meningkatkan kemampuan komunikasi para teman Tuli agar dapat bertukar ilmu menggunakan metode bahasa isyarat.

Penulis memutuskan untuk menjadikan i-Chat sebagai studi eksisting dengan alasan bahwa “i-Chat” ini merupakan sebuah karya yang dinilai sangat mendekati visi penulis akan karya akhir yang akan dibuat, yaitu sebuah ‘kamus *online* bahasa isyarat’ yang menyajikan kontennya dalam bentuk tulisan dan video agar konten tersampaikan dengan jelas.

Ketika pertama mengunjungi *website* i-Chat, pengguna akan diberikan pilihan untuk menggunakan tampilan berbahasa Indonesia atau Malaysia. Setelah memasuki *home page* i-Chat, pengguna akan langsung ditampilkan beberapa forum diskusi dan artikel terbaru yang diunggah pada aplikasi tersebut. Di bagian atas, terdapat area navigasi yang membagi halaman pada *website* untuk memudahkan penyelusuran. Laman yang tersedia adalah

B. Weakness

- Penyampaian konten dan materi bercampur antar BISINDO dengan SIBI. Setelah melakukan konsultasi dengan Adhi, seorang ahli linguistik bahasa isyarat, ditemukan bahwa memang dahulu penyampaian konten hanya menggunakan SIBI dan sempat diprotes oleh komunitas Tuli, tanpa ada kabar lebih lanjut.
- Tampilan yang kurang mementingkan visual serta penggunaan *asset* gambar yang masih belum konsisten menciptakan kesan yang kurang rapi dan profesional.

C. Opportunities

- Komunitas yang berkembang dan terbuka dapat menciptakan jaringan komunikasi dan pembelajaran yang bagus.

D. Threats

- Meskipun komunitas yang terbuka tertera pada poin *Opportunities*, namun hal tersebut juga membuka kemungkinan untuk terciptanya pembelajaran yang tidak baik atau efektif karena terlalu terbuka. Contohnya bisa dilihat langsung pada forum diskusi, di mana terdapat forum berjudul “test bois” yang tidak memiliki relevansi dengan materi (hanya bersifat iseng).

3.1.4.2. Buku Panduan Bahasa Isyarat Jakarta



Gambar 3.24. Buku Bahasa Isyarat Jakarta
(<https://www.tokopedia.com/pusbisindo/buku-panduan-bahasa-isyarat-buku-kamus-bahasa-isyarat-jakarta>, 2020)

Buku Panduan Bahasa Isyarat Jakarta adalah buku resmi terbitan PUSBISINDO yang terdiri dari 2 buku dalam 1 set. Buku pertama “Pedoman Siswa 1 Tingkat 1” yang berisikan tata cara penggunaan dasar BISINDO dialek Jakarta, dan membahas tentang materi dasar seperti huruf, angka, warna, keluarga, dan sebagainya. Sedangkan buku kedua berjudul “Kamus Pendamping untuk Buku Pedoman Siswa 1 Tingkat 1”, yang berisikan terjemahan kata-kata ke dalam bentuk bahasa isyarat Jakarta. Buku ini dijual melalui *platform online* seperti Tokopedia dan sejenisnya dalam stok yang terbatas dengan harga Rp200.000.

Penulis memutuskan untuk menjadikan buku ini sebagai studi eksisting karena konten dari buku ini dirasa mendekati dengan karya akhir

yang ingin dibuat oleh penulis, yaitu informasi dasar mengenai BISINDO, dan beberapa terjemahan kata-kata ke dalam bentuk bahasa isyarat. Yang membedakan adalah konten dari buku ini bersifat umum, artinya tidak spesifik membahas mengenai KRL dan tata cara berkomunikasi terkait fasilitas kendaraan umum.

Analisis SWOT dari i-Chat adalah sebagai berikut:

A. Strength

- Penerbit merupakan lembaga resmi yang menaungi bahasa isyarat Indonesia (PUSBISINDO), sehingga konten dari buku dapat terjamin validitasnya.

B. Weakness

- Publikasi yang kurang, harga yang relatif tinggi dan stok terbatas membuat buku ini sulit dikenal, ditemui dan dimiliki oleh masyarakat pada umumnya.
- Tampilan yang kurang mementingkan visual serta penggunaan *asset* gambar yang masih belum konsisten menciptakan kesan yang kurang rapi dan profesional.

C. Opportunities

- Subjek yang diangkat dalam buku ini jarang didapati, sehingga menambah nilai keunikan buku.

D. Threats

- Tidak ada.

3.1.5. Studi Referensi

Studi referensi dilakukan untuk mendapatkan acuan visual atau referensi pola, struktur, dan lainnya dalam perancangan karya. Dalam hal ini, referensi yang diambil berupa *website* yang memiliki banyak konten beragam, sehingga membutuhkan navigasi yang baik untuk mengakses konten yang dituju. Berikut adalah karya yang dijadikan sebagai studi referensi:

3.1.5.1. Skillshare

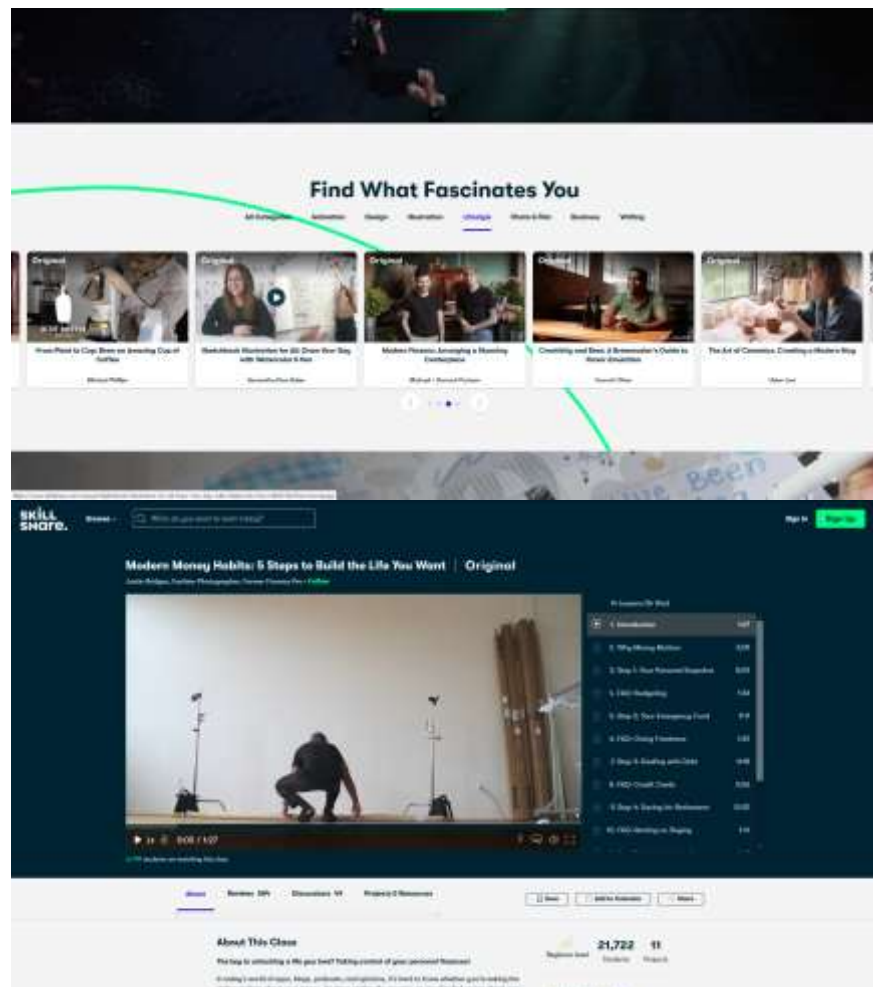


Gambar 3.25. Logo Skillshare
(<https://www.skillshare.com/>, 2020)

Skillshare merupakan sebuah *platform* pembelajaran berbasis daring yang menggunakan video sebagai media pembelajaran utamanya. Dalam Skillshare, pengguna dapat memilih sendiri materi apa yang ingin dipelajarinya dan bisa langsung memulai pembelajaran materi tersebut asalkan memiliki koneksi internet yang memadai.

Penulis memutuskan untuk menjadikan Skillshare sebagai studi referensi karena secara padanan struktur peletakan *asset (layout)*, hirarki, dan visual keseluruhan dianggap baik, dan masih memiliki navigasi yang mudah ketika penggunanya mau mencari konten spesifik dengan adanya fitur *browse* dan *search*. Selain itu, penyajian konten materi juga dijabarkan secara urut berdasarkan materi pembelajaran dan tema dari materi tersebut,

sehingga proses pembelajaran dapat berlangsung dengan lebih lancar, dibanding jika harus menavigasi satu-persatu video materi yang disajikan.



Gambar 3.26. *Interface Skillshare* (<https://www.skillshare.com/>, 2020)

Selain itu, Skillshare juga memiliki fitur “Save”, yaitu fitur penanda halaman agar ketika penggunaanya hendak membuka kembali materi yang dipelajarinya dapat lebih mudah mengakses dibanding harus mencari dari awal lagi. Secara keseluruhan, *website* ini menjadi referensi utama karya akhir dalam hal struktur dan tata cara navigasi konten. Analisis SWOT dari Skillshare adalah sebagai berikut:

A. Strength

- Penggunaan *website* sebagai media dapat mempermudah aksesibilitas tanpa perlu melihat waktu dan lokasi, pengguna yang hendak mengakses materi pembelajaran hanya memerlukan koneksi atau jaringan internet yang memadai.
- Kategorisasi dan *struktur* website yang jelas dan enak dilihat mempermudah pencarian materi yang dituju oleh pengguna (*user-friendly*).

B. Weakness

- Penyampaian konten dan materi menggunakan bahasa Inggris, sehingga menciptakan tembok komunikasi bagi pengguna yang kesulitan mengerti atau tidak menguasai bahasa Inggris sepenuhnya.
- *Platform* non-sosial, yang berarti sebagian konten yang dimuat dalam *website* ini bersifat komersil atau berbayar jika ingin dipelajari secara keseluruhan.

C. Opportunities

- Komunitas yang berkembang dan terbuka dapat menciptakan jaringan komunikasi dan pembelajaran yang bagus.

D. Threats

- Beberapa konten bersifat berbayar, sehingga mengurangi aksesibilitas dan membuat penggunanya cenderung mencari alternatif 'gratis'.

- Penyampaian konten disampaikan melalui media video, sehingga cenderung mudah dibuat versi ‘bajakan’nya, yang bisa merugikan pihak-pihak terkait.

3.1.5.2. YouTube



Gambar 3.27. Logo YouTube
(<https://www.youtube.com/>, 2020)

YouTube merupakan sebuah *platform entertainment* berbasis daring yang menggunakan video sebagai media utamanya. Dalam YouTube, tersedia banyak sekali konten dalam kategori yang beragam. Pengguna dapat memilih sendiri konten apa yang ingin ditontonnya asalkan memiliki koneksi internet yang memadai.



Gambar 3.28. Screenshot Video YouTube
(<https://www.youtube.com/>, 2020)

Penulis memutuskan untuk menjadikan YouTube sebagai studi referensi karena secara padanan struktur peletakan (*layout*), dan aksesibilitas

yang dianggap baik, dan masih memiliki navigasi yang mudah ketika penggunanya mau mencari konten spesifik dengan adanya fitur *browse* dan *search*. Selain itu, penyajian konten yang memiliki tema yang serupa juga disediakan melalui fitur algoritma '*Suggested Video*', yang mempermudah pencarian dan akses video dengan topik yang sama.

Selain itu, YouTube juga memiliki fitur '*Download*' dan '*Playlist*', dimana pengguna bisa menentukan sendiri video mana yang ingin diunduh dan menentukan sendiri rangkaian video yang ingin ditontonnya. Analisis SWOT dari Skillshare adalah sebagai berikut:

A. *Strength*

- Penggunaan *website* sebagai media dapat mempermudah aksesibilitas tanpa perlu melihat waktu dan lokasi, pengguna yang hendak mengakses materi pembelajaran hanya memerlukan koneksi atau jaringan internet yang memadai.
- *Struktur* website yang jelas dan enak dilihat mempermudah pencarian materi yang dituju oleh pengguna (*user-friendly*), juga dengan adanya fitur '*suggested video*'.

B. *Weakness*

- *Platform* yang bebas digunakan oleh semua orang, sehingga pengguna diharuskan untuk menyaring sendiri konten yang dirasa cocok baginya karena bisa jadi ada pengguna lain yang mengunggah konten yang tidak cocok.

C. Opportunities

- Komunitas yang berkembang dan terbuka dapat menciptakan jaringan komunikasi dan pembelajaran yang bagus.
- Sistem ‘*ad revenue*’ yang memungkinkan pengguna untuk mendapatkan keuntungan atau dana dari pemasangan iklan di video yang diunggah tanpa harus memaksa orang lain membayar untuk mengakses videonya.

D. Threats

- Komunitas yang terlalu bebas. Beberapa konten bersifat negatif, sehingga pengguna harus dengan bijak memilah video yang ditonton.
- Penyampaian konten disampaikan melalui media video, sehingga cenderung mudah dibuat versi ‘bajakan’nya, yang bisa merugikan pihak-pihak terkait.

3.2. Metodologi Perancangan

Penulis memilih *website* sebagai media informasi yang akan dibuat. Hal ini dikarenakan hasil pengumpulan data menunjukkan bahwa media video merupakan media yang disarankan oleh para ahli dan merupakan media yang menjadi pilihan para target, dan media video ini membutuhkan *platform*-nya sendiri sebagai wadah agar tidak tercecer atau dapat diakses dengan mudah. *Platform* tersebut memang terdiri dari beberapa pilihan seperti aplikasi dan *website*. Namun *website* dirasa lebih cocok sebagai *platform* dikarenakan jangkauannya lebih fleksibel.

Maksudnya adalah *website* dapat diakses dengan mudah asalkan penggunanya memiliki gawai atau media yang memang dapat mengaksesnya, seperti *handphone, tablet, laptop*, dan sebagainya. Sedangkan aplikasi terkadang membutuhkan media dengan sistem operasi yang spesifik (seperti hanya bisa digunakan pada *Windows, Linux, iOS, Android*, atau lainnya) sehingga dirasa kurang fleksibel.

Metodologi perancangan yang akan digunakan dalam proses perancangan karya ini adalah metode *Human-Centered Design* oleh IDEO. *Human-Centered Design*, atau biasa disingkat HCD, merupakan sebuah metode di mana peneliti menujukan fokusnya kepada manusia/pengguna produknya, dengan menyesuaikan pada kebutuhan, kebiasaan, dan kapabilitas dari manusia itu sendiri (Norman, 2013). Ada tiga (3) tahapan dalam metode *Human-Centered Design*, yaitu *Inspiration, Ideation*, dan *Creation*.

Selain itu, perancangan bentuk akhir media akan mengacu kepada buku *Digital Design Essentials: 100 Ways to Design Better Desktop, Web, and Mobile Interfaces* karya Lal (2013), dimana aspek-aspek desain seperti tata letak dan komposisi, pemilihan warna, tekstur, tipografi, dan *imagery* diimplementasikan dengan baik dalam sebuah *website* sambil tetap memperhatikan aksesibilitas dari *website* tersebut.

3.2.1. Human-Centered Design

3.2.1.1. Inspiration

Pada tahap ini, penulis membuat *framing* atau rancangan terhadap tantangan desain apa yang ada pada masalah ini, yaitu mengenai tembok komunikasi yang dialami oleh teman Tuli ketika menggunakan fasilitas transportasi umum. Pada tahap ini pula penulis melakukan riset sekunder melalui artikel berita dan sejenisnya untuk memperkuat data. Penulis juga menentukan narasumber, serta pertanyaan apa saja yang akan ditanyakan. Pada tahap inilah *interview* dan observasi dilakukan. Penentuan target atau audiens karya juga dilakukan pada tahap *inspiration* ini. Selain itu, penulis juga melakukan survey. Guna melengkapi data, penulis menggunakan metode studi pustaka dan studi eksisting yang termasuk dalam kegiatan riset sekunder. Inti dari tahapan ini adalah mengumpulkan inspirasi dan segala bentuk data yang sudah ada untuk kemudian digunakan sebagai acuan pada tahap berikutnya.

3.2.1.2. Ideation

Pada tahap *ideation*, perancangan ide mulai dilakukan dengan kegiatan *sharing*, *brainstorming*, dan penentuan *top five*. Hal tersebut dilakukan guna menemukan tema dan konsep, yang juga dapat mengacu pada *framework* dari data yang telah dikompilasikan. Pada tahap ini pula nantinya pengelompokan ide yang sudah diimplementasikan secara visual dirancang menjadi arketipe (*prototype*). Karya arketipe juga mengacu pada kaidah dan

prinsip desain, *storyboard* yang telah dirancang, dan *feedback* atau kritik dan saran. *Co-Creation Session* juga menjadi aspek penting dalam tahapan *ideation* ini, dengan menggabungkan sebagian dari kelompok masyarakat yang menjadi target dari perancangan karya ini – para petugas KRL itu sendiri, yang nantinya juga akan memberikan masukan dan pendapat guna meningkatkan ketepatan sasaran dari karya. Inti dari tahapan ini adalah perancangan karya purwarupa atau arketipe (*prototype*) yang nantinya akan diujicobakan ke beberapa perwakilan.

3.2.1.3. Implementation

Dalam tahap *implementation*, arketipe diuji coba oleh beberapa perwakilan yang ditunjuk. Penulis kemudian mengumpulkan lebih banyak masukan untuk kemudian disesuaikan dengan hasil karya, sambil melihat apakah implementasi sudah mencapai batas kesuksesan dari hasil karya, yaitu terjadinya komunikasi dengan bahasa isyarat yang dapat dimengerti oleh pihak-pihak yang terlibat. Setelah karya final diciptakan, penulis terus memonitor dan mengevaluasi hasil karya tersebut, untuk mengetahui dampak akhir apa yang didapat dari hasil karya tersebut dalam masyarakat. Inti dari tahapan ini adalah revisi dan pembetulan. Tahap ini dapat diulang terus menerus sesuai dengan iterasi yang diterima dan diproses, karena itu batasan akhir yang ditentukan penulis dalam tahapan perancangan ini adalah *Live Prototyping*, yang berarti mengujicobakan karya.

3.2.2. Digital Design Essentials

Acuan yang digunakan dalam metode ini bukan melihat per tahapan, melainkan aspek-aspek yang membuat aksesibilitas sebuah *website* dapat dibilang baik. Dalam hal ini, indikator yang harus diperhatikan ada pada *User Interface* dan *User Experience*.

Tampilan visual sebuah *website* dan pengalaman saat pengguna memakai *website* tersebut yang baik dapat dicapai dengan pembuatan struktur hirarki pada *homepage*. Selain itu, aksesibilitas dari *website* itu sendiri juga harus diperhatikan, berarti sebuah *website* harus tampil rapi, bersih, dan jelas, namun tetap memiliki nilai mobilitas, visual, pendengaran, dan kognitif yang tinggi sehingga bisa digunakan oleh semua orang. *Sitemap* atau pemetaan situs juga harus dirancang sedemikian rupa dengan cara menentukan kategori secara logis namun tetap ramah digunakan.