

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara dengan angka penduduk terbanyak keempat di dunia sebanyak 271.066.000 berasal dari berbagai kalangan umur (Sensus Penduduk BPS, 2015). Tingkat kepadatan yang tidak terkontrol ini menyebabkan sistem transportasi di Indonesia yang kurang efektif. Salah satu upaya untuk mengurangi dampak masalah ini adalah dengan hadirnya kereta api listrik (KRL) sebagai media transportasi cepat dan mudah di gunakan (Johan, 2015). Di Jabodetabek sendiri KRL merupakan transportasi yang cukup diminati oleh masyarakat yang membuat stasiun KRL selalu padat akan calon penumpang, data PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI) pada tahun 2018 menunjukkan 922.736 orang penumpang tiap harinya dengan jumlah total 336.798.524 orang penumpang mengalami kenaikan sebanyak 7% dibandingkan dengan tahun 2017 (Laporan kinerja KRL, 2018).

Namun, dari padatnya penumpang timbul berbagai masalah. Banyak penumpang KRL yang masih belum familiar ataupun tidak mengetahui rute ataupun perubahan secara tidak terduga. Hal ini dibuktikan oleh artikel harian Liputan 6 tanggal 4 Januari 2018 dengan judul “Mulai 8 Januari, Penumpang KRL Salah Turun Stasiun Bebas Denda”, artikel ini menyatakan bahwa masih ada penumpang yang masih salah turun stasiun KRL yang menyebabkan kerugian denda bagi penumpang. Salah satu artikel Republika pada 2 Januari 2020 berjudul

“KRL Tangerang-Duri tak Beroperasi Normal, Penumpang Bingung” juga menjelaskan informasi yang tidak diketahui oleh calon penumpang menyebabkan keterlambatan dan kurangnya informasi akan rute alternatif. Hal ini dikarenakan kurangnya kejelasan informasi yang diberikan di stasiun KRL. Hal ini juga dibuktikan dari artikel liputan 6 pada 21 Februari 2020 dengan judul “Telat Serentak Gara-Gara Commuter Line, Begini Keluhan Warganet di Medsos” yang memperlihatkan keluhan para penumpang, kurangnya informasi dapat menyebabkan keterlambatan dari penumpang yang terus-menerus terjadi (Liputan 6, 2020).

Pihak PT. KCI sendiri, berupaya untuk mengatasi hal ini dengan pembaharuan *signage* di beberapa stasiun KRL. Akan tetapi, *signage* yang sudah ada masih belum memiliki informasi yang penumpang butuhkan, terutama pada stasiun transit yang memiliki lebih dari satu peron. Hal ini tentunya membuat informasi yang didapatkan oleh penumpang tidak efektif dan menyebabkan penumpang harus bertanya lagi pada petugas atau sesamanya. Selain itu, dengan adanya keterbatasan dari PT. KCI yang tidak dapat memberikan informasi yang bersifat mendadak seperti kendala pada jalur yang menyebabkan penumpang membuang waktu menunggu di stasiun KRL tanpa mereka mengetahui adanya kendala terjadi. Jika permasalahan informasi, hal ini dapat menyebabkan kerugian bagi para penumpang hingga hilangnya kepercayaan pada pelayanan informasi PT. KCI sebagai penyedia fasilitas KRL.

Dilandasi oleh latar belakang dan masalah tersebut, penulis berpendapat bahwa sebuah solusi media informasi dibutuhkan oleh PT. KCI agar dapat

menyampaikan informasi dengan efektif melalui penggunaan *signage* yang interaktif pada stasiun KRL Jabodetabek, karena interaktivitas merupakan sebuah wadah yang dapat digunakan untuk memahami konsumen dengan lebih baik melalui media yang bersifat mengajak melalui interaksi (Salmond & Ambrose, 2013).

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah untuk perancangan ini adalah sebagai berikut:

Bagaimana cara untuk merancang *signage* yang interaktif untuk menyampaikan informasi di stasiun KRL Jabodetabek untuk para calon penumpang?

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah untuk perancangan ini adalah sebagai berikut:

1.3.1. Geografis

Secara geografis target daerah yang akan di pilih adalah Jabodetabek. Jabodetabek yang mencakup Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi. Daerah dimana KRL oleh PT. KCI beroperasi setiap harinya. Stasiun transit akan menjadi fokus geografis dari permasalahan, karena merupakan stasiun yang besar dan luas dimana stasiun memiliki beberapa jalur operasional untuk pengguna jasa berpindah jalur atau peron untuk sampai ke tujuannya.

1.3.2. Demografis

1. Jenis kelamin pria dan wanita
2. Berusia 17 sampai 22 tahun
3. Warga Negara Indonesia
4. Berpendidikan SD, SMP, SMA dan S1 sampai S3
5. Memiliki SES B

1.3.3. Psikografis

Secara psikografis target adalah pengguna musiman yang merupakan pengguna yang jarang menggunakan jasa kereta listrik yang membuat mereka sebagai penumpang baru, mereka merasa bingung dalam menentukan arah atau tujuan distasiun, dan tidak yakin akan informasi, bahkan tidak mengetahui informasi seperti peron yang harus dituju. Mereka lebih memilih untuk bertanya kepada petugas untuk meyakinkan mereka akan tujuan dan kereta yang akan mereka gunakan. Para target juga mengerti dalam menggunakan teknologi *touch-screen* dan dapat mengoperasikannya untuk mendapatkan informasi.

1.3.4. Media

Media yang akan diaplikasikan dalam perancangan ini adalah kios interaktif yang memiliki sistem kerja *touch-screen multi soft touch* yang menggunakan *frame* khusus dan dapat digunakan untuk interaktivitas. Media hanya berfokus untuk memberikan informasi jalur yang pengguna akan tuju dengan memberikan informasi akan jalur Jabodetabek, jalur

yang akan dituju, informasi jadwal kereta, dan denah stasiun KRL. Kios interaktif ini dapat diakses setelah pengguna masuk setelah membeli tiket pada loket tiket di dalam stasiun KRL dan diletakan pada bidang terbuka hingga pengguna dapat menggunakannya dan jika terjadi antrean, tidak akan menutup jalan masuk. Selain itu, penempatannya pada tempat yang terbuka dimaksudkan agar kios interaktif dapat mudah dilihat, terutama bagi para pengguna musiman.

1.4. Tujuan Tugas Akhir

Tujuan dari tugas akhir ini adalah melakukan perancangan *signage* interaktif yang dapat menyampaikan informasi akan KRL kepada para calon penumpang KRL Jabodetabek agar lebih mudah dipahami dan dimengerti secara tepat.

1.5. Manfaat Tugas Akhir

Perancangan ini memiliki manfaat antara lain :

1. Bagi penulis perancangan ini bermanfaat sebagai sarana pembelajaran dan mengembangki wawasan pengetahuan, serta memahami bagaimana cara merancang sebuah sistem dan desain yang cocok diterima berbagai kalangan masyarakat melalui proses penelitian yang baku melalui pola pikir sistematis dan kreatif.
2. Kepada masyarakat perancangan ini bermanfaat sebagai solusi untuk membantu mereka dalam menggunakan jasa KRL dari PT. KCI dalam hal memahami informasi di stasiun KRL Jabodetabek. Bagi PT. KCI sendiri

solusi ini dapat digunakan menjadi fasilitas yang menjadi wadah mereka untuk menyampaikan informasi kepada seluruh kalangan penumpang KRL secara langsung di stasiun sehingga pengguna dapat bertransportasi dengan baik dan meningkatkan kredibilitas dari PT. KCI sebagai penyedia jasa.

3. Untuk Universitas Multimedia Nusantara perancangan ini bermanfaat untuk menjadi referensi bagi para mahasiswa di Universitas, serta menambah wawasan dan acuan untuk penelitian sejenis kedepannya dalam menyelesaikan permasalahan informasi pada stasiun KRL di Jabodetabek.