

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Perancangan dari *signage* interaktif di stasiun KRL Jabodetabek didasari oleh permasalahan informasi yang dialami oleh pengguna jasa PT. KCI yang berletak di Jabodetabek. Permasalahan informasi ini terlihat dalam bentuk kurangnya informasi berupa jadwal kereta, lokasi kereta, tujuan kereta, kejelasan lokasi transit, dan permasalahan kendala yang tidak dapat diselesaikan hanya menggunakan *signage* tradisional karena sifat informasi yang selalu berubah-ubah dan tidak pasti. Hal ini sangat dirasakan oleh para pengguna musiman yang menggunakan jasa KRL, dimana mereka diklasifikasikan sebagai penumpang yang baru karena memiliki minim informasi dan jika informasi yang diterima tidak jelas atau lengkap, maka para pengguna musiman akan salah peron atau pun tersasar hingga mengalami kerugian waktu dan dalam jangka waktu panjang kepercayaan para pengguna akan berkurang ketika menggunakan jasa PT. KCI. Dengan alasan tersebut perancangan ini dibuat untuk membantu para pengguna musiman di Jabodetabek dalam bernavigasi di stasiun hingga mereka dapat sampai ke tujuan dengan cepat dan mudah.

Dalam menyelesaikan permasalahan tersebut melalui perancangan *signage* interaktif berbagai studi sebagai landasan teori untuk membuat sebuah solusi yang tepat dan sistematis hingga tepat sasaran dan tujuan saat kios interaktif diaplikasikan di stasiun KRL. Proses tersebut dilakukan dengan meneliti cara

kerja sistem *signage* interaktif dalam bentuk kios interaktif dan proses menentukan arah atau *wayfinding*, serta mengerti proses mendesain sebuah solusi untuk menyelesaikan permasalahan informasi. Selain itu, proses merancang kios interaktif ini didasari oleh metode *design thinking* yang dilakukan untuk mengerti permasalahan yang dialami melalui survei dan wawancara dengan Nanda Suwandhana selaku *Assistant Manager* dari *Community* dan *Events* dari PT. KCI dengan temuan bahwa pengguna musiman berpendapat *signage* yang ada di stasiun masih kurang lengkap dan tidak dapat membantu mereka secara efektif dalam bernavigasi sampai tujuan yang membuat mereka tidak dapat mandiri di stasiun KRL.

Pada iterasi perancangan kios interaktif ini, metode Garrett dalam merancang sebuah aplikasi digunakan untuk mendapatkan hasil yang maksimal. Proses yang dilakukan menghasilkan ide dan konsep berupa “*Fast Lane for Neophyte*” yang dijadikan dasar dari perancangan dari *user experience* yang dan *user interface* yang bersifat mudah dimengerti oleh pengguna hingga mereka dapat cepat dalam memperoleh informasi akan tujuannya di stasiun.

Hasil dari rancangan tersebut dibentuk sebagai *prototype* yang siap diuji coba untuk mendapatkan hasil nyata oleh para pengguna jasa PT. KCI. Dimana hasil tersebut didapat melalui berbagai *user test* untuk mendapatkan hasil maksimal. Pada perancangan *alpha*, rancangan mengalami berbagai revisi berupa visual, konten, dan interaktivitas yang menghasilkan rancangan *beta* dimana hasil mendapatkan respon yang baik dari para pengguna. Akan tetapi, meskipun hasil yang didapat merupakan respon yang baik dalam pengaplikasian dan

pengoperasiannya, sebuah aplikasi atau kios interaktif harus tetap dapat menyesuaikan dengan perubahan yang dibutuhkan untuk menjaga efektivitas dan efisiensinya agar penggunaan kios dapat tetap cepat sebagai solusi penyampaian informasi bagi para pengguna jasa PT. KCI.

## **5.2. Saran**

Untuk mencapai tingkat efektivitas yang tinggi dari perancangan yang dibuat, dibutuhkan riset yang lebih mendalam dalam merancang sebuah *user experience* dan *user interface*. Penelitian harus dilakukan secara berkala pada permasalahan yang ada di stasiun KRL terkait masalah informasi yang difokuskan pada kebutuhan pengguna untuk mencapai tujuannya. Selain itu, konsultasi pada ahli dan pihak PT. KCI juga dibutuhkan untuk mendapatkan solusi yang tepat.

Riset mendalam ini berguna dalam meningkatkan efektivitas aplikasi kios interaktif ini kedepannya untuk dikembangkan dalam segi visual dan interaktivitasnya, terutama untuk target pengguna musiman yang bingung dan tidak yakin akan informasi. Kios interaktif harus dapat memberikan informasi sesuai kebutuhan informasi pengguna tanpa harus mengandalkan petugas. Selain itu, untuk mempertahankan penggunaan kios secara berkala juga ditingkatkan lagi menggunakan suatu *reward* ketika digunakan oleh para pengguna musiman yang memanfaatkan aplikasi KRL Access untuk meningkatkan *awareness* para pengguna musiman pada aplikasi dan mengajak para pengguna musiman untuk kembali menggunakan kios interaktif ini sebagai sumber informasi yang cepat untuk digunakan.

Selain itu, terdapat juga kebutuhan untuk menggunakan media lainnya masih dibutuhkan, melalui media interaktif seperti *touchscreen* maupun non-interaktif seperti *sign* tradisional dimana media tersebut dapat meningkatkan efisiensi penyampaian informasi yang dapat disampaikan oleh kios interaktif. Penggunaan media digital dapat membantu pengguna KRL dalam mendapatkan informasi di stasiun KRL yang memiliki sifat perubahan yang dinamis.