

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Stasiun merupakan salah satu ruang publik penyedia moda transportasi untuk menunjang aktivitas masyarakat dalam melakukan perjalanan menuju suatu kota atau wilayah. PT KAI *Commuter* mencatat, jumlah pengguna KRL *Commuter Line Jabodetabek* mencapai 921.123 orang setiap hari kerja sepanjang Februari 2024 (Zakharia, 2024). Rute menuju Stasiun Tanah Abang yang dimulai dari Stasiun Rangkasbitung terhitung memiliki volume tujuan terbanyak, yakni 22.527 orang. Data tersebut membuktikan bahwa fenomena penggunaan KRL sebagai alat mobilisasi masyarakat terus meningkat, sehingga optimalisasi pelayanan publik harus terus dilakukan. Bertumbuhnya penduduk di tengah perkotaan dan lalu lintas yang padat membuat eksistensi stasiun tidak hanya berdiri sebagai sarana akomodasi, tetapi juga sebagai sarana informasi. Ketika pengunjung mendatangi stasiun, informasi yang umum ingin mereka ketahui adalah lokasi keberadaan peron, jadwal kedatangan dan keberangkatan kereta, loket, dan fasilitas umum (Susanti, et al. 2018, hlm. 23). Beberapa cara yang dapat dilakukan pengunjung di kawasan stasiun antara lain melihat papan informasi, bertanya melalui *counter* dan petugas sekitar, atau mengakses *mobile app* resmi stasiun.

Papan informasi di stasiun memainkan peran paling penting dari seluruh alat petunjuk informasi yang ada dalam memandu penumpang dalam menemukan titik yang dituju. Mengutip dari *Transport Focus*, papan utama yang dikenal dengan istilah *signage* menjadi pegangan utama pengunjung saat melakukan *wayfinding* di stasiun. Pengunjung yang familiar dengan lingkungan stasiun sekalipun tetap akan menggunakan *signage* untuk memastikan informasi yang dibutuhkan bisa dikonfirmasi. Hal yang sama juga berlaku bagi mereka yang jarang menggunakan stasiun atau bahkan pengguna baru (*first-timer*). Dengan adanya *signage*, sangat

memungkinkan bagi mereka untuk mengidentifikasi lokasi atau fasilitas yang ada di stasiun (Dangerfield, et al. 2021). *Signage* dapat diartikan sebagai perangkat visual yang berisi tanda-tanda informasi untuk membantu orang dalam menimbang dan menemukan suatu arah di tempat mereka berada (Audia, 2021). Sistem *signage* di Indonesia juga diterapkan di salah satu stasiun yang ada di daerah Tangerang, yaitu Stasiun Cisauk. Meskipun mayoritas pengunjungnya merupakan warga negara Indonesia, namun setiap pengunjung datang dari berbagai latar belakang usia dan pendidikan yang berbeda. Ada pengunjung yang merupakan lansia, orang dengan keterbatasan literasi, masalah penglihatan visual, hingga orang yang berbicara dengan bahasa yang berbeda (*non-native*). Ketika informasi pada *signage* tidak tersampaikan dengan jelas, maka akan mempengaruhi efektivitas komunikasi dan memberikan pengalaman yang buruk bagi pengunjung, seperti kebingungan, stres, frustrasi (Agusta & Tafriidj, 2022, hlm.82). Sehingga, *signage* sebagai orientasi sistem informasi yang digunakan untuk memandu pengunjung harus terdiri atas komponen visual seperti tanda, panah, sistem kode warna, tipografi, dan piktogram (Hassan, 2015, hlm. 303).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan penulis sebelumnya kepada dua kategori pengunjung Stasiun Cisauk—*first timer* dan *experienced user*—menyatakan bahwa mereka pernah mengalami gagal navigasi. Secara khusus, pengunjung *first-timer* lansia memiliki kecenderungan disinterpretasi *signage* lebih banyak ketika mencoba mencerna informasi yang tertera pada *signage*, sehingga menyebabkan mereka tersesat di stasiun dan harus bertanya kepada petugas sekitar. Hal ini membuktikan bahwa ada faktor yang menyebabkan *signage* di sana menjadi tidak *user-friendly* bagi mereka yang baru pertama kali mengunjungi Stasiun Cisauk. Padahal, *signage* seharusnya berfokus pada kemudahan *wayfinding*, yaitu proses pengolahan informasi dan eksekusi tindakan oleh pengunjung melalui interaksi dan adaptasi ruang (Taufiq & Wulandari, 2016, hlm. 50-51). Per September 2020, PT KAI memberlakukan standar operasional ISO 7001 di seluruh stasiun kereta api yang berada di bawah naungan PT KAI, seperti Stasiun Manggarai, Stasiun Tanah Abang, Stasiun Jurangmangu, dan stasiun lainnya. Standar tersebut mengatur ketentuan

internasional untuk penggunaan warna dan pictogram dalam informasi publik. Akan tetapi, Stasiun Cisauk tidak menerapkan *SOP* tersebut sampai bulan Maret 2024. Hal ini disebabkan karena adanya *gap* antara PT KAI dan Stasiun Cisauk. Masalah ini berdampak pada unsur pictogram *signage* yang tidak konsisten, sehingga mempengaruhi persepsi dan interpretasi pengunjung stasiun.

Pictogram pada *signage* bekerja untuk memenuhi fungsi utamanya dalam mencapai sistem tanda yang tepat guna, yaitu menggantikan informasi atau instruksi tertulis, menyampaikan aturan yang berlaku di suatu area, memberikan peringatan dan larangan, serta mengatur regulasi untuk tujuan keselamatan bersama (Hassan, 2015, hlm. 303). Penelitian ini dilakukan karena ketertarikan penulis dengan asumsi bahwa visualisasi pictogram pada *signage* di Stasiun Cisauk memiliki kelemahan yang signifikan, khususnya bagi pengunjung *first-timer*, sehingga perlu dilakukan pengujian menggunakan teori-teori semiotika untuk mengetahui *gap* interpretasi yang ada ketika menerjemahkan suatu tanda. Penelitian ini dilakukan untuk meninjau kondisi *signage* Stasiun Cisauk sebelum dilakukan standarisasi dan mengkaji dampak penerapan ISO 7001 dalam menyamakan interpretasi pengunjung terhadap *signage*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang penelitian di atas, fenomena yang terjadi adalah:

- a) Stasiun adalah infrastruktur penting dalam transportasi masyarakat.
- b) *Signage*, termasuk pictogram, memainkan peran krusial dalam panduan pengunjung di stasiun.
- c) Stasiun Cisauk mengalami masalah *signage*, terutama bagi pengunjung lansia dan *first-timer*.
- d) Standar ISO 7001 tidak diterapkan di Stasiun Cisauk.
- e) Pictogram pada *signage* bertugas menggantikan informasi tertulis dan memberikan peringatan bagi pengunjung.

f) Penelitian bertujuan untuk menguji efektivitas *signage*, khususnya bagi pengunjung *first-timer* lansia, dengan fokus pada komponen pictogram.

Uraian fenomena tersebut dapat ditarik menjadi satu rumusan masalah:

Bagaimana visualisasi pictogram sebagai aspek semiotika pada *signage* di Stasiun Cisauk dipahami oleh pengunjung *first-timer*, ditinjau dengan menggunakan teori semiotika Roland Barthes?

1.3 Batasan Masalah

Guna menghindari pembahasan yang melebar, penulis menetapkan batasan-batasan dalam penelitian sebagai berikut:

1.3.1 Demografis

- a. Jenis Kelamin : Laki-laki dan perempuan
- b. Usia : 46-55 tahun
- c. Pendidikan : Maksimal sekolah menengah atas atau golongan *non-educated*
- d. Pekerjaan : Pedagang, pekerja lapangan, wiraswasta, dan ibu rumah tangga.
- e. Pendapatan : SES B
- f. Kewarganegaraan : Indonesia
- g. Bahasa : Indonesia

1.3.2 Geografis

- a. Kota : Tangerang
- b. Provinsi : Banten
- c. Negara : Indonesia

1.3.3 Psikografis

- a. Tingkat literasi : Tingkat II (*functional*)
- b. Kesehatan : Keterbatasan membaca dan visual
- c. Tindakan : *Sign oriented*

1.3.4 Behavioristis

- a. Interaksi : Sulit mengidentifikasi tanda
- b. Respons emosional : Bingung dan tersesat

1.4 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah untuk menggambarkan *existing signage* atau kondisi *recent* di Stasiun Cisauk sebelum diberlakukan standar ISO 7001 terhadap pengunjung *first-timer* kategori lansia awal. Penelitian dilakukan dengan observasi lapang dan penyebaran kuesioner kepada target sasaran untuk mendapatkan data mengenai interpretasi makna semiotika pada *signage*. Metode yang digunakan meliputi kualitatif, metode kuantitatif, dan metode analisis semiotika Barthes. Melalui pendekatan ini, penulis dapat mengetahui bagaimana piktogram eksisting bekerja kepada pengamat melalui *signage* yang ditampilkan. Lebih lanjut, setiap interpretasi terhadap piktogram juga dikorelasikan dengan aturan-aturan ISO 7001. Dengan demikian, penulis mengharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan penggunaan stasiun sebagai layanan publik bagi para lansia awal yang memiliki keterbatasan literasi dan visual.

1.5 Manfaat Tugas Akhir

1. Bagi Penulis

Penulisan kajian skripsi membantu penulis untuk menjadi pribadi yang lebih mandiri dan bertanggung jawab untuk segala hal yang akan dikerjakan. Menyelesaikan suatu fenomena sosial dengan menggunakan sudut pandang keilmuan DKV membuat penulis sebagai seorang mahasiswa mampu mengidentifikasi masalah secara tepat dan cermat.

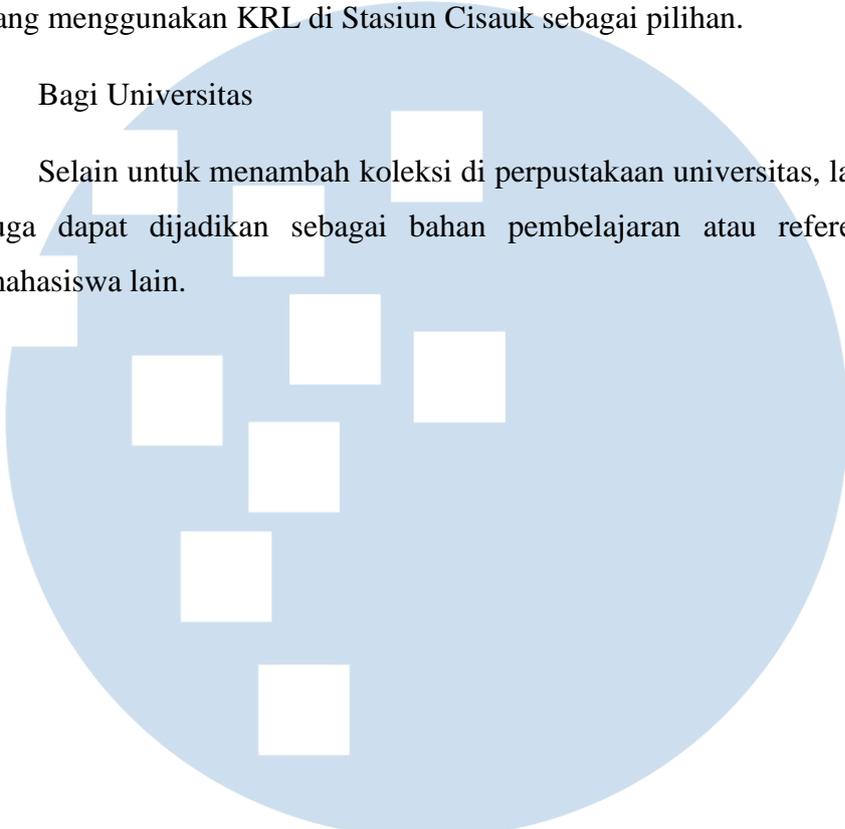
2. Bagi Orang Lain

Kajian skripsi ini diharapkan mampu menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi pihak stasiun sehingga rancangan *signage* dapat lebih ditingkatkan dan memberikan dampak yang efisien bagi banyak pihak. Penulis juga mengharapkan adanya keberlanjutan layanan ruang publik

untuk mengatasi masalah mobilisasi masyarakat, secara khusus bagi mereka yang menggunakan KRL di Stasiun Cisauk sebagai pilihan.

3. Bagi Universitas

Selain untuk menambah koleksi di perpustakaan universitas, laporan ini juga dapat dijadikan sebagai bahan pembelajaran atau referensi bagi mahasiswa lain.



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA