

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

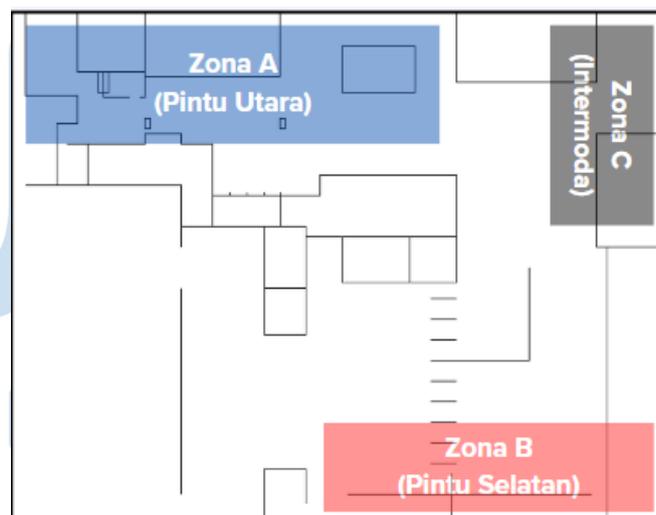
3.1 Metodologi Penelitian

Penyusunan penelitian skripsi menggunakan *mix method* (metodologi campuran), yaitu metode kualitatif dan kuantitatif. Teknik pengumpulan data secara kualitatif diolah melalui tahapan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun wawancara yang dimaksud ditujukan kepada *top management* Stasiun Cisauk, *environmental graphic designer (signager)*, pengunjung *first-timer*, serta *experienced user* untuk mendapatkan *insight* sesuai dengan triangulasi penelitian. Sementara itu, pengumpulan data secara kuantitatif dilakukan dengan menyebarkan kuesioner *online* melalui Microsoft Form untuk mendapatkan skor terkait pemenuhan faktor ergonomis dan prinsip *signage* di Stasiun Cisauk.

3.1.1 Metode Kualitatif

Metode kualitatif digunakan untuk mengamati lingkungan Stasiun Cisauk, *existing sign*, dan perilaku pengunjung.

a. Observasi *Environment*



Gambar 3.1 Ilustrasi Gedung Utama Stasiun Cisauk

Proses pengumpulan data diawali dengan melakukan observasi di area Stasiun Cisauk pada hari Jumat, 16 Februari 2024. Selama

observasi berlangsung, penulis mengamati *signage* di gedung utama stasiun dan perilaku pengunjung datang dari pintu masuk utama atau pintu Utara.

Berdasarkan gambar 3.1, penulis melakukan observasi di zona A (pintu utama masuk/keluar Utara), zona B (pintu masuk/keluar Selatan), dan zona C (pintu Timur). Penulis mencoba mengamati beberapa pengunjung pada dua waktu yang berbeda, yaitu di pagi hari pada pukul 06.00-09.00 dan sore hari pada pukul 16.00-18.00. Secara spesifik, pengamatan ini hanya dilakukan mulai dari zona A yang merupakan pintu akses *via* Jalan Raya Cisauk, sampai dengan area *tap in and out* (peron).



Gambar 3.2 Pintu Utama Zona A Stasiun Cisauk

Gambar 3.2 menunjukkan zona A sebagai pintu masuk dan pintu keluar utama, akses masuk kendaraan pribadi (calon penumpang), dan area parkir. Tampak depan dari gedung ini langsung menunjukkan *signage* utama (*letter signage*) berukuran besar yang bertuliskan Stasiun Cisauk. *Signage* tersebut menggunakan *typeface* berjenis sans serif dengan huruf kapital berwarna oranye.



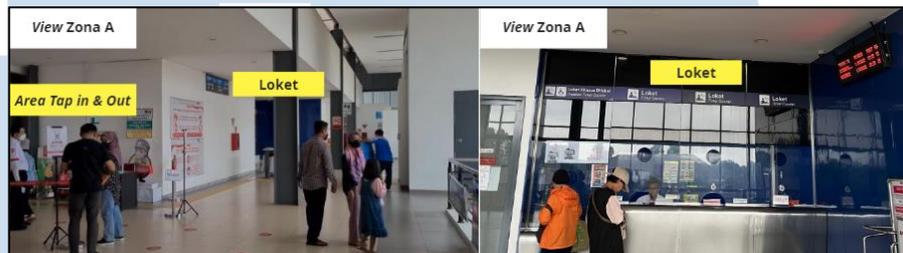
Gambar 3.3 Zona A (*Outdoor*)

Seperti yang ditampilkan pada gambar 3.3, zona ini bersebrangan langsung dengan *flyover* Cisauk. Namun, tidak banyak *signage* yang ditemukan di area ini. Jika pengunjung datang dari arah *flyover*, tidak ditemukan penanda yang mengarahkan pengunjung menuju gedung utama, melainkan hanya *signage* “titik kumpul” dan “dilarang parkir”. Sedangkan *signage* “masuk” baru bisa dilihat ketika pengunjung berdiri persis di depan pintu utama dengan ukuran yang relatif kecil dan tidak mencolok.



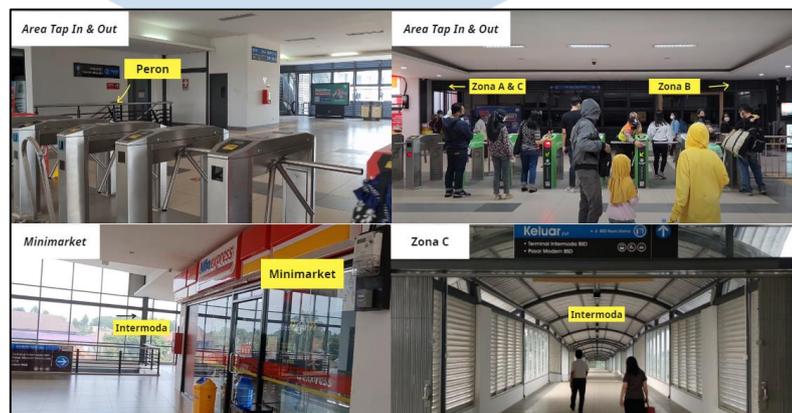
Gambar 3.4 *Hanging Sign* Masuk di Bagian Depan Gedung Utama

Selain itu, tidak ada *signage* untuk terkait *drop off* bagi penjemput calon penumpang di *flyover*. Penjemput seperti *driver* ojek lebih banyak menunggu penumpang di zona C yang merupakan jalur akses *via* Intermoda, karena di zona C *signage* titik jemput tersedia. Hal ini menyebabkan misinformasi antara penumpang dan penjemput kerap kali terjadi di kedua zona tersebut.



Gambar 3.5 View Loket Zona A

Saat tiba di gedung utama yang berada di lantai 2, pengunjung yang masuk dari zona A dapat langsung melihat area loket, *tap in and out*, minimarket, dan jalur intermoda (zona C).



Gambar 3.6 Area Terjangkau pada Zona A

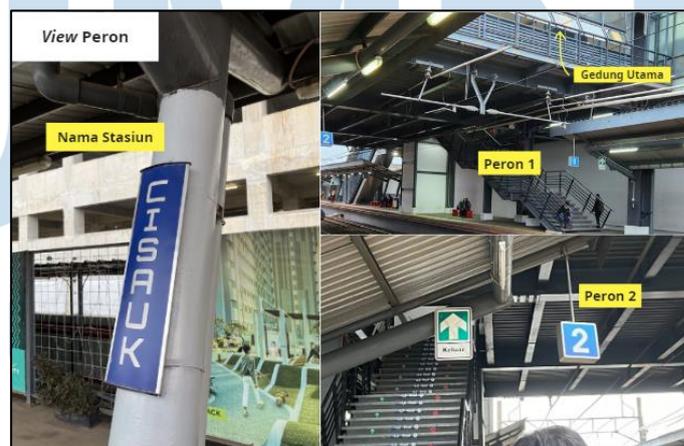
Umumnya, pengunjung langsung berjalan mencari lokasi *tap in* dan *tap out* tiket. Ketika berjalan, pengunjung cenderung berhenti sejenak untuk mencari *signage* yang dibutuhkan. Pada penelitian terdahulu yang ditulis oleh Agusta dan Tafridj, menyatakan bahwa *decision point* di titik tersebut tidak memiliki pembatas, sehingga sering terjadi bentrok antar pengunjung yang akan masuk dan keluar. Hal tersebut membuat proses *wayfinding* terhambat pada situasi

padat pengunjung, seperti yang ditemukan penulis pada jam 18.00 WIB atau jam pulang kerja.



Gambar 3.7 Tangga Menuju Peron

Selanjutnya, dari area *tapping*, pengunjung dapat melihat dengan jelas lokasi peron yang ada di sisi-sisi tembok gedung utama, yang terdiri dari jalur 1 dan 2. Untuk meraih peron, pengunjung harus berjalan turun menggunakan tangga. Namun, area peron di bagian bawah *lobby* tidak menampilkan informasi secara lengkap terkait arah tujuan kereta. Pada peron hanya terlihat papan nama stasiun, nomor jalur peron, serta tanda jalur keluar dan lokasi alat pemadam kebakaran ringan.



Gambar 3.8 View Peron

b. Observasi Perilaku Pengunjung

Observasi dilanjutkan dengan mengamati perilaku-perilaku yang ditunjukkan beberapa pengunjung ketika berada di zona A. Sampel yang diamati dipilih berdasarkan teknik *random sampling*, di mana penulis mengamati perilaku pengunjung yang terlihat di lokasi pada jam yang telah ditentukan, baik secara individu maupun kelompok. Karakteristik pengunjung diberikan kode khusus dengan keterangan R (remaja), D (dewasa), dan L (lansia).

Tabel 3.1 Tabel Pengamatan Perilaku Pengunjung Stasiun Cisauk

Sesi 1 (06.00-09.00)					
Kode	Kondisi Fisik	Jenis Kelamin		Perilaku	Respons
		L	P		
D	Normal			Mencari <i>exit gate</i> (Intermoda)	Menggunakan <i>signage</i> , tetapi terlihat bingung
L	Memakai kacamata, membawa tas besar			Mencari <i>exit gate</i> (pintu utara)	Melangkah mundur mencari <i>signage</i>
L	Rambut beruban, memakai kacamata			Mencari rute peron	Berjalan mondar-mandir, bertanya ke pengunjung lain
R	Normal			Mencari loket	Bertanya ke petugas
L	Memakai tongkat			Mencari toilet	Bertanya ke petugas
Sesi 2 (16.00-18.00)					
D	Membawa anak kecil, memakai kacamata			Mencari <i>lift</i>	Mencari petugas lalu berbincang dengan suaminya

R	Memakai kacamata, bertubuh pendek			Mencari musholla	Menemukan lokasi menggunakan <i>signage</i>
L	Membawa ransel besar			Mencari rute peron	Berjalan mondar-mandir
D	Normal			Mencari <i>exit gate</i> (pintu utara)	Bertanya ke petugas

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Berdasarkan tabel 3.1, penulis mendapati beberapa pengunjung dengan keadaan fisik dan jenis kelamin yang berbeda sedang mencari arah dan fasilitas tertentu di stasiun. Pengunjung dengan kondisi fisik normal yaitu individu yang tidak menunjukkan tanda-tanda keterbatasan fisik, mampu berjalan dengan lancar, tidak menggunakan alat bantu baca seperti kacamata atau lensa kontak, dan tidak memakai tongkat, kursi roda, atau alat bantu mobilitas lainnya.

Secara umum, hasil observasi menunjukkan bahwa kendala terjadi pada semua kategori pengunjung. Namun, beberapa faktor tertentu turut mempengaruhi proses *cope up* pengunjung. Pada sesi pertama (pukul 06.00-09.00), gedung Stasiun Cisauk yang didominasi kaca mendapatkan pencahayaan dari sinar matahari yang cukup terang. Hal ini membuat *signage* menjadi lebih mudah terlihat dan terbaca oleh pengunjung. Di samping itu, suasana stasiun di pagi hari cenderung dipenuhi oleh pengunjung yang akan berangkat sekolah dan bekerja, sehingga titik kumpul terpadat ada di area *tapping* dan peron, disusul dengan pengunjung yang berdatangan dari arah Intermoda. Sebaliknya, pada sesi kedua (pukul 16.00-18.00), pencahayaan gedung stasiun mulai meredup yang berdampak pada visibilitas *signage*, terutama *signage* yang tidak memantulkan cahaya seperti kertas atau *foamcore*. Selain itu, suasana stasiun di sore hari jauh lebih ramai saat jam pulang kerja.

Kendala yang dialami pengunjung datang dari berbagai kelompok usia. Akan tetapi, pengunjung lansia membutuhkan waktu yang lebih lama untuk dapat menemukan tujuan mereka, dikarenakan adanya masalah kognitif berupa gangguan ingatan, penurunan fokus, dan perubahan persepsi terhadap sesuatu (dan kecenderungan untuk bertanya daripada membaca *signage*). Di sisi lain, remaja umumnya lebih cepat dalam menemukan rute dibandingkan orang dewasa dan lansia.

c. **Wawancara**

1) ***Interview* kepada Kepala Stasiun Cisauk**

Penulis melakukan wawancara tatap muka dengan Kepala Stasiun Cisauk, Dzikrulloh Dzikri. Wawancara dilaksanakan pada tanggal 15 Mei 2024, pukul 09.00-11.00 WIB, di ruang Kepala Stasiun Cisauk. Wawancara ini didampingi Dilla, salah satu *staff* stasiun yang bertugas di bagian *ticketing*. Dzikrulloh ditetapkan menjadi Kepala Stasiun sejak 2021, menggantikan Evan Dwi pada periode berikutnya.

Dzikrulloh mengatakan, bahwa sudah menjadi bagian dari visi misi Stasiun Cisauk dalam menjadi moda solusi transportasi terbaik bagi masyarakat, di mana *signage* sebagai pusat informasi memiliki kepentingan untuk setiap penumpang KRL. Tidak hanya bagi penumpang reguler yang sudah lebih hafal dengan arah di Stasiun Cisauk, tetapi juga bagi penumpang yang malu dan enggan untuk bertanya kepada petugas. Melihat kebiasaan pengunjung, Dzikrulloh juga mengamati beberapa kebiasaan masyarakat Indonesia yang kurang mampu memahami *signage* secara benar. Oleh karena itu, keberadaan *signage* dianggap mampu memberikan nilai tambah bagi Stasiun Cisauk, serta nilai edukasi bagi pengunjung.

Secara demografis, data mengenai usia pengunjung umumnya berkisar mulai umur 15 tahun (SLTA), 18 tahun ke atas (mahasiswa), hingga 50 tahun (lansia awal). Untuk *in-out* pengunjung, Stasiun Cisauk menampung lebih dari 20.000 dalam sebulan. Apabila terdapat penyelenggaraan *event* tertentu di daerah BSD seperti ICE, Stasiun Cisauk dapat mencapai lonjakan *in-out* hingga dua kali lipat dari biasanya. Guna memenuhi kebutuhan pengunjung yang semakin padat,

selain *signage* juga tersedia unit fasilitas dan pelayanan, di mana unit tersebut mengupayakan pemenuhan standar layanan (SPM) yang berada di bawah naungan Direktorat Jenderal Perkeretaapian. Dzikrulloh menyampaikan masih adanya ketidakpuasan dari banyak pihak, sehingga optimalisasi masih terus akan ditingkatkan. Salah satu upaya perbaikan yang dilakukan adalah memperbaharui *signage* Stasiun Cisauk.

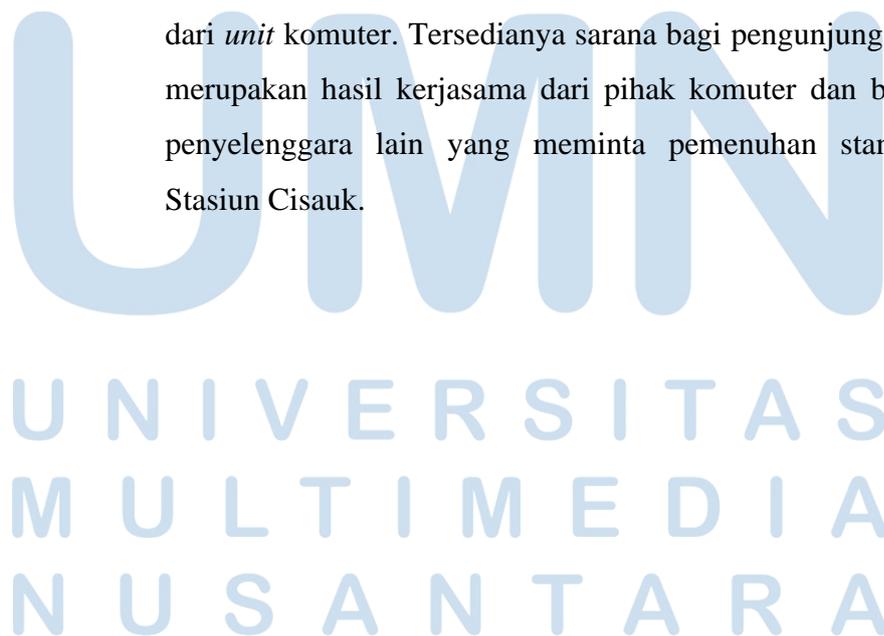
Awalnya, *signage* di Stasiun Cisauk hanya berupa akses keluar Utara dan Selatan. Namun, saat ini *signage* sudah dilengkapi dengan petunjuk arah yang lebih detail, secara khusus pada jalur yang familiar dilewati pengunjung. Lebih lanjut, Dzikrulloh menambahkan bahwa *signage* yang lama tidak memiliki keterangan nama jalan, seperti arah Utara untuk Jalan Raya Cisauk Lapan, arah Timur untuk Jalan Suradita, dan lain-lain. Selain itu, juga terdapat pemberitahuan terkait informasi *lift* di lantai dasar, ke mana arah *lift* tersebut akan bergerak. Ini merupakan bukti nyata dari pihak stasiun dalam mempelajari kebutuhan penumpang.

Di samping peran *announcer* dan *mobile app* KRL *Access* di era digital, *signage* membantu memberikan informasi secara visual terkait lokasi-lokasi yang dapat diakses pengunjung. Menurut Dzikrulloh, orang-orang yang baru pertama kali mencoba Stasiun Cisauk mayoritas perlu memastikan kembali informasi yang mereka lihat pada *signage* kepada petugas. Kalangan *first-timer* yang dimaksud bisa jadi sudah mengetahui eksistensi Stasiun Cisauk sejak dulu, namun belum mengenal Stasiun Cisauk yang sudah mengalami renovasi besar-besaran sebagai kawasan berkembang di daerah BSD. Rata-rata pengunjung datang berangsuran dari Stasiun Rawabuntu ketika ada *event* di BSD, dan kebanyakan dari

mereka tidak mengetahui jalur keluar pintu Utara. Diharapkan dengan berlakunya standarisasi *signage*, setiap pengguna Stasiun Cisauk akan semakin terbiasa dengan jalur di area stasiun.

Kendala kebingungan yang dialami pengunjung tidak mengenal usia, melainkan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman personal terhadap Stasiun Cisauk. Maka dari itu, teknis pemasangan *signage* mengikuti ketentuan yang berlaku, disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Menurut Dzikrulloh, pemasangan *signage* harus memperhatikan beberapa aspek, seperti fungsi estetika, ketinggian yang disesuaikan dengan sudut pandang pengguna, dan ditempatkan pada titik-titik percabangan.

Staff stasiun, Dilla, menambahkan bahwa banyak pengunjung yang mengabaikan *signage* larangan. Dilla berasumsi bahwa pengunjung mungkin melihat tanda tersebut sebagai lokasi toilet atau ruang fasilitas umum lainnya. Hingga saat ini, pengembangan *signage* telah menjadi bagian program dari *unit* komuter. Tersedianya sarana bagi pengunjung difabel merupakan hasil kerjasama dari pihak komuter dan berbagai penyelenggara lain yang meminta pemenuhan standar di Stasiun Cisauk.





Gambar 3.9 Wawancara bersama Dzikrulloh Dzikri

2) ***Interview* kepada Pengunjung Stasiun Cisauk**

Pada tahap ini, wawancara dilakukan kepada dua kategori pengunjung, yaitu pengunjung pertama kali (*first-timer*) dan pengunjung lansia yang sudah memiliki pengalaman sebelumnya (*experienced user*). Khusus *experienced user*, penulis juga melibatkan pengunjung dewasa awal. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan perspektif multi-generasi, di mana mereka memiliki kemampuan komunikasi yang lebih baik, sehingga dapat ditemukan relevansi jawaban yang lebih lengkap dan beragam, yang menjadikan hasil penelitian ini lebih holistik.

a) ***First-timer User***

Pada hari Jumat, 16 Februari 2024, penulis melakukan wawancara tatap muka kepada Farhan selaku pengunjung Stasiun Cisauk. Farhan menggunakan KRL sebagai transportasi dalam bekerja dengan destinasi tujuan Stasiun Kebayoran. Wawancara berlangsung pada pukul 16.45 di zona A. Pada wawancara tersebut, Farhan mengaku baru mengunjungi Stasiun Cisauk sebanyak 2 kali. Ketika penulis menanyakan pengalaman bernavigasi, Ia

kerap kali menghadapi kendala saat sedang memesan aplikasi ojek *online*. Jawaban yang diberikan mengacu pada tidak adanya *identification* atau *orientational sign* pintu masuk bagi penjemput atau pengantar, sehingga sering terjadi salah titik penjemputan karena ketidakterediaan *signage* di lokasi.

Biasanya, Farhan memilih titik jemput di kawasan *lobby* utama, tetapi *driver* justru menuju titik jemput yang berada di Terminal Intermoda BSD. Hal tersebut cukup menyulitkan dirinya, karena jarak antara kedua titik tersebut terpaut oleh *skywalk* (area tertutup) sepanjang 250 meter. Farhan memerlukan estimasi waktu 8 menit dengan berjalan kaki untuk tiba di tujuan. Ia juga menyebutkan bahwa *signage* terasa tidak efektif pada periode waktu *rush hour*, di mana pengunjung mulai berdatangan untuk berangkat dan pulang bekerja. Ia mengungkapkan ketidakefektifan ini terjadi karena orang cenderung mudah terdistraksi dengan situasi dan kepadatan sekitar, sehingga tidak menyadari keberadaan *signage*.

Sebagai pengunjung baru, Farhan menilai bahwa kemudahan dalam mencerna informasi adalah adanya unsur teks pada *signage*. Ia lebih mengutamakan kata-kata dibandingkan simbol atau *icon* ketika hendak mengidentifikasi nama suatu tempat atau objek. Hal ini diungkapkan oleh Farhan karena *signage* tanpa teks dapat dipandang berbeda oleh setiap pengunjung. Fenomena yang pernah

dialami Farhan dalam kasus seperti ini adalah salah menginterpretasikan *icon* musholla. Ia sempat mengira bahwa *icon* tersebut melambangkan tempat wudhu. Penulis tidak dapat mencantumkan dokumentasi bersama Farhan karena alasan privasi.

Setelah Farhan, penulis mewawancarai *first-timer* kedua, yaitu Faelasuf, seorang *driver* ojek *online* berusia 46 tahun yang tinggal di daerah Cisauk. Dalam wawancara tersebut, Faelasuf sering mengalami kebingungan ketika tidak bertemu dengan calon penumpang, yang diakibatkan karena tidak adanya penanda untuk *drop-off*.



Gambar 3.10 Wawancara bersama Faelasuf

b) *Experienced User*

Keterbatasan tempat dan waktu menyebabkan penulis harus mewawancarai beberapa narasumber secara *online*. Sherly merupakan seorang mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara yang merantau dari Jakarta Barat dan memilih untuk tinggal di kos di daerah Gading Serpong. Saat ini, Sherly sedang melaksanakan magang di dekat tempat tinggalnya.

Namun, Ia masih sering datang ke kampus untuk keperluan kuliah. Penulis memilih Sherly sebagai narasumber untuk mendapatkan sudut pandang dari *experienced user* dengan pengalaman menggunakan KRL Stasiun Cisauk lebih dari 2 tahun. Hal tersebut ditujukan agar penulis mengetahui apakah masalah yang dirasakan pada kedua kategori pengunjung memiliki kesamaan.

Wawancara dilakukan pada hari Rabu, 14 Februari 2024 pukul 16.00 WIB melalui *platform* Zoom. Saat pertama kali mengunjungi Stasiun Cisauk, Sherly mengalami kebingungan yang serupa dengan Farhan, yakni salah titik penjemputan. Ia mengatakan *signage* seharusnya berfungsi tidak hanya untuk pengunjung stasiun, tetapi juga bagi *driver* ojek *online*. Sherly juga menambahkan bahwa *signage* di Stasiun Cisauk mulai tidak efektif ketika dirinya berada di luar area stasiun. Ia merasa keberadaan *signage* semestinya tidak hanya dipasang pada kawasan *indoor* saja, tetapi juga kawasan outdoor seperti *skywalk* tempat parkir motor. Sebuah jalan yang panjang memerlukan *directional sign* yang jelas, apakah pengunjung harus tetap berjalan lurus atau belok ke arah yang berbeda. Hal ini juga perlu dilengkapi dengan keterangan terkait estimasi waktu tiba, serta penempatan *signage* harus sudah terlihat beberapa saat sebelum pengunjung tiba di percabangan jalan.

Dari pernyataan tersebut, ia sepakat bahwa piktogram mampu mengidentifikasi lebih dari satu hal

secara sekilas, bahkan pada jarak yang lebih jauh. *Signage* yang baik menurut Sherly adalah ketika kejelasan informasi dapat dipahami oleh semua kalangan usia, tidak terbatas pada generasi muda saja. Sherly menambahkan, baik teks maupun gambar perlu dipertimbangkan kegunaannya. Dari unsur penggunaan piktogram, elemen *arrows* (panah) sangat memudahkan Sherly dalam bernavigasi di dalam stasiun. Namun, akan lebih baik jika *arrows* tersebut tetap disertai dengan keterangan arah agar tidak membingungkan pengunjung. Selain itu, sebuah *icon* harus dibuat lebih besar daripada teks agar *signage* menjadi *noticeable*. Hal ini membuktikan bahwa piktogram memiliki resistensi yang lebih tinggi terhadap gangguan kognitif.

Insight lainnya didapatkan ketika terjadi perbincangan antara penulis dan Sherly mengenai material *signage*. Sherly pernah mendapati *sign* di Stasiun Cisauk yang hanya merupakan hasil *print* pada selembar kertas dengan *finishing* laminating, atau bahkan tulisan tangan. Perbedaan material dianggap merusak konsistensi keseluruhan *signage* dan mengurangi fungsi estetika stasiun. Hal serupa juga pernah ditemui penulis di area *outdoor*, tepat beberapa meter sebelum *lobby* utama, di mana terdapat papan penanda parkir yang menggunakan jenis bahan logam, tetapi teksnya hanya ditulis menggunakan cat berwarna hitam sehingga sulit dibaca. *Signage* tersebut juga diletakkan terlalu ke pinggir yang menyebabkan keberadaannya hanya disadari oleh pejalan kaki.



Gambar 3.11 Wawancara *Online* bersama Sherly

Untuk mendapatkan sudut pandang yang berbeda dari *experienced user*, penulis memutuskan untuk mewawancarai Bill Kiki selaku mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara yang sudah menggunakan KRL lebih dari 2 tahun. Saat mewawancarai Bill, penulis menggunakan *set list* pertanyaan yang berbeda, sehingga data yang didapatkan memiliki kebaruan.

Wawancara ini dilakukan pada hari Senin, 26 Februari 2024, pukul 16.30 WIB melalui *platform* Zoom. Saat pertama kali mengunjungi Stasiun Cisauk, Bill sempat merasa ragu saat mencari pintu masuk dan jalur peron. Bill mengatakan, meskipun *signage* yang dibutuhkan tersedia, namun ia merasa lebih yakin saat bertanya kepada petugas. Hal ini disebabkan karena faktor internal dan eksternal, di mana faktor internal dipengaruhi oleh kebiasaan Bill untuk mengabaikan *signage*, serta faktor eksternal berupa suasana dan perilaku pengunjung yang cenderung terburu-buru. Menurutnya, memilih untuk mengikuti orang yang lebih familiar dengan area stasiun dirasa kurang *valid* karena destinasi yang dituju bisa saja berbeda dengan tujuan awal.

Bill memberikan pendapat bahwa sirkulasi di stasiun, terutama saat jam kerja, berpotensi mengacaukan jalur *tapping in and out* jika pengunjung hanya mengandalkan petugas sekitar. Lebih lanjut, ia menganggap dengan adanya *signage* dirasa cukup membantu jika pengunjung stasiun cenderung mengambil sikap untuk *explore* stasiun secara mandiri dan di jam-jam sepi. Berdasarkan kendala yang dihadapi, Bill merasa sistem *signage* seharusnya dirancang dengan memperhatikan faktor *visibility* dan *noticeability*. Hal ini akan lebih baik apabila *signage* didesain oleh orang yang familiar dengan penggunaan stasiun, sehingga penempatannya dapat diukur dari jarak pandang yang seharusnya. Selain itu, aspek lain seperti kejelasan, kesederhanaan bentuk *icon*, dan penggunaan warna yang kontras juga sangat mempengaruhi proses *wayfinding*.



Gambar 3.12 Wawancara *Online* bersama Bill Kiki

d. Kesimpulan Wawancara

Setelah penulis melakukan wawancara kepada Dzikrulloh Dzikri, dapat disimpulkan bahwa pengaplikasian *signage* di Stasiun Cisauk dianggap penting dalam menambah pengetahuan pengunjung, secara spesifik dalam menyajikan informasi visual yang mudah dipahami oleh pengunjung dari berbagai kalangan usia. Selain itu, upaya perbaikan *signage* dilakukan pihak stasiun untuk dapat mengakomodasi kebutuhan pengunjung dengan lebih matang,

termasuk menambahkan rincian informasi nama jalan, petunjuk penggunaan *lift*, serta petunjuk arah. Walaupun begitu, nyatanya masih ada pihak-pihak yang belum merasa puas terhadap perbaikan tersebut, sehingga peningkatan sistem navigasi di kawasan stasiun harus dicek secara berkala.

Di sisi lain, baik *first-timer* maupun *experienced user*, menceritakan beberapa kendala yang mereka alami dalam menggunakan *signage*. Berdasarkan pengalaman Farhan, kondisi Stasiun Cisauk yang dipenuhi pengunjung pada periode jam sibuk membuat *signage* sulit dikenali. Sementara itu, Sherly dan Bill, menyoroti pentingnya pemilihan material *signage*, rancangan desain yang *human centered*, serta poin-poin informasi yang jelas dan singkat untuk memudahkan *wayfinding*. Dengan demikian, upaya optimalisasi *signage* tidak hanya meliputi perbaikan teknis, tetapi juga perbaikan visualisasi yang lebih ramah pengguna, agar pengunjung dapat merasakan pengalaman navigasi yang baik di Stasiun Cisauk.

3.1.2 Metode Kuantitatif

Metode kuantitatif digunakan untuk mengukur data secara statistik mengenai usia pengunjung (*user*), mengetahui faktor yang memudahkan proses *wayfinding*, serta kendala yang dihadapi *user*.

1) Kuesioner

Teknik pengumpulan data secara kuantitatif dilakukan dengan menyebar kuesioner *online via* Microsoft Form. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Teknik ini mempersempit sekelompok subjek berdasarkan kriteria tertentu dari populasi yang relevan dengan topik penelitian dan dilakukan kepada kelompok orang dari golongan usia lanjut (46-55 tahun), memiliki tingkat pendapatan menengah ke bawah dan tingkat pendidikan rendah. Jumlah sampel diambil dengan menggunakan Rumus Slovin dengan perhitungan sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

di mana:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan (*margin error*) yang ditolerir

Berdasarkan data, Stasiun Cisauk setiap harinya menampung 4.500 penumpang (populasi). Tingkat kesalahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah 10% (dalam bentuk decimal), sehingga jika dimasukkan ke dalam rumus, maka perhitungannya menjadi:

$$n = \frac{4500}{1 + 4500 \times (0.10)^2}$$

$$n = \frac{4500}{1 + 4500 \times 0.01}$$

$$n = \frac{4500}{1 + 45}$$

$$n = \frac{4500}{46}$$

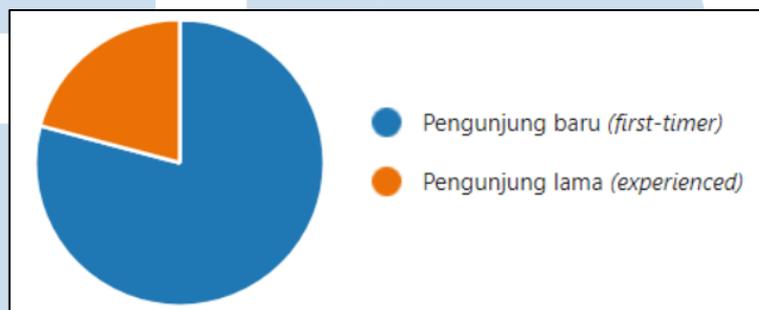
$$n \approx 97.83$$

Dari perhitungan di atas, didapati perkiraan jumlah sampel yang diperlukan adalah sebanyak 97.83, atau dibulatkan menjadi 100. Dengan demikian, kuesioner disebar kepada 100 responden.

Kuesioner ini diperlukan untuk mendapatkan data terkait interpretasi *user* menurut pendekatan Barthes, sehingga hasilnya lebih didasarkan pada mental responden ketika menginterpretasikan piktogram pada *signage*.

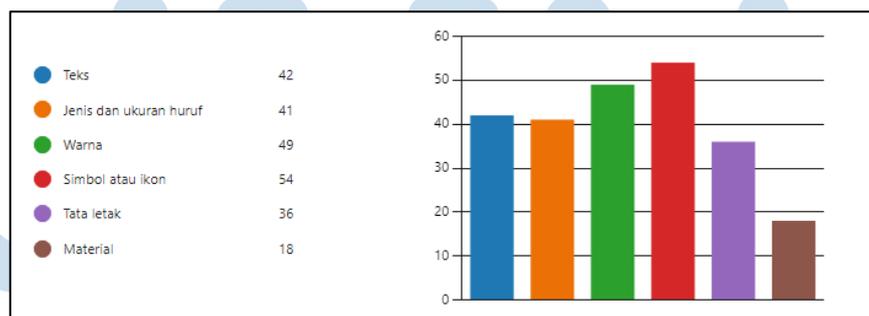
2) Pembahasan Kuesioner

Kuesioner ini disebarakan kepada dua kategori pengunjung dengan total responden 100 orang yang melibatkan *first-timer* dan *experienced user* secara acak. *First-timer* adalah individu yang baru pertama kali mendatangi stasiun dan belum terbiasa dengan lingkungan stasiun. Sementara itu, *experienced user* adalah individu yang sudah memiliki pengalaman terhadap stasiun.



Gambar 3.13 Diagram Jenis Pengunjung

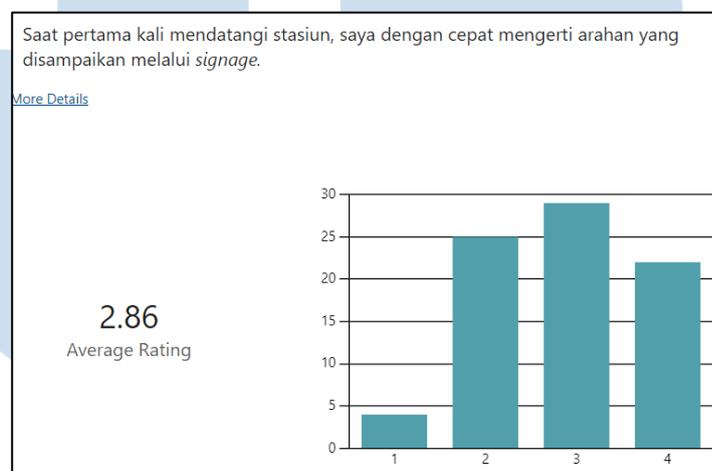
Berdasarkan gambar 3.13, didapat sebanyak 79% *first-timer* dan 21% *experienced user*. Kuesioner terdiri dari interpretasi tertutup (pilihan), interpretasi terbuka (isian singkat), dan pengukuran skala (Likert). Berikut merupakan hasil tabulasi data yang disajikan dalam bentuk diagram batang.



Gambar 3.14 Grafik Faktor Kemudahan Membaca dan Mengenali Signage

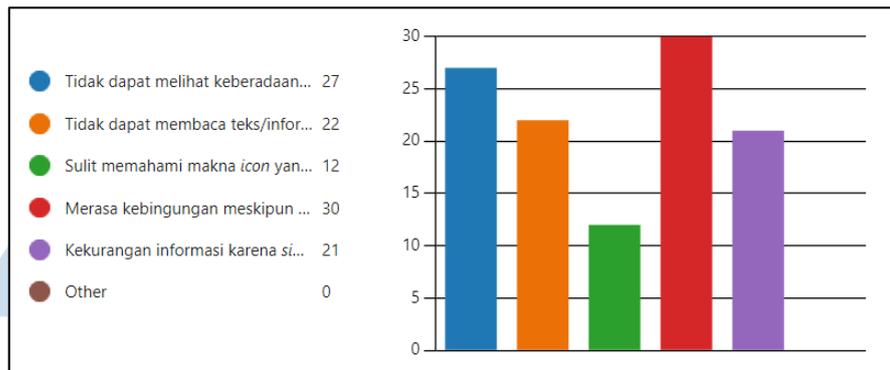
Berdasarkan grafik yang ditampilkan pada gambar 3.11, sebanyak 54 responden menjawab bahwa faktor paling dominan yang membuat responden mampu mengenali *signage* adalah adanya simbol atau *icon*, sebanyak 49 responden menjawab warna, dan sebanyak 42 lainnya menjawab teks. Menurut mereka yang memilih

icon, penggunaan *icon* berkaitan dengan proses pengolahan informasi secara cepat oleh otak. Di daerah yang ramai atau padat seperti stasiun, informasi visual akan lebih bermanfaat dan tepat sasaran dibandingkan elemen teks yang panjang, karena *icon* dapat diasosiasikan dengan suatu objek, aktivitas, atau himbauan apabila implementasinya tepat. Selain itu, *icon* juga dapat meminimalisir kesalahan dalam membaca, terutama untuk audiens lansia yang masih menggunakan KRL.



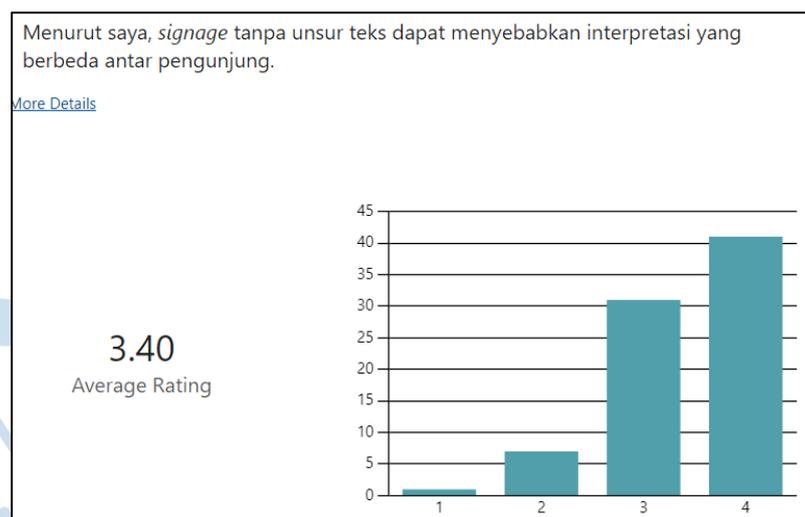
Gambar 3.15 Skala Kemudahan Pengunjung Melakukan *Wayfinding*

Berdasarkan gambar 3.12, sebanyak 64% responden memberikan skala bernilai 2 (tidak setuju) dan 3 (setuju) untuk kemudahan dan kecepatan mereka dalam melakukan *wayfinding* menggunakan *signage*. Meskipun begitu, skala 4 atau nilai sempurna sejumlah 28% dinyatakan bagi mereka yang memiliki pemahaman sangat baik terhadap *signage* belum mencapai jumlah maksimal. Sementara 8% responden lainnya memberikan skala 1, yang berarti mereka kurang atau tidak terbantu dengan adanya *signage*. Tabulasi data ini menunjukkan masih adanya evaluasi yang perlu dilakukan oleh pihak stasiun guna meningkatkan *signage* yang efektif bagi pengunjung *first-timer*.



Gambar 3.16 Grafik Kendala yang Sering Dihadapi

Tanpa *icon*, pengunjung akan kebingungan dan berpotensi salah arah, sehingga memerlukan bantuan dari pihak ketiga (petugas) yang seharusnya bisa mengerjakan pekerjaan lain. Hal ini dapat menyebabkan performa jalur suatu tempat menjadi terganggu karena *signage* tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Pada gambar 3.13, beberapa responden turut berpendapat jika *signage* hanya mengandalkan simbol atau *icon*, ada kemungkinan disinterpretasi, sehingga diperlukan penjelasan singkat dalam bentuk teks. *Icon* dengan asosiasi warna yang salah juga dapat memunculkan disinterpretasi lebih lanjut jika hanya dilihat secara sekilas.



Gambar 3.15 Skala terkait Perlunya Unsur Teks sebagai Pelengkap Piktogram

Gambar 3.15 menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju terkait masih diperlukannya unsur teks pada *signage* untuk

mengurangi interpretasi ganda, secara khusus pada piktogram-piktogram yang masih jarang ditemukan.

3) **Kesimpulan Kuesioner**

Setelah melakukan penyebaran kuesioner kepada target audiens, berikut beberapa data yang berhasil dikumpulkan penulis:

- 1) Tidak adanya piktogram menyebabkan pengunjung membutuhkan waktu lebih lama dalam mencerna informasi. Elemen ini berkaitan dengan proses pengolahan informasi secara cepat oleh *subconscious mind*, secara khusus di daerah ramai seperti stasiun.
- 2) *Signage* tanpa teks berpotensi memicu kekeliruan persepsi pengunjung dalam mengartikan piktogram, sehingga informasi yang disampaikan menjadi rancu. Pengunjung akan mengambil keputusan untuk bertanya kepada petugas yang menyebabkan performa jalur suatu tempat menjadi terhambat dan ketertiban pengunjung menurun.

3.2 **Metode Analisis**

Metode utama yang digunakan untuk membantu tahap analisis adalah teori semiotika Barthes terkait denotasi dan konotasi makna. Untuk memudahkan analisis makna, penulis juga menggunakan teori penanda-petanda dari Saussure.

3.2.1. **Makna Denotasi dan Konotasi (Roland Barthes)**

Teori ini memberi konsep bahwa bahasa merupakan tanda merupakan cerminan persepsi dan asumsi dari setiap individu dalam periode waktu tertentu (Wibisono & Sari, 2021). Barthes menekankan interaksi antara tanda dengan budaya dan pengalaman personal penggunanya (Kriyantono, 2012). Dengan menggunakan metode ini, penulis dapat mengkaji berbagai relasi sosial secara transparan dan mengungkap makna tersembunyi pada aspek petanda. Sehingga, pemaknaan ini bisa dipakai

untuk menyingkap fenomena budaya melalui tanda. Dalam teori Barthes, pemaknaan suatu tanda terbagi menjadi dua, yaitu:

a. Denotasi

Denotasi berarti pemaknaan tanda sesuai fakta yang ada atau bersifat literal. *Order of significations* tingkat pertama diisi dengan penanda dan petanda, yang menjadikannya makna denotatif. Makna ini berupa suatu kata atau bahasa yang sudah disepakati dan digunakan oleh semua individu. Pada proses analisisnya, penulis berfokus pada elemen desain yang diamati sebagai bentuk pemaknaan literal, seperti komponen bentuk dan warna yang terlihat pada *signage*.

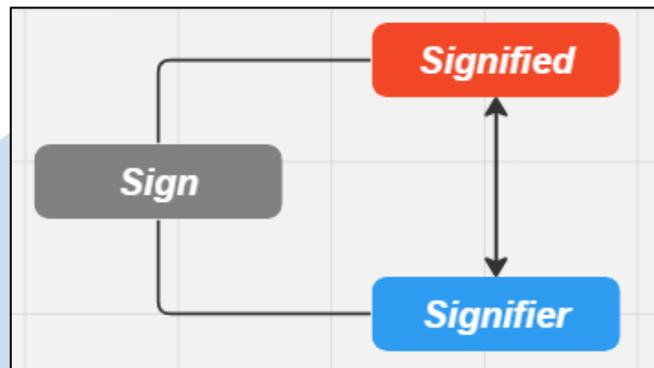
b. Konotasi

Konotasi berarti pemaknaan tanda sebagai kata kiasan karena suatu tanda bisa diinterpretasikan berbeda-beda. *Orders of signification* tingkat kedua merupakan hal yang terungkap dari makna denotatif, yang memiliki hubungan dengan kepercayaan, peraturan, atau kultur sosial yang berlaku di suatu budaya. Pada proses analisisnya, penulis mengulik makna terselubung yang berkaitan dengan setiap piktogram pada *signage*.

3.2.2. Penanda-Petanda (Ferdinand de Saussure)

Teori ini menekankan prinsip bahwa sebuah bahasa merupakan sistem tanda yang terdiri atas penanda (*signifier*) dan petanda (*signified*) (Dinda, 2021). Saussure memaknai penanda sebagai imaji bunyi (*sound image*) dan petanda adalah konsep yang dihasilkan. Penanda dan petanda akan menghasilkan sebuah hubungan (disebut juga sebagai signifikasi) yang bersifat diferensial atau arbitrer.

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



Gambar 3.17 Penanda-Petanda Saussure

Deskripsi pada gambar 3.4 dijabarkan seperti di bawah ini:

a. Penanda (*Signifier*)

Signifier atau penanda merupakan wujud fisik yang ditampilkan melalui teks, gambar, atau suara. *Signifier* adalah aspek material yang dapat didengar, ditulis, maupun dibaca. Dalam kata lain, *signifier* adalah hal atau alat yang digunakan untuk mengungkapkan makna. *Signifier* merupakan bahasa yang juga dapat menjadi tanda dari suatu wujud fisik suatu benda.

b. Petanda (*Signified*)

Signified atau petanda merupakan makna yang hendak diungkap, yang memiliki konsep, fungsi, serta nilai dalam tanda tersebut. *Signified* juga diartikan sebagai hasil pemikiran manusia terhadap suatu tanda atau bahasa. Dalam kata lain, petanda merupakan gambaran mental dari penanda.

c. *Differential dan Arbitrary*

Sifat *differential* berarti bahwa makna suatu tanda ditentukan oleh perbedaan dengan tanda-tanda lainnya. Pada *signage*, contoh *differential* adalah penggunaan warna yang memberikan konotasi tertentu kepada pengamat. Sementara itu, sifat *arbitrary* tidak memiliki hubungan alamiah antara tanda dan makna.

3.3 Tahap Penelitian dan Proses Analisis

Langkah-langkah analisis efektivitas *signage* diuraikan penulis seperti di bawah ini:

1) Identifikasi Tanda

Untuk memulai analisis semiotika, penulis pertama-tama melakukan identifikasi elemen grafis yang ada dalam *signage* Stasiun Cisauk. Pada tahap ini, penulis menampilkan titik di mana *signage* tersebut dipasang. Secara umum, identifikasi ini dikategorikan berdasarkan jenis dan fungsi *signage* yang terdiri dari 4 kategori, yakni *identification signs*, *directional signs*, *regulatory & prohibitions signs*, dan *orientational signs* dalam bentuk tabel. Pada masing-masing tabel, penulis memberikan kode untuk tiap-tiap jenis *signage*, yaitu I untuk *identification*, D untuk *directional*, R untuk *regulatory*, dan O untuk *orientational*. Kode-kode tersebut diberi warna sesuai dengan warna *signage* yang ditemukan di area stasiun.

2) Analisis Komponen Semiotik dan Interpretasi Peneliti

Setelah melakukan identifikasi tanda, selanjutnya penulis mempelajari komponen visual pada *signage* dengan cara melakukan signifikansi komponen. Analisis komponen semiotik mengacu pada teori pendekatan makna konotasi dan denotasi Barthes. Namun, untuk mempermudah proses analisis, penulis menambahkan tabel identifikasi komponen berdasarkan teori *signifier-signified* Saussure. Tabel identifikasi mencakup pemaknaan tanda yang sebenarnya (*meaning*).

Cara yang dilakukan untuk analisis data dalam mencari makna konotasi tingkat II adalah dengan mempertimbangkan beberapa aspek:

1. Aspek ideologi, diperoleh dari interpretan suatu individu atau kelompok individu dan *frame-work* budaya.
2. Aspek pragmatik, yaitu aspek sosial dan komunikasi.
3. Lapis makna, yaitu hubungan dengan kode atau norma yang mengaturnya.

3) Interpretasi User

Hasil interpretasi oleh penulis sebagai peneliti kemudian dibandingkan dengan menunjukkan 25 set pictogram kepada target audiens, yaitu pengunjung *first-timer* lansia awal (umur 46-55 tahun) melalui kuesioner. Tahap ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana setiap *user* memaknai tanda yang mereka lihat. Secara umum, interpretasi adalah metode komunikasi yang dilakukan secara personal maupun berkelompok untuk mendapatkan makna dari sebuah benda, tempat, orang, ataupun kejadian (Hasanah, et al. 2015).

4) Evaluasi Hasil Uji Efektivitas

Evaluasi merupakan langkah terakhir dalam metode analisis ini. Kedua interpretasi akan menghasilkan makna yang bervariasi akibat adanya pengalaman dari audiens selaku individu. Keseluruhan interpretasi akan menghasilkan 1 dari 3 kesimpulan, yaitu:

1. *Open interpretation*, artinya pada sebuah tanda tidak terdapat pesan yang jelas. Hal ini bisa terjadi karena perbedaan kesepakatan sosial atau kegagalan pada proses *decoding* dan *encoding* antara *sender (signageger)* dan *receiver (user)*.

2. *Clear interpretation*, artinya pada sebuah tanda tidak ada ambiguitas konteks. Dalam kata lain, sebuah tanda sudah memiliki ketepatan faktor-faktor ergonomis. Jika ada faktor yang tidak terpenuhi, maka berpotensi suatu tanda tidak terlihat atau tidak dipahami.

3. *Complete interpretation*, artinya pada sebuah tanda sudah dapat dikatakan memadai sebagai suatu sistem tanda dan interpretasinya dapat diselesaikan serta diterima sepenuhnya oleh *user* dalam konteks yang utuh.

Evaluasi berupa kesimpulan dan penilaian (*beta test*), apakah *signage* sudah berperan sesuai fungsinya sebagai sarana media informasi visual yang efektif bagi pengunjung *first-timer*, serta apakah elemen grafis yang digunakan membantu mempermudah pemahaman dan proses navigasi pengunjung di dalam Stasiun Cisauk. Tahap ini akan dicantumkan pada bab kesimpulan.

