

¹Shidqi Alia Taufiq dan ²Ratri Wulandari

Program Studi Desain Interior

Universitas Telkom

shidqi.alia@gmail.com

ratriwulandari@tcis.telkomuniversity.ac.id

EFEKTIVITAS LOKASI PENEMPATAN PAPAN PETUNJUK (SIGNAGE SYSTEM) PADA LOBBY STASIUN KERETA API BANDUNG

Abstrak: Salah satu transportasi umum yang saat ini diminati masyarakat adalah kereta. Adanya peningkatan pelayanan pada transportasi ini, merupakan salah satu faktor meningkatnya minat masyarakat untuk menggunakannya. Adanya peningkatan peminat pengguna kereta ini juga harus diikuti dengan meningkatnya pelayanan di stasiun kereta. Pada stasiun kereta dibutuhkan fasilitas-fasilitas yang memudahkan calon penumpang agar dapat melakukan perjalanan dengan semestinya. Salah satu fasilitas yang perlu diperhatikan yaitu berkaitan dengan informasi yang dibutuhkan pengunjung dan penumpang ketika berada di stasiun kereta. Informasi yang ingin didapatkan pengunjung dan penumpang sangat beragam, mulai dari tata cara beli tiket, penukaran tiket, jadwal keberangkatan kereta, letak ruang tunggu, letak peron yang akan dituju, hingga letak toilet dan mushola.

Salah satu sarana informasi yang efektif digunakan yaitu papan petunjuk atau *signage system*. *Signage* merupakan sebuah sarana informasi yang mengarahkan manusia pada sebuah tempat dan membantunya untuk mencapai tempat tersebut. Stasiun Kereta Bandung merupakan stasiun kereta besar di Jawa Barat yang menerapkan papan petunjuk atau *signage system* sebagai salah satu sarana informasi yang ditujukan bagi pengunjung maupun penumpang yang dipasang di beberapa sudut *lobby* dari Stasiun Kereta Bandung. Meski demikian, masih banyak pengunjung yang bertanya kepada petugas mengenai informasi tertentu yang sebenarnya sudah ditampilkan pada *signage system*. Hal ini terjadi dikarenakan beberapa faktor, salah satu faktor tersebut ialah lokasi penempatan papan petunjuk atau *signage system* yang kurang tepat.

Penelitian ini dilakukan dengan metoda campuran kualitatif dan kuantitatif, dengan menggunakan observasi, dokumentasi, wawancara, dan studi pustaka dalam pengumpulan data. Kesimpulan diperoleh melalui analisis terhadap sirkulasi penumpang dan pengunjung untuk memperoleh titik lokasi penempatan *signage system* yang efektif di Lobby utama Stasiun Bandung. Diharapkan, dengan artikel penelitian mengenai keefektifan lokasi penempatan *signage system* di *lobby* Stasiun Kereta Bandung ini dapat memberikan informasi yang membantu pihak Stasiun Kereta Bandung dalam memaksimalkan pelayanannya terhadap pengunjungnya terkait penyampaian informasi dalam sebuah ruang interior.

Kata kunci: signage, stasiun, sistem

Abstract: One of favorite public transportation at present days is train. The increasing level of services becomes one factor that drives public interest to use this transportation. Based on this fact, the increase of passengers should be followed with the service enhancement at train station. Train station required facilities which can facilitate all passengers to travel properly. One facilities to be considered is the information facilities required by both passengers and visitors. Informations needed by both passengers and visitors are diverse. Visitors and passengers need a guide to buy a ticket, location of ticket exchange counter, train departure schedules, location of passenger service, location of platforms, location of toilets and prayer room.

One of the information tool that used to be effective is signage system. Signage is an information tool that leads and helps people to reach their destination. Bandung Train Station is a major train station in West Java that uses signage systems as their information tools that informs both passengers and visitors every informations they need, placed at some corners in main lobby of Bandung Train Station. Nevertheless, there are still many visitors asking the employee about specific informations they need although it has already displayed on the

signage systems. This case happens due to some factors. One of the factors is ineffectivity of the placement location of the signage.

This research is conducted using mixed qualitative and quantitative method, applying observation, documentation, interviews, and literature in data collection. Conclusion is obtained through analysis of passengers and visitors circulations to acquire a more effective location for signage system placement in Bandung Train Station's main lobby. research is expected to provide information that helps Bandung Train Station's management to enhance its passengers' service related to information distribution within an interior space.

Keywords: *signage, station, system*

1. Pendahuluan

Salah satu transportasi umum yang saat ini diminati masyarakat adalah kereta, dengan tersedianya berbagai jenis kereta yang dapat mengantar penumpang dari satu kota ke kota lainnya dengan beberapa pilihan kelas/golongan yang dapat dipilih sendiri oleh calon penumpang merupakan faktor meningkatnya minat masyarakat untuk menggunakan salah satu transportasi umum ini. Respon baik tersebut, sebaiknya dibarengi dengan ditingkatkannya pelayanan stasiun kereta.

Kriteria ruang publik yang efektif, menurut Carr, et.al. (1992) setidaknya meliputi tiga hal, yaitu responsif, demokratis, dan bermakna. Responsif maksudnya memenuhi kebutuhan bagi setiap individu, demokratis artinya dapat memberikan perlindungan terhadap hak-hak individu di dalamnya, serta bermakna maksudnya adalah dapat memberikan kesempatan bagi individu untuk berhubungan dengan lingkungan yang luas. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kepentingan individu baik dari penumpang, calon penumpang, bahkan pengantar yang ada di stasiun kereta merupakan hal-hal yang menjadi prioritas utama pada suatu ruang publik.

Kebutuhan-kebutuhan individu di stasiun kereta yang harus dipenuhi dengan baik di antaranya, tersedianya fasilitas-fasilitas standar pelayanan stasiun kereta api yakni pelayanan *customer service*, sarana ibadah, toilet, dan fasilitas penjualan tiket. Salah satu sarana lainnya yang wajib disediakan adalah sarana informasi yang informatif yang dapat menyampaikan langsung berita pada pengunjung. Jika melihat dari sarana informasi yang ada pada stasiun kereta, maka sarana dapat berupa *counter* informasi dan papan petunjuk (*signage system*) yang dipasang di sejumlah titik pada stasiun kereta.

Stasiun Kereta Api Bandung memiliki sarana informasi (terutama *signage system*) berupa layar LCD yang menayangkan jadwal kereta yang akan berangkat dan petunjuk lokasi ruangan. Dengan sudah tersedianya *signage system* tersebut, bukan berarti informasi yang diinginkan pengunjung sudah terpenuhi. Hal ini terbukti dengan masih banyaknya pengunjung yang bertanya kepada petugas mengenai informasi yang sebenarnya sudah

dipasang pada *signage system* Stasiun Kereta Api Bandung. Hal ini terjadi karena berbagai faktor, salah satunya yaitu titik lokasi penempatan dari papan petunjuk (*signage system*) yang kurang strategis sehingga kurang disadari oleh pengunjung.

Dengan menggunakan metode campuran yakni kualitatif dan kuantitatif, menggunakan beberapa metode pengumpulan data antara lain observasi alur sirkulasi pengunjung, wawancara dan pengisian kuesioner oleh pengunjung mengenai *signage system* Stasiun Kereta Bandung, studi literatur, serta dokumentasi, penelitian ini diharapkan dapat memecahkan masalah terkait pelayanan stasiun kereta terutama dalam hal sarana informasi. Berdasarkan latar belakang tersebut, permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah seberapa besar efektivitas lokasi penempatan papan petunjuk (*signage system*) di *lobby* Stasiun Kereta Api Bandung.

1.1. Stasiun Kereta Api Bandung

Stasiun Kereta Api Bandung atau Stasiun Hall (BD), adalah stasiun kereta api utama dan terbesar di Jawa Barat. Stasiun yang terletak di +709 m ini sebelumnya hanya memiliki satu buah stasiun, Setelah dilakukan renovasi oleh pemerintah maka Stasiun Bandung sekarang terbagi menjadi stasiun utara dan selatan. Stasiun Bandung berlokasi di Jalan Stasiun Timur No. 1 (pintu selatan) dan Jalan Kebon Kawung No. 43 (pintu utara), Kota Bandung. Stasiun Bandung memiliki 6 jalur utama yang sering dijadikan tempat pemberhentian kereta api-kereta api kelas eksekutif, bisnis, dan campuran.

1.2. Lobby & Sarana Informasi Stasiun Kereta Api Bandung

Fokus studi pada penelitian ini adalah *lobby* pintu utara Stasiun Bandung. Untuk menuju *lobby* pintu utara Stasiun Bandung terdapat beberapa akses, diantaranya yaitu dari pintu utama (utara), pintu barat, dan pintu timur. Di tengah-tengah *lobby* ini terdapat area duduk untuk pengunjung/penumpang yang terbagi di dua sisi, yaitu sisi barat dan timur. Selain area duduk, akses dari *lobby* ini juga terhubung langsung ke beberapa ruang, diantaranya loket, pemeriksaan tiket, *customer service*, *retail*, dan *atm center*. Selain ruang-ruang yang terhubung langsung, juga terdapat ruang yang tidak terhubung langsung, seperti toilet dan mushola.

2. Kajian Literatur

Signage System merupakan bagian dari EGD atau *Enviromental Graphic Design*. EGD dapat dijelaskan sebagai informasi yang berupa komunikasi grafis dalam membentuk sebuah lingkungan. Dalam penerapannya, EGD ini berhubungan dengan bidang ilmu arsitektur, lansekap, interior, dan desain industri. Chris Calori (2007), membagi EGD menjadi tiga jenis, yaitu:

- *Signage* dan *Wayfinding*, yaitu *sign* yang biasanya terprogram untuk mengarahkan manusia pada sebuah tempat dan membantunya untuk mencapai tempat tersebut
- *Interpretation*, yaitu informasi yang menceritakan kisah/cerita suatu tempat
- *Placemaking*, yaitu berupa informasi yang bertujuan membuat image khusus dari suatu tempat.

Menurut Craig M. Berger (2005) *sign* pada umumnya dibagi menjadi tujuh kategori, di antaranya:

- *Identification Sign*: *sign* yang berfungsi untuk mengidentifikasi suatu area dalam sebuah lingkungan dan menunjukkan lokasi dimana pengguna itu berada saat ini
- *Directional Sign*: *sign* yang ditempatkan pada suatu lokasi untuk memandu seseorang ketempat yang ingin ditujunya. *Directional sign* terkadang juga dikenal dengan *wayfinding*
- *Warning Sign*: *sign* yang bertujuan untuk mengingatkan seseorang tentang peringatan atau prosedur keselamatan dari sebuah lingkungan
- *Regulatory dan Prohibitory Sign*: *sign* yang mengatur regulasi mengenai aktivitas tertentu pada lingkungan tersebut
- *Operational signs*: *sign* yang memberikan informasi tentang cara penggunaan, yang di dalamnya berisi sistem operasional
- *Honorific Sign*: *sign* yang dibuat untuk sebuah penghormatan kepada sosok yang terkait dalam pembangunan maupun keberlangsungan suatu lingkungan.
- *Interpretative Sign*: berisi informasi untuk membantu seseorang untuk memahami suatu lingkungan terkait sejarah, geografi, artefak, dan lain-lain.

Peraturan Menteri Perhubungan RI (PM. 47 tahun 2014) mengenai standar pelayanan minimum di stasiun kereta api menyatakan bahwa informasi dalam bentuk visual, harus ditempatkan di tempat yang strategis, mudah dilihat, serta dapat dibaca jelas oleh jangkauan penglihatan pengguna jasa.

Pembuatan *Sign* yang baik menurut Sumbo Tinarbuko (2008) adalah harus memenuhi empat kriteria berikut:

- Mudah Dilihat
Penempatan *sign* juga harus dipikirkan secara tepat. Dan penempatan *sign* yang baik yaitu ditempat yang mudah diakses orang.
- Mudah Dibaca
Bentuk huruf atau tipografi yang digunakan dalam *sign*. Sebisa mungkin dapat terbaca.
- Mudah Dimengerti

Bentuk penulisan yang tertera pada *sign* harus mudah untuk dipahami. Bentuk tulisan juga sebisa mungkin singkat dan padat.

- Dapat Dipercaya
Kebenaran informasi yang ada dapat dipercaya tidak menyesatkan.

Beberapa persoalan dasar *wayfinding* yang perlu diperhatikan pada area publik transportasi menurut Craig M. Berger (2005) diantaranya:

- *Acknowledgment*, yakni sebuah pemahaman yang harus dimiliki baik arsitek maupun desainer mengenai *sign* yang digunakan agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna/pengunjung dalam mendapatkan informasi.
- *Hierarchy*, yaitu kondisi keterangan *signage* secara runut, dimulai dari identifikasi ruang lingkup luas (contoh: nama gedung), lalu dilanjutkan ke keterangan yang lebih spesifik (contoh: letak resepsionis, ruang tunggu, dll).
- *Quantity*, terkait dengan jumlahnya, yakni jumlah yang sedikit namun dengan memaksimalkan informasi di dalamnya merupakan cara terbaik dalam penggunaan *wayfinding* dan *signage*.
- *Legibility*, bisa berupa pertimbangan *signage* yang tidak hanya baik dari segi arsitektur, namun juga melihat dari segi komunikasi, bahwa *signage* tidak hanya harus terbaca dengan mudah, tetapi juga tidak mengganggu.
- *Supplemental Component*, yakni berupa pemasangan *signage* komersil/iklan yang sebaiknya disusun secara rapi dan dengan ukuran yang seragam. Faktor lainnya yaitu *lighting*, yang pada penerapannya harus disesuaikan dengan lingkungan sekitar serta *legibility* dari *signage* tersebut.



Gambar 1. *Signage's Legibility Illustration*

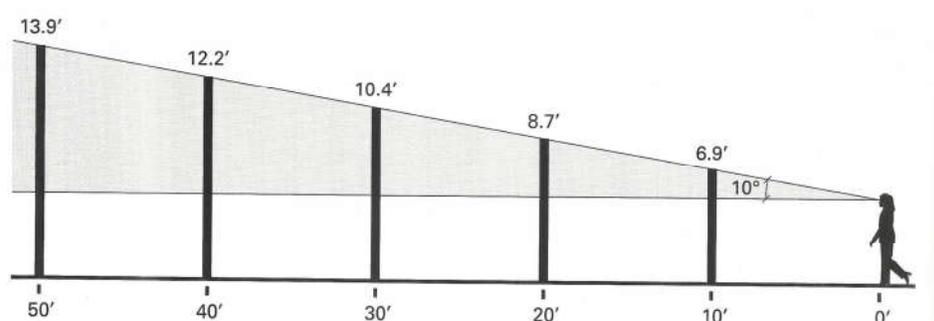
Sumber: Signage and Wayfinding Design

Craig M. Berger (2005) menyebutkan bahwa lokasi penempatan *sign* ditentukan oleh hasil analisa rute sirkulasi dan titik dimana terjadi *decision point* atau titik keputusan pengunjung pada suatu tempat. Untuk itu perlu adanya pengamatan kembali dari layout tapak proyek/tempat tersebut (penggambaran dari atas) yang kemudian dibuat rute sirkulasi serta *decision point*. Meskipun layout tapak dapat menjawab lokasi penempatan sign, perlu diingat bahwa penempatan secara vertikal juga sama pentingnya. Hal ini dapat terjadi pada proyek/tempat yang memiliki lantai bertingkat, yang juga memiliki banyak sirkulasi. Maka, hal tersebut dapat dianalisa melalui tampak potongan dari proyek/tempat tersebut sehingga

penempatan secara vertikal juga dapat teratasi. Berikut adalah kriteria *signage* yang baik dalam hal penempatannya, yaitu:

- Ditempatkan segaris lurus dengan garis pandang dan pergerakan pengunjung
- *Signage* tersebut ditempatkan pada *decision point*
- *Identification sign* ditempatkan pada tempat tujuan agar pengunjung dapat memastikan apakah benar mereka telah berada di tempat yang dituju sebelumnya.

Peletakkan *signage* secara vertikal perlu diperhatikan letak ketinggian *signage system* serta ukuran *font* yang digunakan. Ketinggian yang baik dalam peletakkan *signage system* yaitu sebesar 10° dari sudut pandang pengguna.



Gambar 2. Sudut Pandang 10°
Sumber: Signage and Wayfinding Design

Sementara itu, Weisman (1981) dikutip dari O'Neill (1991) mengembangkan empat variabel yang mempengaruhi wayfinding, dua diantaranya adalah penggunaan sign dan penomoran ruangan untuk identifikasi, dan konfigurasi denah. Hal ini diperkuat oleh pendapat Bronzaft dan Dobrow (1984) serta Nichols, Canete, dan Tuladhar (in press) yang dikutip dari O'Neil (1991) bahwa bentuk denah mempengaruhi kemudahan dan kesulitan dalam wayfinding, terutama pada sarana transportasi terkait kompleksitas konfigurasi koridor yang dibentuk. Studi yang dilakukan O'Neill (1991) menunjukkan bahwa denah simetris mengurangi kompleksitas bentuk.

Studi tersebut juga menunjukkan bahwa jenis papan petunjuk yang berbeda berfungsi berbeda bergantung pada konteks dan kompleksitas denah. Tipe petunjuk (sign) yang digunakan dalam studi tersebut antara lain berupa teks dan grafis. O'Neill (1991) juga mengukur perilaku wayfinding seperti mundur kembali, berhenti dan melihat-lihat, serta kesalahan berbelok. Studi tersebut menunjukkan bahwa petunjuk berupa teks berfungsi lebih efektif daripada grafis dalam mengurangi kesalahan pengambilan keputusan saat mengambil jalan. Akan tetapi, petunjuk berupa grafis berfungsi lebih efektif ketika ditempatkan pada kondisi dimana tingkat perjalanan lebih penting daripada ketepatan informasi. Hal yang berlaku pada sarana-sarana transportasi.

3. Metoda Penelitian

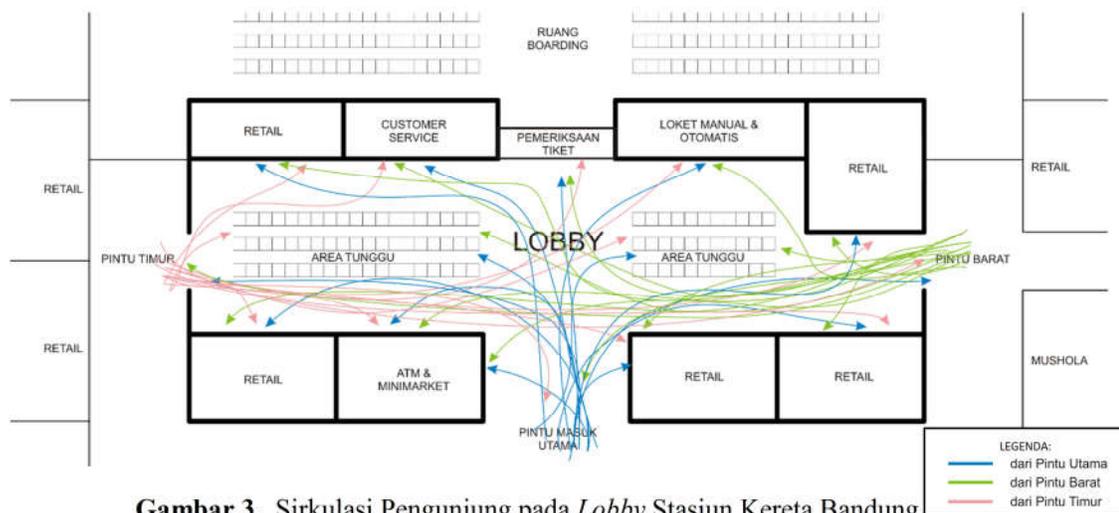
Penelitian ini merupakan penelitian campuran yakni kualitatif dan kuantitatif, dengan metode pengumpulan data, antara lain:

- Studi Literatur: studi standar fasilitas stasiun dari beberapa literatur.
- Observasi: observasi lapangan terhadap pola perilaku pengunjung mulai dari pintu masuk hingga tempat tujuannya untuk mengetahui alur perjalanan dan pemanfaatan sarana informasi visual oleh pengunjung, dan observasi titik-titik informasi strategis dan tidak strategis. Survey lapangan dilakukan terhadap tata letak dan organisasi ruang, serta peletakkan titik informasi.
- Dokumentasi: dilakukan pada area yang *lobby* Stasiun Bandung serta *signage* yang sudah digunakan pada *lobby* Stasiun Bandung.
- Wawancara: dilakukan secara acak terhadap pengunjung di *lobby* Stasiun Bandung.
- Kuesioner: diberikan pada pengunjung dengan mengambil responden secara acak.

4. Hasil & Diskusi

4.1. Layout dan Sirkulasi

Stasiun Bandung terbagi menjadi dua bagian, yakni Utara dan Selatan. Penelitian ini mengambil fokus studi di *lobby* pintu Utara Stasiun Bandung yang tersusun secara sentral dengan *lobby* sebagai pusat orientasi dan sebagai ruang utama. Tata ruang tampak pada gambar 3, yang menunjukkan posisi *lobby* dan jenis-jenis ruang di sekelilingnya.



Gambar 3. Sirkulasi Pengunjung pada *Lobby* Stasiun Kereta Bandung

Denah Stasiun Utara bersifat memusat dengan *lobby* sebagai ruangan utama yang menghubungkan setiap ruangan di sekelilingnya. Area tunggu *lobby* merupakan area tunggu pengunjung yang membeli tiket, menukar tiket, mengantarkan, atau akan memasuki pintu pengecekan untuk berangkat. Sementara itu area tunggu bagi penjemput tidak disediakan khusus melainkan menunggu di area pintu timur dan barat.

Pintu masuk menuju *lobby* terdapat di bagian Barat, Timur, dan Utara dengan pintu Utara sebagai pintu utama. Akses Barat dan Timur di samping peron merupakan pintu keluar

peron yang digunakan oleh penumpang stasiun yang baru tiba dari peron. Koridor pintu Timur dan Barat digunakan oleh penjemput untuk menjemput penumpang yang baru tiba. Pintu keluar yang dibuka hanya satu pada setiap kesempatan, bisa di Barat atau di Timur, tidak pernah dibuka bersamaan. Akses ini juga seringkali tidak dilengkapi petunjuk sehingga pihak penjemput seringkali kesulitan menemukan letak akses keluar peron untuk menunggu penumpang tiba.

Asal pengunjung yang masuk ke *lobby* dari pintu Timur berasal dari arah area parkir motor. Sedangkan asal pengunjung yang masuk dari pintu Utara yaitu pengunjung yang berasal dari arah area parkir mobil. *Lobby* agak jarang diakses dari pintu Barat.

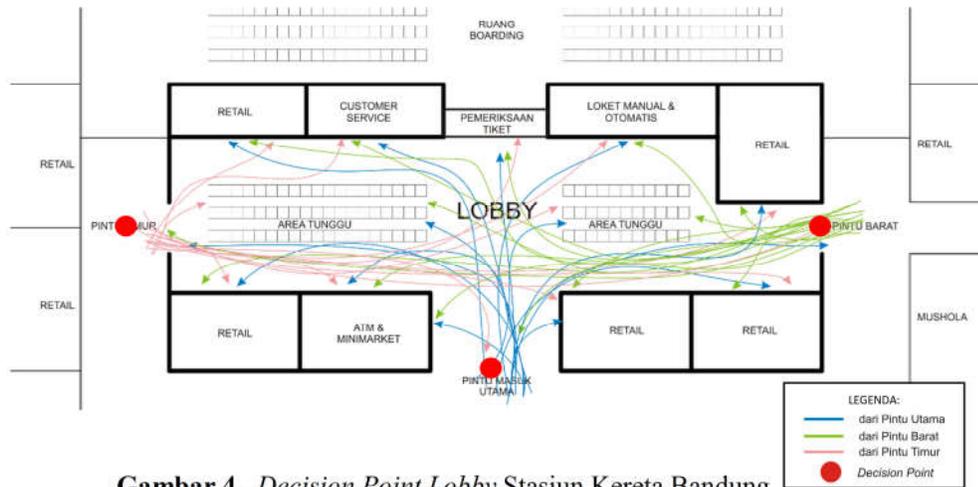
Dari pintu masuk utama Utara, arah yang dituju diantaranya area tunggu, loket, pemeriksaan tiket, *customer service*, atm dan minimarket, retail. Sedangkan kemungkinan arah tujuan pengunjung yang berasal dari pintu Barat, diantaranya yakni ke area tunggu, *customer service*, atm dan minimarket, retail, keluar melalui pintu masuk utama. Arah tujuan pengunjung yang berasal dari pintu Timur diantaranya area tunggu, loket, pemeriksaan tiket, *customer service*, atm dan minimarket, retail, maupun keluar melalui pintu masuk utama.

Berdasarkan observasi, pengunjung yang sudah mengenal situasi stasiun tidak banyak menunjukkan perilaku mundur kembali (*backtracing*), berhenti dan melihat-lihat, ataupun kesalahan berbelok. Perilaku tersebut lebih tampak pada pengunjung yang baru mengenal atau belum terlalu mengenal situasi stasiun. Perilaku yang cukup sering terlihat adalah berhenti dulu dan melihat-lihat (*stopping and looking*).

Konfigurasi denah stasiun yang bersifat memusat dan simetris sedikit banyak memudahkan pengunjung dalam mengenali ruang stasiun, sesuai dengan studi yang dilakukan O'Neill (1991). Konfigurasi denah memusat dengan *lobby* sebagai ruang utama yang menghubungkan ruang-ruang lain memudahkan pengunjung menemukan *wayfinding* dan mengurangi ketersesatan pengunjung dalam ruang.

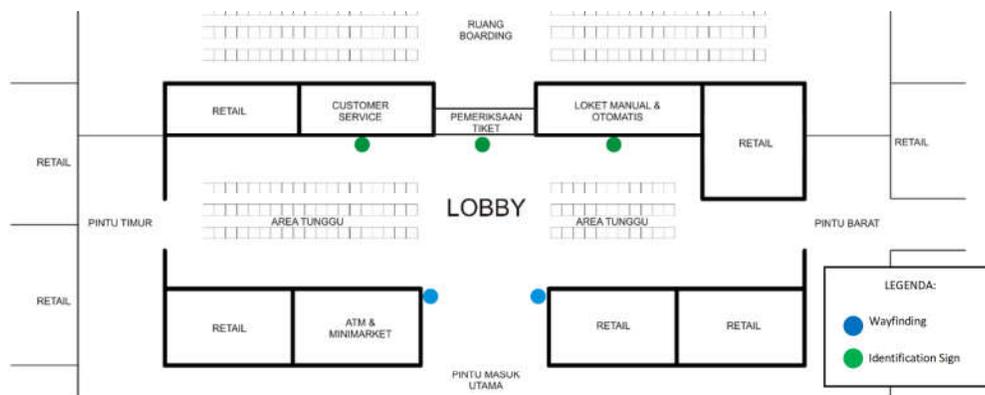
4.2. Penempatan Papan Petunjuk (*Signage System*)

Lokasi penempatan *signage system* perlu ditentukan dengan memperhatikan konteks fungsi bangunan. Untuk menentukan lokasi *signage system* terutama jenis penunjuk arah ruangan (*wayfinding*), yang dapat berfungsi dengan baik dari segi dua dimensi atau secara *layouting*, maka perlu ditentukan titik keputusan (*decision point*). *Decision point* ini merupakan titik dimana pengguna menentukan untuk ke arah mana ia akan pergi dan di titik inilah perlu diletakkan *signage system* agar informasi tersampaikan secara optimal. Letak dari *decision point* dari *lobby* Stasiun Kereta Bandung ini dapat ditentukan berdasarkan sirkulasi pengunjung. Berikut adalah titik lokasi ideal *signage system* yang dikenali pada *lobby* Stasiun Kereta Bandung:



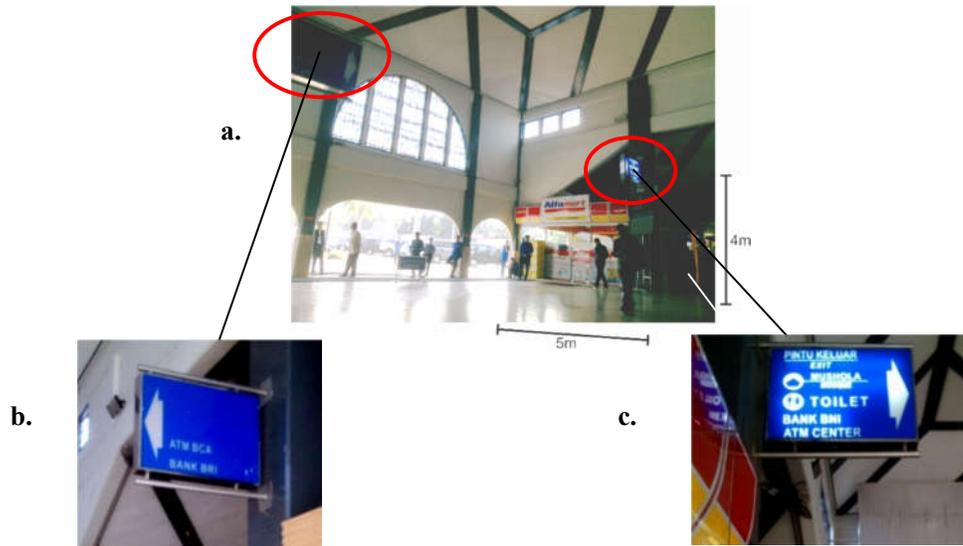
Gambar 4. Decision Point Lobby Stasiun Kereta Bandung

Pada *lobby* Stasiun Kereta Bandung terdapat beberapa Papan Petunjuk (*Signage System*) yang sudah terpasang di beberapa titik. *Signage System* tersebut ada yang berupa penunjuk arah ruangan (*wayfinding*) dan penamaan ruang (*identification sign*). Berikut posisi perletakkan *wayfinding* dan *identification sign* pada *lobby* Stasiun Bandung saat ini:



Gambar 5. Letak *Wayfinding* dan *Identification Sign* Stasiun Kereta Bandung

- Penunjuk Arah Ruang (*Wayfinding*)
Untuk jenis penunjuk arah ruangan (*wayfinding*) pada *lobby* Stasiun Kereta Bandung, papan petunjuk ini terbagi dua dan dipasang di sisi yang berbeda dan saling bersebrangan (gambar 6a.). Kedua *wayfinding* ini dipasang pada ketinggian 4 meter dan berjarak 5 meter dari pintu masuk utama. Masing-masing dari papan petunjuk ini menunjukkan ruang yang berbeda termasuk arahnya. Contohnya, pada papan petunjuk yang dipasang di sebelah barat menunjukkan arah ruangan yang berada di timur (gambar 6b.), begitupun sebaliknya, dimana petunjuk yang dipasang di sebelah timur menunjukkan arah ruangan yang berada di barat (gambar 6c.)

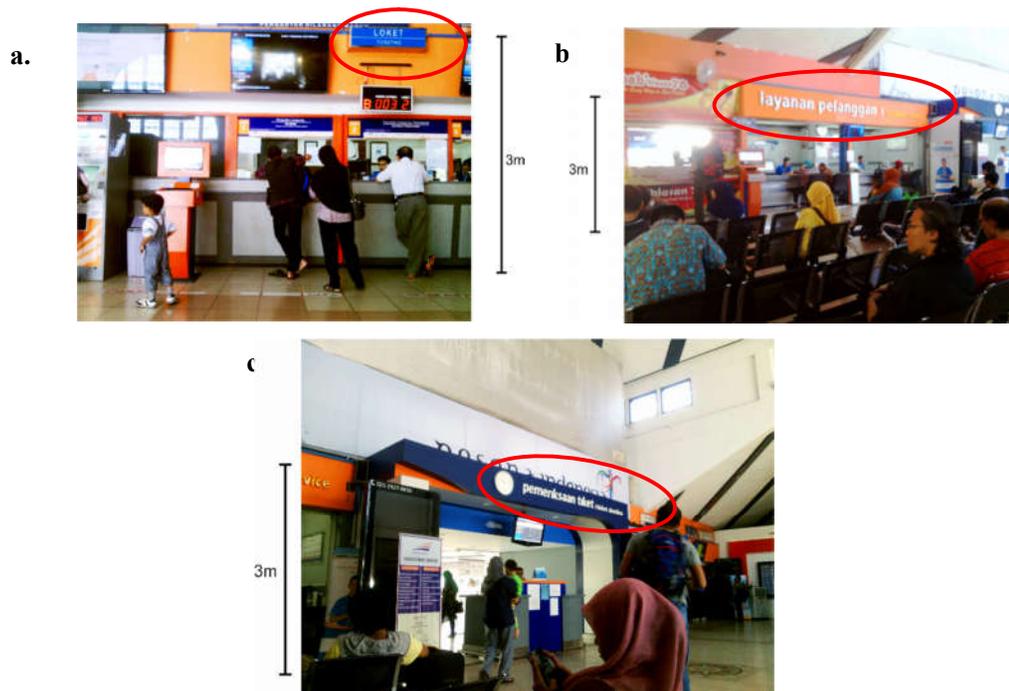


Gambar 6. Penunjuk Arah Ruang (*Wayfinding*)

Dengan jarak dari pintu masuk yakni 5 meter, maka dengan perhitungan sudut pandang nyaman pengguna sebesar 10° , maka *signage* ini semestinya memiliki jarak ketinggian sebesar 2,2 meter dari lantai, 1,8m lebih rendah dari posisi saat ini. Jenis huruf (*font*) yang digunakan sudah cukup jelas dan tidak berlebihan, namun ukuran *font* yang digunakan pada *wayfinding* ini cenderung tidak konsisten, menggunakan beberapa ukuran *font* yang berbeda pada satu *signage*. Hal ini cenderung membingungkan karena seakan memprioritaskan suatu tempat.

Pada *signage* gambar 6.c. juga tampak dua jenis *sign* pada satu papan, yaitu *sign* berupa teks dan grafis. *Sign* hibrid ini dapat menciptakan kebingungan pada pembacanya dan menjadi kurang efektif karena fungsi grafis cenderung terabaikan. Pada *sign* hibrid, pembaca lebih berkecenderungan untuk membaca informasi teks. Sesuai dengan rekomendasi O'Neill (1991) bahwa pada sarana transportasi lebih diperlukan petunjuk pengarah berupa grafis untuk memudahkan perjalanan, meskipun tingkat akurasi informasi kurang, maka seharusnya petunjuk pengarah berupa grafis lebih banyak dimunculkan tanpa menghadirkan teks di sampingnya.

- Penamaan Ruang (*Identification Sign*)
Untuk jenis penamaan ruang pada *lobby* Stasiun Kereta Bandung, terdapat beberapa *signage system* yang sudah terpasang, diantaranya penamaan ruang loket (gambar 7a.), *customer service* (gambar 7b.), dan pemeriksaan tiket (gambar 7c.). Penempatan tiga *identification sign* ini diletakkan pada ketinggian 3 meter, dengan menggunakan ukuran, *font*, warna, dan desain yang berbeda satu sama lain.



Gambar 7. a, b, c Penamaan Ruang (*Identification Sign*)

Dengan jarak ketinggian penamaan 3 meter, maka dengan perhitungan sudut pandang nyaman pengguna sebesar 10° , maka *signage* ini seharusnya dapat terlihat jelas pada jarak 6,8 meter secara horizontal. Jenis huruf (*font*) yang digunakan sudah cukup jelas dan tidak berlebihan, serta warna yang digunakan cukup dapat dilihat jelas oleh mata.

Penilaian kinerja *wayfinding* dilakukan terhadap 21 responden dengan mengambil sampel acak pengunjung dan penumpang di stasiun. Adapun kriteria yang digunakan berdasarkan kriteria sign yang disusun oleh Sumbo Tinarbuko (2008). Hasil kuisioner adalah sebagai berikut:

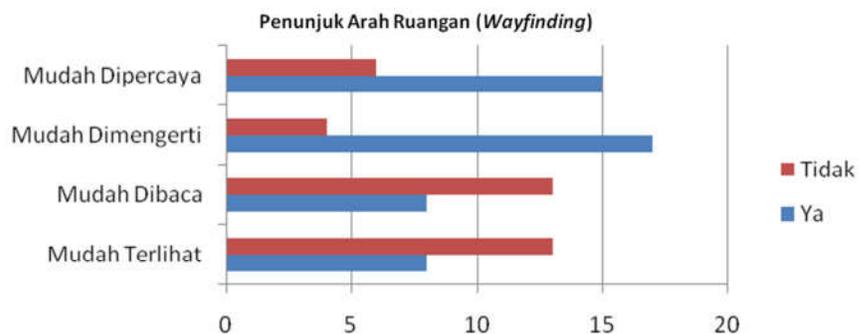


Diagram 1. Grafik penilaian terhadap Penunjuk Arah Ruangan

Dari 21 responden, sebanyak 15 orang menyatakan bahwa *wayfinding* stasiun mudah dipercaya, 17 orang menyatakan *wayfinding* mudah dimengerti, 8 orang menyatakan *wayfinding* mudah dibaca, dan 8 orang menyatakan bahwa *wayfinding* mudah terlihat.

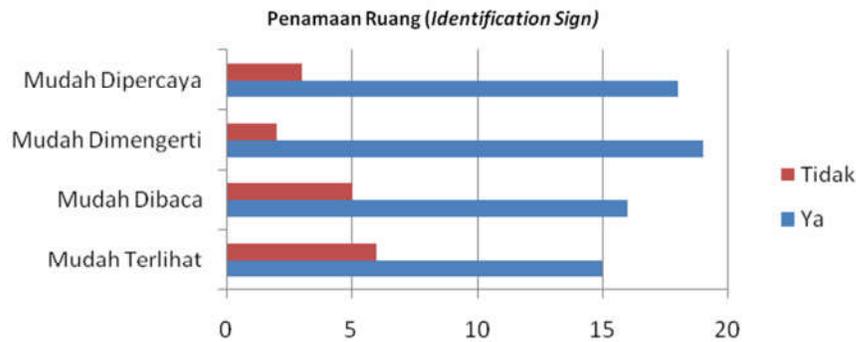


Diagram 2. Grafik penilaian terhadap penamaan ruang

Di sisi lain, dilakukan penilaian *identification sign* yang dilakukan terhadap 21 responden yang sama terkait kriteria sebuah *signage*. Hasilnya, sebanyak 18 orang menyatakan bahwa *identification sign* mudah dipercaya, 19 orang menyatakan *identification sign* mudah dimengerti, 16 orang menyatakan *identification sign* mudah dibaca, dan 15 orang menyatakan bahwa *identification sign* mudah terlihat.

Signage merupakan elemen yang dinilai tidak memenuhi kriteria baik oleh responden. Responden menilai bahwa *signage* di stasiun belum cukup baik dari segi perletakkan, ukuran, hingga desain yang digunakan. Berikut adalah beberapa saran terkait *signage system* pada *lobby* Stasiun Kereta Bandung, diantaranya:

- dibenahi perletakkannya karena kurang strategis (19% responden)
- *signage system* yang ada sekarang ini dibuat lebih menarik dari segi desain dan memiliki konsep yang sama sehingga tidak terlihat 'beragam' (42% responden)
- ukuran papan *signage* serta *font* yang digunakan diperbesar lagi (52% responden)
- diberi cahaya tambahan agar lebih terang dan terlihat (4% responden).

Dari hasil kuesioner tersebut yang diambil dari 21 reponden, dapat disimpulkan bahwa responden lebih tidak puas terhadap penunjuk arah ruangan (*wayfinding*) daripada terhadap *identification sign* pada *lobby* Stasiun Kereta Bandung. Hal ini terlihat dari grafik penilaian *wayfinding* bahwa 13 dari 21 responden, atau 61,9%, yang menyatatakan bahwa *wayfinding* sulit terlihat dan sulit terbaca. Hal ini berbanding terbalik dengan hasil kuisisioner terhadap *identification sign* bahwa rata-rata 17 dari 21 responden, atau 80,95%, menyatakan bahwa *identification sign* dapat dipercaya, mudah dimengerti, mudah terlihat, dan mudah dibaca.

5. Kesimpulan

Pada area *lobby* Stasiun Kereta Bandung, terdapat beberapa papan petunjuk (*signage system*) yang sudah terpasang di beberapa titik. *Signage system* tersebut ada yang berupa penunjuk arah ruangan (*wayfinding*) dan penamaan ruang (*identification sign*). Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan kuesioner terhadap sejumlah responden, disimpulkan bahwa *signage* yang ada sekarang ini belum efektif dari segi perletakkannya maupun dari segi desain dan pemanfaatan jenis *sign*. Kehadiran *sign* hibrid (campuran teks dan grafis) seperti pada gambar 6.c. membuat desain *sign* tidak sesuai standar yang menimbulkan perbedaan ukuran font dan ketidakjelasan informasi jika dibaca dari jarak tertentu sehingga membuat kebingungan pada pembaca. Selain itu, beberapa *sign* ditempatkan pada jarak yang terlalu tinggi secara vertikal sehingga tingkat keterbacaan rendah.

Perlu dilakukan penataan ulang terhadap *signage* di Stasiun Bandung sisi Utara baik dari segi *layouting* maupun penempatan vertikal, yaitu dengan cara menentukan *decision point* berdasarkan hasil analisa sirkulasi seperti tampak pada gambar 4, serta memperhatikan sudut pandang *user* secara vertikal, sehingga dapat ditentukan ketinggian yang tepat untuk penempatan vertikal. Penggunaan *sign* hibrid harus dihindari dan lebih memanfaatkan *sign* jenis grafis untuk efektivitas pemberian informasi pada pengunjung sesuai dengan kebutuhan stasiun sebagai sarana transportasi yang mementingkan tingkat (kecepatan) perjalanan ketimbang akurasi informasi, sesuai dengan rekomendasi O'Neill (1991). Hal tersebut perlu dilakukan agar stasiun dapat berfungsi secara lebih optimal.

6. Daftar Pustaka

- [1] Berger, Craig. **Wayfinding, Designing and Implementing Graphic Navigational System**, Roto Vision, Switzerland. (2005).
- [2] Calori, Chris. **Signage and Wayfinding Design**, John Wiley & Sons inc., New Jersey, (2007).
- [3] Karimi, Hassan A. **Indoor Wayfinding and Navigation**, CRC Press, Boca Raton, (2015).
- [4] Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia, Nomor: PM. 47 Tahun 2014, **Standar Pelayanan Minimum untuk Angkutan Orang dengan Kereta Api**. (2014).
- [5] O'Neill, Michael J. Effects of Signage and Floor Plan Configuration on Wayfinding Accuracy. **Environment and Behavior Journal**, Vol. 23 No. 5. (1991). Available at: <http://eab.sagepub.com> Accessed: 2016-04-21
- [6] Djuliansyah, Irpan. Perancangan Sign System Stasiun Televisi TVRI Jawa Barat, **Available at** <http://elib.unikom.ac.id/gdl.php?mod=browse&op=read&id=jbptunikompp-gdl-irpandjuli-29909> Accessed: 2015-10-01.
- [7] Hermawan, Joni. Perancangan Sign System Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM), **Available at**

- <http://elib.unikom.ac.id/gdl.php?mod=browse&op=read&id=jbptunikompp-gdl-jonihermaw-26663> **Accessed:** 2015-10-01.
- [8] Hutasoit, Ruth Dina Mentari & Putra, I Dewa Alit Dwija. Re-designing Sign System in Kiaracandong Railway Station Bandung, **Available at** https://www.academia.edu/10214648/redesigning_sign_system_in_kiaracandong_railway_station_bandung **Accessed:** 2015-09-19.