

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Signage atau papan petunjuk merupakan elemen vital dalam sistem *wayfinding* di ruang publik, khususnya pada stasiun kereta api yang memiliki kompleksitas tata ruang tinggi. Dalam dunia arsitektur dan desain lingkungan, *wayfinding* didefinisikan sebagai proses kognitif seseorang dalam menentukan dan mengikuti rute untuk mencapai tujuan di lingkungan spasial. Proses ini melibatkan interaksi antara manusia dengan lingkungan fisiknya, dimana *signage* berperan sebagai jembatan informasi yang menghubungkan pengguna dengan tata ruang yang dihadapinya. Stasiun kereta api sebagai simpul transportasi publik memiliki karakteristik unik: ruang yang luas, banyak titik persimpangan, arus pengguna yang padat, serta kebutuhan untuk menjangkau berbagai fasilitas seperti loket tiket, ruang tunggu, peron, toilet, musholla, dan pintu keluar. Dalam konteks ini, kehadiran *signage* yang efektif bukan sekadar pelengkap estetika, melainkan kebutuhan fungsional yang menentukan efisiensi dan kenyamanan pengguna dalam bernavigasi.

Signage yang efektif mampu bekerja secara tidak kasat mata, pengguna tidak memberikan perhatian khusus pada papan petunjuk, namun tetap dapat menemukan jalan melalui stasiun tanpa usaha sadar. Sebaliknya, ketika sistem *signage* tidak memadai, pengguna akan mengalami kebingungan, mencari tanda yang mungkin tidak ada, atau jika ada, tidak menampilkan informasi yang dibutuhkan. Kondisi ini berdampak pada peningkatan tingkat stres pengguna karena kekhawatiran akan ketinggalan kereta atau janji penting.

Seiring dengan meningkatnya skala arsitektur serta Tingkat kompleksitasnya, proses penunjuk arah (*wayfinding*) di dalam bangunan publik seperti bandara, stasiun kereta api, pusat perbelanjaan, maupun rumah sakit sering kali menjadi kendala bagi Sebagian besar para pejalan kaki. Berbagai fitur dan elemen ruang dalam (*interior space*) telah diidentifikasi sebagai titik-titik

pengambilan Keputusan (*decision points*) yang memengaruhi kinerja *wayfinding* di dalam bangunan kompleks. Titik pengambilan Keputusan didefinisikan sebagai Lokasi berhenti Dimana individu berhenti sejenak untuk mengonfirmasikan arah yang akan ditempuh/dituju, mempersepsikan tata ruang di sekitarnya, serta memilih jalur menuju tujuan dalam keseluruhan proses *wayfinding* (An dkk., 2019).

Berdasarkan data lapangan, penelitian ini terjadi karena fenomena spesifik pada jumat, 12 september 2025 pada pukul 00.00 WIB, Ketika jembatan penyeberangan orang (JPO) yang menghubungkan Gedung lama stasiun medan dan Gedung baru (area layanan KAI bandara) resmi ditutup (Tribun-medan.com,2025). Penutupan ini bukanlah perubahan temporer, melainkan bagian dari penataan fasilitas stasiun yang lebih besar, termasuk pembangunan jalur layang (elevated track) serta rencana pelebaran Stasiun Medan (Kabar BUMN, 2025). Akibatnya, seluruh akses masuk dan keluar penumpang KAI bandara kini terpusat melalui pintu arah jalan jawa (WASPADA,2025). Perubahan rute ini merupakan modifikasi signifikan terhadap pola sirkulasi yang sebelumnya terbiasa menggunakan JPO sebagai penghubung antar dua gedung stasiun. PT Railink selaku operator KAI Bandara bahkan mengimbau para penumpang untuk memesan tiket lebih awal dan memilih jadwal keberangkatan dengan waktu yang cukup sebelum penerbangan, minimal dua jam sebelum keberangkatan penerbangan domestik dan tiga jam sebelum keberangkatan penerbangan internasional (Kabar BUMN, 2025). Imbauan ini secara implisit mengakui bahwa potensi kebingungan diakui sebagai risiko nyata pasca perubahan akses.

Sebagai respons terhadap perubahan akses tersebut, PT Railink mengambil tindakan nyata dengan melakukan modifikasi dan penambahan *signage* di lingkungan Stasiun Medan guna mengklarifikasi jalur masuk dan keluar (Tribun-medan.com,2025). Porwanto Handry Nugroho, Direktur Utama PT Railink, menegaskan komitmen perusahaannya untuk menjamin kelancaran operasional KAI Bandara melalui serangkaian upaya perbaikan yang tengah dijalankan (Tempo.co, 2025). Pernyataan tersebut secara tidak langsung mengindikasikan bahwa sistem *signage* yang telah ada sebelumnya dinilai belum memadai dalam

memandu pengguna, sehingga memerlukan penyesuaian. Langkah yang diambil PT Railink ini menghadirkan suatu kondisi yang tergolong langka dalam kajian *signage*, yaitu perubahan konfigurasi ruang stasiun yang secara langsung dan terdokumentasi memaksa adanya adaptasi sistem navigasi. Fenomena serupa juga terjadi pada stasiun Kereta Api Bandung (2017) mengungkapkan fakta konkret: meskipun papan petunjuk telah dipasang di berbagai sudut lobi, masih banyak pengunjung yang lebih memilih bertanya kepada petugas daripada membaca informasi yang sudah tersedia pada *signage*. Faktor utama penyebabnya adalah lokasi penempatan papan petunjuk yang kurang tepat (Taufiq, Wulandari, & Hanafiah, 2017).

Kajian mengenai sistem *signage* di stasiun medan telah diawali oleh Hutaeruk manik, dan sembiring (2025), yang dipublikasikan dalam *journal of language education* (JoLE). Dengan judul "*Semiotic Analysis of The Logo and Sign Posts as Found in PT KAI Medan 2024*", penelitian tersebut menerapkan kerangka teori semiotika Charles Sanders Peirce untuk menelaah logo dan papan penunjuk arah di Stasiun KAI Medan. Hasil utama dari studi ini mencakup identifikasi sembilan elemen tanda semiotik pada logo dan papan petunjuk di Stasiun Medan, dengan simbol sebagai komponen yang paling mendominasi. Logo PT KAI Medan yang menampilkan warna biru tua serta garis yang memotong huruf "A" secara simbolik menggambarkan stabilitas, profesionalisme, serta keandalan perusahaan (Hutaeruk et al., 2025). Penelitian yang sama juga mencatat bahwa papan-papan petunjuk di lingkungan stasiun telah ditempatkan secara strategis guna menyampaikan informasi yang jelas kepada para pengguna.

Hutaeruk dkk. secara eksplisit mengakui keterbatasan penelitian mereka dan mengundang studi lanjutan. Dalam abstraknya, mereka menyatakan bahwa penelitian mereka menjadi fondasi untuk kajian lebih lanjut tentang efektivitas tanda semiotik dalam transportasi publik dan dampaknya terhadap pengalaman pengguna (Hutaeruk et al., 2025). Ini merupakan *research gap* yang eksplisit undangan akademis langsung. Penelitian yang ada telah menjawab "Apa makna di

balik logo dan papan petunjuk Stasiun Medan", namun belum menjawab "Apakah makna simbolik tersebut efektif membantu navigasi pengguna".

Penelitian Hutaeruk dkk. (2025) juga secara spesifik mengidentifikasi bahwa simbol mendominasi signage medan memunculkan pertanyaan apakah dominasi simbol merupakan *strategi* yang efektif untuk *wayfinding*. Studi tentang efektivitas *signage* di stasiun kereta api (2025) menunjukkan bahwa perbaikan sistem *signage* yang diusulkan menghasilkan peningkatan visibilitas hingga 110%, keterbacaan (*legibility*) yang 46% lebih cepat dalam menyelesaikan tugas navigasi, serta peningkatan kepercayaan dalam penggunaan peta sebesar 128% (Singh, Roy, & Walia, 2025). Meskipun demikian, penelitian tersebut tidak dilakukan dalam konteks Stasiun Medan.

Penelitian yang dilakukan oleh Mei, Jiang, dan Zhang (2024) di Stasiun *Metro People's Square* juga menemukan bahwa penempatan *signage* pada jarak yang optimal dari titik-titik pengambilan Keputusan dapat meningkatkan efisiensi penunjuk arah (*wayfinding*) secara signifikan. Keberadaan *signage* saja tidak cukup melainkan, *signage* harus ditempatkan pada posisi yang tepat relative terhadap titik Keputusan agar pengguna memiliki waktu yang memadai untuk memproses informasi sebelum mengambil Keputusan mengenai arah yang akan ditempuh.

Penelitian ini memiliki urgen sebagai respons atas seruan Hutaeruk dkk. (2025) untuk meneliti efektivitas tanda semiotik, memanfaatkan situasi unik penutupan JPO Stasiun Medan (September 2025) yang memaksa perubahan *signage* diakui sendiri oleh PT Railink melalui penambahan dan modifikasi papan petunjuk ([Tribun-medan.com](https://tribun-medan.com), 2025; [Tempo.co](https://tempo.co), 2025). Mengingat belum ada studi yang mengevaluasi efektivitas *wayfinding signage* di stasiun dengan volume tinggi ini pasca perubahan akses, penelitian hadir untuk menjawab sejauh mana *signage* Stasiun Medan efektif membantu navigasi pengguna. Hasilnya akan menjembatani kesenjangan antara analisis makna (Hutaeruk et al., 2025) dan evaluasi fungsi, sekaligus menjadi masukan langsung bagi perbaikan signage oleh PT Railink.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini merumuskan masalah, bagaimana efektivitas *signage* di stasiun KAI medan dalam membantu *wayfinding* pengguna pasca perubahan akses September 2025.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, tujuan penelitian ini Adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis efektivitas *signage* dalam membantu proses *wayfinding* pengguna di Stasiun KAI Medan pasca perubahan akses September 2025.
2. Mengidentifikasi kemampuan pengguna dalam melakukan orientasi, identifikasi rute, konfirmasi rute, dan pengakuan tujuan melalui sistem signage di Stasiun KAI Medan.
3. Menganalisis faktor-faktor desain *signage* yang memengaruhi efektivitas *wayfinding* berdasarkan aspek *legibility*, *visual consistency*, *information hierarchy*, *contextual fit*, dan *placement*.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut.

1. Secara teoritis, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu arsitektur, khususnya pada kajian sistem *wayfinding* dan desain signage pada bangunan transportasi publik. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas efektivitas *wayfinding* dan sistem informasi visual pada ruang publik
2. Secara praktik, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi berbagai pihak. Bagi PT Kereta Api Indonesia (Persero) dan pengelola Stasiun KAI Medan, hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas sistem *signage*, khususnya dalam mendukung proses *wayfinding* pengguna setelah perubahan akses pada September 2025.

Temuan penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi pertimbangan dalam perencanaan penempatan, penyajian informasi, serta pengembangan desain signage agar lebih efektif, mudah dipahami, dan mampu meningkatkan kenyamanan serta efisiensi pergerakan pengguna di lingkungan stasiun.

1.5 Batasan Penelitian

Agar penelitian lebih terarah dan tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan, maka penelitian ini dibatasi pada beberapa aspek berikut.

1. Penelitian dilakukan di Bangunan Stasiun KAI Medan yang berlokasi di Jalan Stasiun Kereta Api, Kelurahan Kesawan, Kecamatan Medan Barat, Kota Medan, Sumatera Utara.
2. Penelitian difokuskan pada sistem *signage* yang digunakan sebagai media informasi dan petunjuk arah bagi pengguna di area bangunan utama stasiun.
3. Penelitian mengkaji efektivitas *signage* dalam membantu proses *wayfinding* pengguna setelah perubahan akses pada September 2025, ketika akses menuju layanan KA Bandara Kualanamu dan KA Srilawangs tujuan Binjai dialihkan melalui Jalan Jawa.
4. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan, wawancara kepada pengguna dan petugas stasiun, serta dokumentasi kondisi eksisting signage.
5. Penelitian tidak membahas aspek teknis konstruksi bangunan, rekayasa lalu lintas kereta api, maupun evaluasi sistem operasional PT Kereta Api Indonesia secara keseluruhan.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan skripsi ini disusun ke dalam lima bab sebagai berikut.

Bab I: Pendahuluan

Bab ini menguraikan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

Bab II: Tinjauan Pustaka

Bab ini membahas landasan teori yang digunakan dalam penelitian, meliputi teori *wayfinding* menurut Arthur dan Passini (1992), teori desain *signage* menurut David Gibson (2009), konsep stasiun kereta api sebagai ruang publik, penelitian terdahulu, matriks teori, serta kerangka berpikir penelitian.

Bab III: Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, meliputi pendekatan penelitian, lokasi penelitian, objek dan subjek penelitian, teknik pengumpulan data, variabel penelitian, teknik analisis data, serta tahapan pelaksanaan penelitian.

Bab IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini menyajikan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi mengenai kondisi eksisting *signage* di Stasiun KAI Medan. Selanjutnya dilakukan analisis efektivitas *wayfinding* berdasarkan teori Arthur dan Passini (1992), serta analisis faktor-faktor desain *signage* berdasarkan teori David Gibson (2009). Hasil analisis kemudian dibahas dengan mengaitkannya pada teori dan kondisi lapangan untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

Bab V: Penutup

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian serta saran yang ditujukan kepada PT Kereta Api Indonesia (Persero), pengelola Stasiun KAI Medan, dan peneliti selanjutnya sebagai bahan pengembangan sistem *wayfinding* dan *signage* di masa mendatang.

1.7 Kerangka Penelitian

Berikut adalah kerangka berpikir dari penelitian ini

