

Mengidentifikasi Masalah dalam Sistem *Signage* dan *Wayfinding* di Taman Margasatwa Ragunan

Melanie Xaviera Poerwantoro

Desain Komunikasi Visual, *School of Design*, Universitas Pelita Harapan
melanie.poerwantoro@gmail.com

Brian Alvin Hananto

Desain Komunikasi Visual, *School of Design*, Universitas Pelita Harapan
brian.hananto@uph.edu

Chandra Djoko

Desain Komunikasi Visual, *School of Design*, Universitas Pelita Harapan
chandra.djoko@uph.edu

ABSTRAK

Kesuksesan dari sistem *signage* dan *wayfinding* merupakan hal yang signifikan terutama untuk lokasi wisata, Taman Margasatwa Ragunan yang luasnya sebesar 147 hektar (Sejarah Singkat). Ragunan secara khusus dibagi menjadi beberapa kategori berdasarkan pintu keluar dan pintu masuk. Ragunan memerlukan pembagian yang jelas antara kandang dan daerah hewan-hewan untuk memudahkan pengunjung bernavigasi, dan menemukan fasilitas-fasilitas penting seperti toilet, mushola, maupun restoran. Untuk mencapai kebutuhan ini, perlu diperhatikan 5 *signage* berikut: *identification sign*, *directional sign*, *prohibitory sign*, *interpretative sign*, dan *warning sign*. Untuk dapat mengidentifikasi masalah dalam sistem *signage* dan *wayfinding* Ragunan, *signage* yang ada saat ini perlu diperiksa seiring dengan *user journey*. Tingkat keberhasilan beserta kekurangan-kekurangan yang membutuhkan perhatian dari sistem *signage* dan *wayfinding* Ragunan akan ditentukan berdasarkan wawancara dan observasi. *Signage* yang sudah ada juga perlu dianalisis secara *form* maupun material dalam kaitannya dengan teori yang menjabarkan apa yang dianggap berhasil atau baik dalam bidang *environmental graphic design*.

Kata Kunci: *Signage and Wayfinding*, Ragunan, *Environmental Graphic Design*

PENDAHULUAN

Taman Margasatwa Ragunan yang terletak di Pasar Minggu, Jakarta Selatan, merupakan taman wisata kebun binatang yang ramai pengunjung. Pengunjung harian Ragunan berkisar dari 3000-9000 orang tergantung pada kondisi. Dalam kondisi optimal (100%) Ragunan dapat dikunjungi 60,000 orang seharinya (Alam, 2022). Dari jumlah pengunjung tersebut, beberapa dari antaranya merupakan remaja atau orangtua yang datang membawa anak (Wulansuci, 2013). Selain untuk mengedukasi anak terhadap satwa, orang berkunjung ke Ragunan akibat

bosan bertamasya pada ruang bergedung. Selain itu, Ragunan juga digemari akibat harga tiketnya (Rp5,000) yang murah (Adiningsih, 2021). Pendanaan Taman Margasatwa Ragunan diurus oleh PEMPROV DKI dan Bank DKI. Namun kebun binatang ini juga sering menerima dana dari organisasi-organisasi swasta (Sihite dan Syaefullah, 2017).

Menurut penelitian kualitas dari sebuah fasilitas memiliki peran positif dalam meningkatkan keinginan pengunjung untuk berkunjung kembali (Ćulić et al, 2021). Terdapat juga *case study*, yang menyimpulkan bahwa atraksi dan *sign system* secara bersamaan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung (Yulianto, 2021). Sayangnya, sistem *signage* yang digunakan di Ragunan terlihat memiliki masalah pada konsistensi, *form*, maupun daya tahan. Tidak ada suatu kesatuan antara semua *signage* dan peta. Terakhir, karena Taman Margasatwa Ragunan ramai pengunjung dan merupakan wisata *outdoor* dimana *signage* akan melewati cuaca terik maupun hujan, material *signage* seharusnya menjadi pertimbangan. Sayangnya pada saat ini, beberapa *signage* dapat dilihat sudah rapuh, patah, maupun hilang.

KAJIAN TEORI

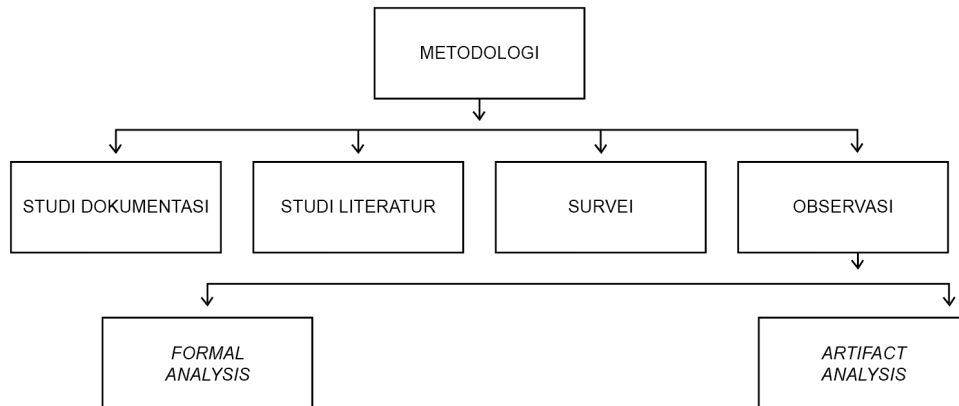
Environmental Graphic Design (EGD) merupakan proses mengkomunikasikan informasi tertentu menggunakan kata-kata, simbol, diagram, atau gambar. EGD memainkan peran yang signifikan dalam kenyamanan dan rasa keamanan seorang pengunjung ketika memasuki tempat asing. Fungsi utama EGD dengan demikian adalah untuk memperkuat dan memperjelas *user journey* dalam suatu lingkungan. EGD hadir dalam 3 komponen utama, *signage*, *placemaking*, dan interpretasi. *Signage* dan *wayfinding* membantu dalam navigasi dan mengarahkan orang-orang di sebuah situs. Di sisi lain, interpretasi menceritakan sebuah cerita tentang situs itu sendiri, dan *placemaking* memberikan sebuah tempat citra khasnya.

Fokus EGD terletak pada 3 sistem: *information content system*, *graphic system*, dan *hardware system*. *Information content system* mengacu pada informasi yang disampaikan kepada orang-orang di lingkungan, *graphic system* membahas bentuk dan visual, sedangkan sistem hardware berfokus pada bentuk fisik dari *sign system* (bahan, bentuk, *finishing* dan sebagainya).

Sistem grafis yang dianggap baik dalam EGD mempertimbangkan penggunaan *typeface* seperti cara teks ditata, *treatment* (*size*, *weight*, *case*), keterbacaan, *longevity*, dan pemilihan *typeface* itu sendiri. Selain itu, diagram dan warna juga berperan besar dalam EGD. Penggunaan warna menjadi penting karena mampu membuat suatu tanda menonjol dalam lingkungan (misalnya merah pada *warning sign*), memberikan *emphasis*, membedakan satu hal dengan yang lain (*color code* dan kategorisasi), atau menjadi elemen dekoratif. Selain elemen-elemen tersebut, *layouting* juga merupakan aspek penting, di mana hal-hal tertentu perlu ditempatkan secara proporsional dengan yang lain, seperti jarak antara elemen grafis, tipografi bersama dengan pedoman ADA/SAD. Terakhir, hierarki juga merupakan komponen utama dalam EGD karena tidak semua konten pada

peta atau *signage* memiliki tingkat kepentingan yang sama (Calori dan Vandendynden, 2015).

METODOLOGI



Gambar 1 Diagram Metodologi (Sumber: Poerwantoro, 2022)

Metode-metode yang perlu ditempuh untuk menemukan masalah pada sistem *signage* dan *wayfinding* Ragunan adalah studi dokumentasi, studi literatur, survei, observasi, kemudian diikuti dengan *formal analysis* dan *artifact analysis*. Studi dokumentasi merupakan pengumpulan data yang berupa arsip *online*, berita, data *online*, dan sebagainya. Dalam konteks Ragunan, arsip peta, sejarah, dan data pengunjung dapat diperoleh melalui studi dokumentasi. Sedangkan landasan teori diperoleh melalui studi literatur yang dilakukan pada Signage and Wayfinding System.

Survei juga diperlukan untuk memberi wawasan berhubungan dengan *user journey* pengunjung. Untuk pengumpulan data, survei tatap muka dilakukan langsung di Ragunan pada 8 pengunjung remaja, 8 pengunjung orang-tua, dan 4 penjual. Berikut pertanyaan yang diajukan:

List Pertanyaan Survey Pengunjung Ragunan

1. Nama/umur/pekerjaan
2. Darimana asalnya? (Domisili)
3. Berkunjung ke Ragunan bersama siapa?
4. Kenapa memilih untuk berwisata ke Ragunan?
5. Ke Ragunan naik transportasi apa?
6. Sudah ke Ragunan berapa kali?
7. Apakah ada binatang spesifik yang ingin dilihat? Kalau iya apa?
8. Kalau iya apakah sulit untuk mencari letak kandang binatang tersebut?
9. Masuk ke Ragunan lewat pintu mana/parkir di gerbang mana?
10. Apakah ada niatan untuk kembali ke Ragunan lagi? Kalau iya kenapa, kalau tidak kenapa?
11. Kalau nyari tempat tertentu seperti area makan/toilet bagaimana? Apakah jalan saja atau lihat tanda-tanda yang ada?

Pertanyaan untuk sering ke ragunan

1. Apa aktifitas yang dilakukan jika ke Ragunan?
2. Apakah sulit untuk kembali ke area parkir?

Pertanyaan untuk baru sekali

1. Apakah tadi sulit untuk mencari Ragunan?

Survey penjual

1. Nama/umur/pekerjaan
2. Darimana asalnya? (Domisili)
3. Siapa yang biasa datang berkunjung ke Ragunan? Apakah ada orang asing? Kalau iya seberapa sering?
4. Apakah biasanya ramai pengunjung? Biasanya paling ramai di hari dan bulan apa?
5. Sesering apa hewan-hewan Ragunan di berikan makanan?
6. Sesering apa ada renovasi/perbaikan fasilitas?
7. Apakah mobil diperbolehkan masuk? Atau dulu sempat diperbolehkan masuk?
8. Biasanya masuk/parkir dari pintu mana?

List Pertanyaan Pengunjung dan Penjual di Ragunan (Sumber: Poerwantoro, 2022)


Kunjungan ke Taman Margasatwa Ragunan juga diperlukan untuk observasi dan dokumentasi *signage* yang sudah ada. Kemudian *formal analysis* dan *artifact analysis* dapat dilakukan berdasarkan hasil observasi ini. *Formal analysis* adalah proses penguraian sebuah karya seni berdasarkan bentuk atau prinsip dan elemen desain. Dalam konteks ini, yang akan diperhatikan adalah *legibility* dan ukuran dari teks maupun ikon-ikon sehubungan dengan darimana pengunjung berdiri. Sedangkan *artifact analysis* adalah penguraian materi, kualitas, interaktivitas dari suatu objek dalam kaitannya dengan konteks fisik, sosial, maupun budaya sekitar (Martin dan Hanington, 2012).

PEMBAHASAN

Data Observasi/Data Survei


Berdasarkan observasi langsung, terlihat ada dua masalah pokok pada sistem *signage* dan *wayfinding* Ragunan yaitu konsistensi dan daya tahan. Dua tabel di bawah akan digunakan untuk menjabarkan masalah ketidakkonsistenan dalam desain.



Tabel 1 Perbandingan Peta *Onsite*, Peta *Online*, dan Peta Brosur Ragunan.
 (Sumber: Poerwantoro, 2022)

Peta <i>Onsite</i> 	<i>Information Content System</i>	Kelebihan	<ul style="list-style-type: none"> - Pembagian setiap daerah menggunakan warnanya sendiri (kategorisasi) - Lengkap dengan <i>legend</i>
		Kekurangan	<ul style="list-style-type: none"> - Hanya menggunakan bahasa Indonesia tidak ideal untuk pengunjung orang asing
	<i>Graphic System</i>	Kelebihan	<ul style="list-style-type: none"> - Penggunaan <i>legend</i> memberikan <i>space</i> yang cukup baik pada peta (tidak terlalu ramai dan jelas) - Konsisten dalam penggunaan icon (dalam peta dan juga untuk <i>directional sign</i>)
		Kekurangan	<ul style="list-style-type: none"> - Pemilihan warna oranye nyaru di tengah merah dan kuning - Tidak menggunakan <i>typographic treatment</i> untuk teks, alhasil hirarkinya kurang jelas - Icon yang digunakan pada peta kurang konsisten terutama untuk harimau karena ikon lainnya menggunakan <i>color blocking</i> hitam - Ikon fasilitas terlihat terlalu tipis sehingga tidak bisa mengimbangi ikon-ikon binatang
	<i>Hardware System</i>		Akrilik dengan stiker ditempelkan dari belakang

Peta Online 	Information Content System	Kelebihan	- Menggunakan dua bahasa (Inggris dan Indonesia)
		Kekurangan	- Tidak menggunakan sistem <i>color code</i> seperti yang lain (kategorisasi) - Untuk fungsinya sebagai peta <i>online</i> , orang akan berharap untuk dapat <i>zoom</i> pada area-area tertentu namun resolusi foto pecah
	Graphic System	Kekurangan	- Terlalu banyak <i>typeface</i> . Sedangkan <i>type treatment</i> sudah banyak (permainan warna, <i>weight</i> atau <i>type size</i>) - Teks yang berwarna putih dengan <i>outline</i> hitam membuat teks seakan-akan sangat tipis dan menjadi sulit untuk dibaca
Peta Brosur 	Information Content System	Kelebihan	- Menggunakan dua bahasa (Inggris dan Indonesia)
		Graphic System	Kelebihan
	Kekurangan		- Penggunaan warna terlalu banyak menjadi sedikit membingungkan - Latar peta terlalu ramai
Hardware System			Kertas art paper A3 lipat

Tabel 2 Perbandingan 3 Signage Ragunan. (Sumber: Poerwantoro, 2022)

	Information Content System	Kelebihan	- Menggunakan dua bahasa (Inggris dan Indonesia)
		Kekurangan	- Tidak tertulis jarak (bisa sangat berguna)
	Graphic System	Kekurangan	- Ikon tidak konsisten ada yang menggunakan latar putih, ada yang tidak, ada yang menggunakan <i>color blocking</i> , ada juga gambar yang rumit namun ada juga yang simpel - <i>Typeface treatment</i> tidak konsisten (<i>size</i> dan <i>weight</i>) - Tulisan Pusat Informasi terlalu berdempetan - Tulisan kuning di atas hijau ketika dilihat dari jarak jauh sedikit nyaru
Hardware System			Flexi diikat ke tiang baja ringan

	Information Content System	Kelebihan	- Menggunakan dua bahasa (Inggris dan Indonesia)
		Kekurangan	- Tidak tertulis jarak (bisa sangat berguna)
	Graphic System	Kelebihan	- Penggunaan ikon-ikon konsisten perihal penggunaan <i>treatment solid color blocking</i> - Penggunaan warna konsisten dengan peta <i>onsite</i> dan memiliki <i>identification sign</i> yang konsisten dengan sistem pembagian daerah pada peta
		Kekurangan	- Walaupun ikon cukup konsisten, zebra menjadi terlihat beda sendiri karena tidak <i>full color blocking</i> banyak (permainan warna, <i>weight</i> atau <i>type size</i>) - <i>Zooming</i> pada ikon berbeda-beda ada yang hewan yang setengah badan, <i>full</i> badan, atau hanya kepala - <i>Leading</i> dan penggunaan jarak tidak selalu konsisten (contoh: burung onta, dan penempatan ikon pintu barat)
	Hardware System		Akrilik (<i>signagenya</i>) di tempelkan pada baja ringan (dasar papannya)
	Information Content System	Kelebihan	- Jarak tempuh tertulis - Menggunakan dua bahasa (Inggris dan Indonesia)
	Graphic System	Kelebihan	- Ikon semua menggunakan <i>outline</i> dan gaya (<i>rounded</i>) yang konsisten - <i>Typeface</i> jelas dan <i>treatment italic</i> untuk Bahasa Inggris
		Kekurangan	- <i>Treatment</i> warna tidak jelas untuk apa - Tebal tipis <i>outline</i> ikon tidak konsisten - Gaya menggambar ikon tidak konsisten (ada yang simpel ada yang tidak)
	Hardware System		Papan dibantu dengan baja ringan



Gambar 1 Interpretive Sign. Sumber: (Poerwantoro, 2022)

Berdasarkan hasil survei, pengunjung cukup bervariasi dari warga Jakarta, pengunjung luar kota, sampai orang asing. Namun menurut penjual Ragunan, orang asing jarang berkunjung dan jika iya, biasanya di hari Minggu. Sayangnya, sistem *signage* dan *wayfinding* Ragunan tidak memiliki konsistensi dalam penggunaan bahasa. Beberapa peta menggunakan Bahasa Inggris dan Indonesia, tetapi ada juga yang hanya Bahasa Indonesia. Kemudian beberapa *signage* hanya menggunakan Bahasa Inggris, dan *interpretative sign* hanya ada dalam Bahasa Indonesia dan *braille* (Gambar 1). Sehingga hal ini menjadi pertimbangan untuk dipikirkan terutama demi kenyamanan pengunjung dari berbagai daerah.

Dapat dilihat bahwa terdapat masalah dalam konsistensi dimana *signage* yang digunakan sepanjang Ragunan dan peta tidak memiliki suatu kesatuan. Bahkan jika hanya melihat satu signage atau peta, masih ada inkonsistensi pada detail-detail kecil seperti gaya ikon. Namun sistem yang sudah digunakan pada peta *onsite* dan *signage* kedua memiliki potensi dan mungkin dapat diterapkan pada sistem keseluruhan dengan sedikit penyesuaian.



Gambar 2 Kerusakan Pada Signage yang ada di Ragunan. (Sumber: Poerwantoro, 2022)

Dalam perihal daya tahan, beberapa papan dapat dilihat rusak, terpotong, atau memudar. *Signage* yang rusak menjadi masalah besar ketika mengganggu keterbacaan (gambar 2). Berdasarkan hasil observasi, *signage* seringkali terbuat dari bahan akrilik, *infraboard* atau *flexi* yang ditempelkan pada ujung-ujung baja ringan.

SIMPULAN & REKOMENDASI

Permasalahan pada sistem *signage* dan *wayfinding* Ragunan dapat diidentifikasi dimulai dengan studi teori mengenai *environmental graphic design* untuk memahami estetika di bidang tersebut, mencari data mengenai demografis pengunjung untuk memahami target audiens, dan melalui kunjungan lapangan untuk mengamati sistem *signage* dan *wayfinding* yang sudah ada. Berdasarkan hasil rangkuman metodologi yang ditempuh, dapat dilihat bahwa ada ruang untuk perbaikan secara *form*, konsistensi (terutama gaya desain dan penggunaan bahasa), dan daya tahan. Dengan wawasan ini, penting untuk mulai memutuskan satu hal (perihal gaya desain dan bahasa yang akan digunakan) untuk mendapatkan konsistensi secara keseluruhan. Misalnya, *identification sign* bisa ditulis dalam bahasa Inggris karena kata-kata seperti *toilet*, *mushola*, *restaurant* dan lain-lainnya merupakan bahasa Inggris yang umum, tetapi *interpretation sign* bisa dalam dua bahasa karena memiliki teks dan informasi yang cukup padat. Kemudian penting juga untuk mencari material yang paling cocok untuk *signage* mengingat mungkin bukan hanya daya tahannya, tetapi juga efektivitas dan biayanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiningsih, Yulia. (2021, May 9). *Alasan 'Lebaran di Ragunan' Selalu Jadi Wisata Favorit*. CNN Indonesia. [/https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20210507211221-269-640255/alasan-lebaran-di-ragunan-selalu-jadi-wisata-favorit](https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20210507211221-269-640255/alasan-lebaran-di-ragunan-selalu-jadi-wisata-favorit)
- Alam, Bachtiarudin. (2022, February 27). *Sempat Drop, Jumlah Pengunjung Taman Margasatwa Ragunan Kembali Meningkatkan*. Merdeka.com. <https://www.merdeka.com/jakarta/sempat-drop-jumlah-pengunjung-taman-margasatwa-ragunan-kembali-meningkat.html>
- All About Coroplast: the Versatility of Corrugated Plastic Board*. Coastal Creative. <https://coastalcreative.com/coroplast-versatility-corrugated-plastic-board/>
- Calori, Chris., & Vanden-Eynden, David. (2015). *Signage and wayfinding design: A complete guide to creating environmental graphic design systems*. Wiley.
- Ćulić, M., Vujičić, M. D., Kalinić, Č., Dunjić, M., Stankov, U., Kovačić, S., Vasiljević, Đ. A., & Anđelković, Ž. (2021). Rookie Tourism Destinations—The Effects of Attractiveness Factors on Destination Image and Revisit Intention with the Satisfaction Mediation Effect. *Sustainability*, 13(11), 5780. <https://doi.org/10.3390/su13115780>
- Martine, Bella., & Hanington, Bruce. (2012). *Universal Methods of Design 100 Ways to Research Complex Problems, Develop Innovative Ideas, and Design Effective Solutions*. Rockport Publishers.
- Sejarah Singkat*. Taman Margasatwa Ragunan. <https://ragunanzoo.jakarta.go.id/tentang/short-history/>
- Sihite, Ezra., Syaefullah. (2017, July 1). *Tiket Murah, Berapa Dana Subsidi Ragunan dari Pemprov DKI?*. VIVA. <https://www.viva.co.id/berita/>

metro/930779-tiket-murah-berapa-dana-subsidi-ragunan-dari-pemprov-dki

Wulansuci, Affitri. (2013, December). *ANALISIS SEGMENTASI DAN DAYA DUKUNG WISATA DI TAMAN MARGASATWA RAGUNAN JAKARTA*. INSTITUT PERTANIAN BOGOR.<https://adoc.pub/analisis-segmentasi-dan-daya-dukung-wisata-di-taman-margasat.html>

Yulianto, Irwan. (2021, November 5-6). *The Impact of Tourism Products and Sign Systems on Visitor Satisfaction in the Polowijen Cultural Village*.
<https://seminar.unmer.ac.id/index.php/ICGSS/6ICGSS/paper/viewFile/1171/663>