

EVALUASI *WAYFINDING* DAN *SIGNAGE* HALTE BUS TRANS METRO PASUNDAN KORIDOR 2 BANDUNG RAYA

R. D. A. Besya Fairdian

Fakultas Teknik Sipil dan Lingkungan,
Institut Teknologi Bandung
Jl. Ganesa No.10, Lb. Siliwangi, Kec. Coblong,
Kota Bandung, Jawa Barat 40132

Widyarini Weningtyas¹

Fakultas Teknik Sipil dan Lingkungan,
Institut Teknologi Bandung
Jl. Ganesa No.10, Lb. Siliwangi, Kec. Coblong,
Kota Bandung, Jawa Barat 40132

Abstract

Trans Metro Pasundan (TMP) bus is one of the government's efforts to reduce congestion through Bus Rapid Transit. An unavoidable activity is the search for bus stops, which is the whole concept of wayfinding and signage. This study was conducted to evaluate wayfinding and signage for TMP Corridor 2 bus stop search based on user perception manually and through the application, as well as to assess the wayfinding and signage of existing bus stops to be repaired according to respondents' perceptions and standards. Community satisfaction surveys are implemented as user assessments while the existing condition of bus stops is manually surveyed. Based on that, users feel that wayfinding and signage for manual search are still not good with service quality C while using the application is suitable with service quality B. Meanwhile, the bus stop survey results stated that the existing condition of the bus stop did not meet the standard.

Keywords: wayfinding, signage, Trans Metro Pasundan Bus Corridor 2, community satisfaction survey, wayfinding bus stops

Abstrak

Bus Trans Metro Pasundan (TMP) merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mengurangi kemacetan dalam bentuk *Bus Rapid Transit*. Aktivitas yang tidak dapat dihindari dalam menggunakan TMP yaitu pencarian halte untuk naik dan turun bus, yang merupakan keseluruhan konsep dari *wayfinding* dan *signage*. Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi *wayfinding* dan *signage* untuk pencarian halte bus TMP Koridor 2 berdasarkan persepsi pengguna secara manual dan melalui aplikasi, serta mengevaluasi *wayfinding* dan *signage* halte bus eksisting untuk diperbaiki sesuai dengan persepsi responden dan standar halte BRT. Survei kepuasan masyarakat diimplementasikan sebagai bentuk penilaian menurut persepsi pengguna dan survei manual halte yang dilewati untuk mengetahui kondisi eksisting. Berdasarkan survei, pengguna merasa *wayfinding* dan *signage* untuk pencarian halte secara manual masih kurang baik dengan mutu pelayanan C, sedangkan penggunaan aplikasi sudah baik untuk mencari halte dengan mutu pelayanan B. Berdasarkan survei halte, diketahui bahwa kondisi eksisting halte masih belum memenuhi standar.

Kata kunci: *wayfinding*, rambu, Bus Trans Metro Pasundan Koridor 2, survei kepuasan masyarakat, *wayfinding* halte bus

PENDAHULUAN

Bus Trans Metro Pasundan atau TMP merupakan salah satu alternatif pilihan moda angkutan umum berupa *Bus Rapid Transit* yang diyakini dapat menarik minat masyarakat untuk beralih dari moda angkutan pribadi menjadi moda angkutan umum. Perpindahan moda ini ditujukan sebagai salah satu solusi untuk mengatasi kemacetan di wilayah Bandung Raya. TMP ini melayani Kota Bandung, Kota Cimahi, dan Kabupaten Bandung Barat. Salah satu aktivitas yang tidak dapat dihindari dalam menggunakan TMP adalah pencarian halte untuk

¹ Corresponding author: widyariniw@itb.ac.id

naik ke dalam bus. Berdasarkan hasil observasi, sering kali ditemukan penumpang yang kebingungan dalam menemukan halte (*wayfinding*) tersebut.

Akibat dari kondisi ini, kebanyakan calon penumpang enggan untuk menggunakan bus TMP karena susah ditemukannya halte tersebut. Padahal, dengan adanya rambu (*signage*) atau halte sebagai penanda bahwa tempat tersebut merupakan halte bus TMP diharapkan dapat membuat calon penumpang dan penumpang merasa nyaman dan merasa penggunaan transportasi umum merupakan suatu hal yang menguntungkan. Selain itu, aksesibilitas, dalam hal ini *wayfinding* dan *signage* merupakan hal yang sangat penting dalam transportasi umum untuk memudahkan masyarakat menggunakan transportasi umum tersebut. Karena itu, diperlukan adanya evaluasi *wayfinding* dan *signage* halte bus TMP agar bus dapat digunakan secara maksimal.

Penelitian ini ditujukan untuk mengevaluasi *wayfinding* dan *signage* untuk pencarian halte bus TMP Koridor 2 berdasarkan persepsi pengguna baru dan reguler, secara manual dan melalui aplikasi Teman Bus, serta mengevaluasi kondisi halte bus TMP Koridor 2 eksisting untuk memperbaiki *wayfinding* dan *signage* halte bus TMP Koridor 2 agar sesuai dengan persepsi responden dan standar halte BRT.

TINJAUAN PUSTAKA

Bus Trans Metro Pasundan

TMP merupakan transportasi publik yang menjadi bagian dari program Teman Bus gagasan Kementerian Perhubungan Republik Indonesia melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. TMP merupakan Bus Rapid Transit (BRT) yang melayani wilayah Bandung Raya yang terkoneksi dengan Terminal Leuwipanjang dan Terminal Dago hingga mencakup wilayah Padalarang, Baleendah, serta Jatinangor (TemanBus, 2023). TMP memiliki 85 unit bus yang tersebar pada 5 (lima) koridor dan secara umum beroperasi mulai pukul 04.30 hingga 20.00 WIB, tergantung koridornya. Bus TMP ini pertama kali beroperasi pada 21 Desember 2021, dimana hanya Koridor 5 saja yang beroperasi. Pengoperasian bus kemudian dilanjutkan pada 25 Januari 2022 untuk Koridor 4, serta April 2022 untuk Koridor 1, 2, dan 3. Tarif untuk sekali naik bus yaitu Rp. 4900 untuk umum dan masih gratis untuk pelajar, lansia, serta penyandang disabilitas.

Bus TMP Koridor 2 Bandung Raya (Koridor 2 Alun-alun Kota Bandung - IKEA Kota Baru Parahyangan) merupakan salah satu koridor yang melayani jarak jauh, dimana pemberhentian mencapai Kota Baru Parahyangan. Berdasarkan PT Surveyor Indonesia (2022), jumlah penumpang Bus TMP untuk seluruh koridor mencapai 1.965.366 penumpang, dengan jumlah terbanyak berada di Koridor 2, yaitu sejumlah 551.027 penumpang. Meskipun begitu, masih terdapat permasalahan, seperti jarak titik awal bus, di Kota Baru Parahyangan, terletak sangat jauh dari Poll, yang berada di Buah Batu, sehingga membuat pergantian unit membutuhkan waktu yang lama. Selain itu, masih terdapat halte yang belum terpasang rambu yang sering kali menimbulkan konflik dengan angkutan umum

eksisting di sekitar rute koridor ini. Hal yang disebutkan di atas, membuat penulis memilih koridor 2 untuk menjadi obyek pengamatan terkait *wayfinding* halte bus TMP.

Wayfinding dan Signage

Wayfinding memiliki banyak artian. Calori & Vanden-Eynden (2015) mengartikan bahwa *wayfinding* adalah proses aktif dari seseorang, yang membutuhkan keterlibatan mental dan perhatian terhadap lingkungan yang akan dinavigasi. Sementara, berdasarkan Kepgub Nomor 31 tahun 2022, *wayfinding* adalah sistem informasi untuk memahami posisi seseorang terhadap suatu lokasi atau di dalam suatu kawasan. *Wayfinding* juga dapat diartikan sebagai bagaimana cara seseorang menemukan jalannya dengan melakukan pengumpulan informasi di sekitar dan pengambilan keputusan untuk mengarahkan dirinya agar dapat berpindah dari suatu ruang ke ruang lain (Hantari & Ikaputra, 2020). *Signage* juga memiliki banyak artian. Calori & Vanden-Eynden (2015) mengatakan bahwa *signage* merupakan desain komunikasi visual pada tingkat yang paling elementer dan berfungsi untuk membantu orang membaca dunia. *Signage* juga dapat diartikan sebagai sekumpulan tanda maupun identitas visual yang ditujukan untuk membantu orang untuk menentukan dan menemukan arah melalui lingkungan sekitar (Audia, 2021).

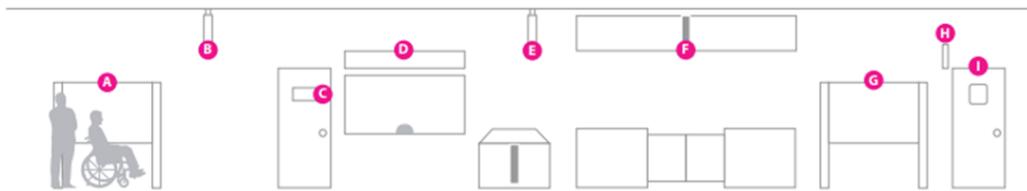
Wayfinding dan *signage* penting karena memberikan suatu petunjuk untuk memudahkan pergerakan, terutama pejalan kaki, memilih rutenya menuju tujuan, mendapatkan informasi apabila tujuan atau halte berubah sewaktu-waktu dan untuk meningkatkan inklusivitas terhadap pejalan kaki agar dapat menavigasi dirinya dengan mudah di ruang kota, baik yang sudah mengenal areanya maupun tidak. Dalam artian lain, *wayfinding* merupakan penunjuk visual yang memungkinkan orang tertentu untuk menemukan proses mencapai tujuan yang mereka inginkan, sedangkan *signage* menggabungkan semua informasi visual yang berkaitan dengan lokasi dan merupakan manifestasi dari *wayfinding* (Weningtyas, 2023). Kedua hal ini saling berhubungan dan dapat menjadi media informasi dan pengatur alur aktivitas seseorang di dalam suatu kawasan.



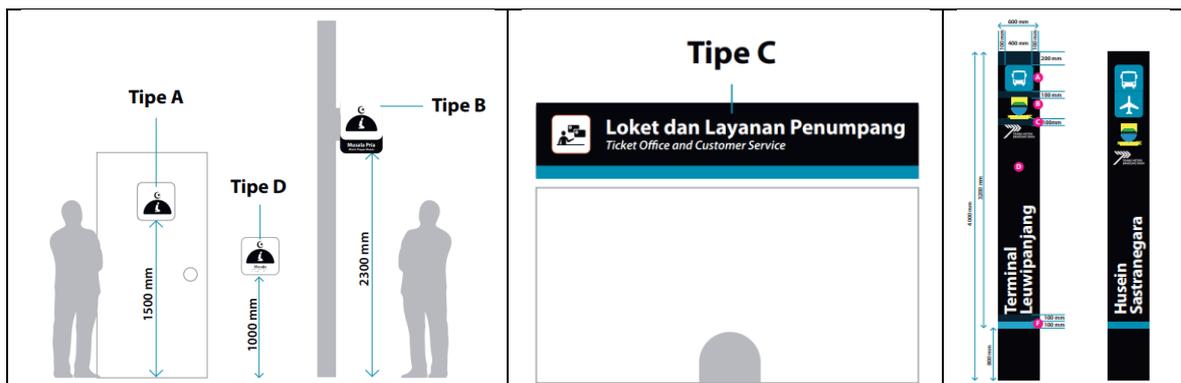
Gambar 1. LED *display panel* di dalam bus (kiri bawah), rambu bus stop pada Halte Toko Ambon (tengah), bangunan halte fisik pada Halte Bale Pare A (kanan)

Sebagai upaya mendorong pembenahan transportasi umum di Indonesia, Kementerian Perhubungan Republik Indonesia bekerja sama dengan *Deutsche Gesellschaft fur Internationale Zusammenarbeit* (GIZ) melalui Program *Sustainable Urban Transport Programme* Indonesia (SUTRI NAMA) dan *Indonesia Bus Rapid Transit Corridor Development Project* (INDOBUS). SUTRI NAMA & INDOBUS bertujuan untuk mendukung kota-kota percontohan di Indonesia, yaitu: Bandung, Semarang, Makassar, Pekanbaru, dan Batam untuk mengembangkan *Bus Rapid Transit* (BRT) sebagai bagian

penting dalam angkutan umum massal perkotaan (PT. RUTE Lintas Indonesia, 2022). Merujuk pada tujuan tersebut, dilakukan upaya pengembangan layanan transportasi perkotaan dengan mengakomodasi sistem pencarian arah dan informasi penumpang yang baik, konsisten, jelas, efektif, dan inklusif. Pada November 2022, PT. Rute Lintas Indonesia telah menyiapkan laporan akhir terkait kajian sistem pencarian arah dan informasi penumpang yang berjudul Pengembangan Manual dan Pedoman Desain untuk *Wayfinding* dan Informasi Penumpang untuk Angkutan Umum Perkotaan. Pedoman ini dibuat sebagai bentuk dukungan jangka pendek dalam melakukan peningkatan kualitas transportasi perkotaan berkelanjutan di Indonesia. Pedoman ini dimaksudkan untuk menjadi standar pedoman nasional terkait fasilitas *wayfinding* dan dijadikan acuan untuk penyusunan pedoman desain fasilitas *wayfinding* di berbagai daerah di Indonesia. Adapun spesifikasi untuk halte bus BRT di Indonesia menurut peraturan ini, yaitu (a) papan informasi luar, (b) *signage* nama halte, (c) *signage* fasilitas karyawan, (d) *signage* fasilitas penumpang tipe c, (e) *signage* petunjuk arah, (f) *signage* informasi pintu peron, (g) papan informasi dalam, (h) *signage* fasilitas penumpang tipe B, (i) *signage* fasilitas penumpang tipe A, (j) totem.



Gambar 2. Kebutuhan Halte BRT



Gambar 3. Rambu fasilitas penumpang (kiri), dan totem (kanan)

Penempatan lokasi dari *signage* ditentukan dengan menganalisis rute sirkulasi dan titik keputusan (*decision point*) dalam suatu area. Proses ini juga dapat diatasi dengan mengajukan pertanyaan: "Dimana jalur yang dilalui orang dan di mana di sepanjang jalur itu orang harus memutuskan apakah akan berbelok atau melanjutkan lurus ke depan?" (Calori & Venden-Eynden, 2015). Pertanyaan ini kemudian dijawab dengan meninjau gambar rencana dari proyek atau suatu area, yang menggambarkan area dari atas dan menandai di mana rute sirkulasi dan *decision point* berada. Keberadaan garis pandang yang jelas antara *decision-making points* seseorang, dalam konteks ini adalah penumpang, dan *signage* sangat penting untuk memberikan informasi terhadap keputusan yang akan dibuat oleh masing-masing penumpang (Weningtyas, 2023). Dalam Keputusan Gubernur DKI Jakarta Nomor 31 Tahun 2022, dinyatakan peraturan untuk peletakan *signage* eksternal, di mana untuk pejalan kaki

Ditempatkan sejajar dengan elemen trotoar lainnya, seperti barisan pohon atau lampu penerangan eksisting, di tengah atau di surut *grid* perkerasan, furnitur trotoar, serta titik tengah antara tepi *kerb* dengan ruang bebas hambatan bagi pejalan kaki.



Gambar 4. Penempatan *signage* pada *decision-point* (kiri) dan ruangan terbuka (kanan)

Survei Kepuasan Masyarakat

Survei kepuasan masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk mengetahui kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik secara periodik (BSSN, 2023). Survei ini merupakan salah satu upaya pemerintah untuk melakukan perbaikan pelayanan publik dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan tersebut. Adapun pengolahan survei mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

METODOLOGI PENELITIAN

Jumlah Sampel Survei Persepsi Pengguna

Penetapan jumlah sampel mengacu pada rumus Cochran, yaitu

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad (1)$$

Dengan,

$$n_0 = \frac{Z^2 \times P \times (1 - P)}{e^2} \quad (2)$$

Dimana,

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi, dalam hal ini yaitu populasi penduduk Bandung Raya

Z = diperoleh dari tabel distribusi normal, harga tergantung dari derajat kebebasan.

1,645 untuk tingkat kesalahan 10%

P = Parameter proporsi, diambil proporsi penduduk yang dilewati oleh bus TMP Koridor 2

e = tingkat atau *margin error* yang diharapkan, diambil 10%

Diketahui jumlah penduduk Bandung Raya tahun 2021 berdasarkan data set jumlah penduduk pada *open data*, yaitu 2.526.476 orang. Dengan nilai proporsi 0,366, didapatkan jumlah sampel sebanyak 62,8 sampel dan dibulatkan menjadi 63 sampel.

Survei Kepuasan Masyarakat

Survei kepuasan masyarakat (SKM) memiliki 4 bentuk jawaban, yaitu nilai persepsi 1 (tidak baik), nilai persepsi 2 (kurang baik), nilai persepsi 3 (baik), dan nilai persepsi 4 (sangat baik). Pada survei ini juga ditanyakan pendapat masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan. Pada survei ini akan ditanyakan 27 pertanyaan yang mencakup pelayanan pencarian halte secara manual dan aplikasi, tertera pada tabel berikut.

Tabel 1. Pertanyaan survei kepuasan masyarakat – 1

No.	Pertanyaan	Keterangan
1	Tipe pengguna bus	Pengguna baru / reguler
2	Frekuensi Perjalanan dalam seminggu	
3	Usia responden	
4	Jenis kelamin responden	
5	Pekerjaan responden	
6	Tujuan perjalanan responden	
7	Titik naik responden	
8	Titik turun responden	
9	Tingkat kesulitan penemuan halte naik	Nilai persepsi 1 - 4
10	Bagaimana cara menemukan halte	Pendapat responden
11	Bagaimana cara mengetahui bus berhenti pada halte tersebut	Pendapat responden
12	Bagaimana cara mengetahui bus yang dinaiki benar	Pendapat responden
13	Tingkat kesulitan penemuan halte turun	Nilai persepsi 1 - 4
14	Bagaimana cara mengetahui halte turun benar	Pendapat responden
15	Apakah <i>wayfinding/signage</i> halte perlu perbaikan	Nilai persepsi 1 - 4
16	Bentuk perbaikan <i>wayfinding/signage</i> yang diperlukan	Pendapat responden
17	Apakah pernah melihat Peta Transportasi Massal Bandung Raya	Ya / tidak
18	Lokasi melihat peta tersebut	Pendapat responden
19	Apakah peta mudah/sulit dipahami	Ya / tidak
20	Tingkat kemudahan peta dipahami	Nilai persepsi 1 - 4
21	Alasan peta mudah/sulit dipahami	Pendapat responden
22	Penggunaan aplikasi Teman Bus	Menggunakan / tidak
23	Alasan penggunaan/tidak menggunakan aplikasi	Pendapat responden
24	Tingkat keefektifan aplikasi untuk pencarian halte	Nilai persepsi 1 - 4
25	Tingkat kemudahan penggunaan aplikasi	Nilai persepsi 1 - 4
26	Kendala yang dijumpai saat penggunaan aplikasi	Pendapat responden
27	Perbaikan yang diperlukan untuk aplikasi	Pendapat responden

Data kuantitatif kemudian diolah dengan cara sebagai berikut

1. Bobot nilai setiap pertanyaan survei

$$\text{bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = Y \quad (3)$$

2. Nilai SKM

$$SKM' = \frac{\text{total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang} \quad (4)$$

3. Konversi nilai SKM

$$SKM = SKM' \times 25 \quad (5)$$

Tabel 2. Nilai konversi SKM menjadi mutu pelayanan

Nilai persepsi	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	65 – 76,6	C	Kurang Baik
3	76,61 – 88,3	B	Baik
4	88,31 – 100	A	Sangat Baik

Survei Halte

Survei halte dilakukan dengan mengidentifikasi komponen *wayfinding* dan *signage* pada 54 halte yang dilewati oleh bus TMP Koridor 2. Komponen ini mengacu pada Gambar 2.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Survei Kepuasan Masyarakat

Didapatkan total 196 responden untuk survei persepsi pengguna, yang memenuhi syarat minimum sampel yaitu 63 sampel. Data dibagi ke dalam 2 jenis responden, yaitu pengguna baru dan pengguna reguler. Dari data tersebut kemudian diambil bentuk jawaban yang dapat dikonversi menjadi kuantitatif yang juga dipisahkan berdasarkan caranya, yaitu manual dan menggunakan aplikasi. Untuk cara manual, diambil pertanyaan terkait, meliputi tingkat kesulitan penemuan halte naik, tingkat kesulitan penemuan halte turun, tingkat urgensi perbaikan *wayfinding* halte, pernah melihat Peta Transportasi Massal Bandung Raya, tingkat kemudahan peta dipahami, tingkat penggunaan aplikasi untuk mencari halte. Didapatkan hasil sebagai berikut untuk pengguna baru dan reguler.

Tabel 3. Hasil perhitungan cara manual pengguna reguler

Unsur	Nilai Persepsi				Jumlah Nilai Persepsi	NRR / Unsur	NRR Tertimbang / Unsur
	1	2	3	4			
M1 Tingkat Kesulitan Penemuan Halte Naik	4	25	55	49	415	3,120	0,520
M2 Tingkat Kesulitan Penemuan Halte Turun	2	16	47	68	447	3,361	0,560

	Unsur	Nilai Persepsi				Jumlah Nilai Persepsi	NRR / Unsur	NRR Tertimbang / Unsur
		1	2	3	4			
M3	Tingkat Urgensi Perbaikan <i>Wayfinding</i> Halte	54	36	33	10	265	1,992	0,332
M4	Pernah Melihat Peta Transportasi Massal Bandung Raya	55	0	0	78	367	2,759	0,460
M5	Tingkat Kemudahan Peta Dipahami	25	32	61	15	332	2,496	0,416
M6	Tingkat Penggunaan Aplikasi	11	43	0	79	413	3,105	0,518
							SKM	2,806
							Konversi SKM	70,144
							Mutu Pelayanan	C

Tabel 4. Hasil perhitungan cara manual pengguna baru

	Unsur	Nilai Persepsi				Jumlah Nilai Persepsi	NRR / Unsur	NRR Tertimbang / Unsur
		1	2	3	4			
M1	Tingkat Kesulitan Penemuan Halte Naik	7	16	22	18	177	2,810	0,468
M2	Tingkat Kesulitan Penemuan Halte Turun	4	11	22	26	196	3,111	0,519
M3	Tingkat Urgensi Perbaikan <i>Wayfinding</i> Halte	22	23	13	5	127	2,016	0,336
M4	Pernah Melihat Peta Transportasi Massal Bandung Raya	27	0	0	36	171	2,714	0,452
M5	Tingkat Kemudahan Peta Dipahami	11	20	25	7	154	2,444	0,407
M6	Tingkat Penggunaan Aplikasi	10	29	0	24	164	2,603	0,434
							SKM	2,616
							Konversi SKM	65,410
							Mutu Pelayanan	C

Untuk pencarian melalui aplikasi meliputi tingkat keefektifan aplikasi untuk pencarian halte dan tingkat kemudahan penggunaan aplikasi. Didapatkan hasil sebagai berikut untuk pengguna baru dan reguler.

Tabel 5. Hasil Perhitungan melalui aplikasi pengguna reguler

	Unsur	Nilai Persepsi				Jumlah Nilai Persepsi	NRR / Unsur	NRR Tertimbang / Unsur
		1	2	3	4			
A1	Tingkat Keefektifan Aplikasi untuk Pencarian Halte	3	11	41	24	244	3,089	1,544
A2	Tingkat Kemudahan Penggunaan Aplikasi	2	9	40	28	252	3,190	1,595
							SKM	3,139
							Konversi SKM	78,481
							Mutu Pelayanan	B

Tabel 6. Hasil Perhitungan melalui aplikasi pengguna baru

Unsur	Nilai Persepsi				Jumlah Nilai Persepsi	NRR / Unsur	NRR Tertimbang / Unsur
	1	2	3	4			
A1	Tingkat Keefektifan Aplikasi untuk Pencarian Halte				77	3,208	1,604
A2	Tingkat Kemudahan Penggunaan Aplikasi				79	3,292	1,646
						SKM	3,250
						Konversi SKM	81,250
						Mutu Pelayanan	B

Berdasarkan nilai SKM yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa *wayfinding* dan *signage* untuk mencari halte secara manual masih kurang baik, terutama bagi pengguna baru yang akan menaiki Bus TMP Koridor 2. Hal ini ditandai dengan nilai pelayanan berdasarkan pengguna reguler yaitu 70,144 dengan mutu pelayanan C dan nilai pelayanan berdasarkan pengguna baru yaitu 65,410 dengan mutu pelayanan C. Namun, penggunaan aplikasi sebagai salah satu bentuk *wayfinding* sudah baik, terutama bagi pengguna baru, yang memberikan keefektifan dalam penemuan halte maupun informasi lainnya. Hal ini ditandai dengan nilai pelayanan berdasarkan pengguna reguler, yaitu 78,481 dengan mutu pelayanan B dan nilai pelayanan berdasarkan pengguna baru, yaitu 81,250 dengan mutu pelayanan B. Selain itu, dalam nilai ini juga dapat diketahui karakteristik umum, yaitu aplikasi lebih membantu pengguna baru untuk mencari halte dibandingkan dengan cara manual.

Selain itu, didapatkan juga karakteristik pengguna, yaitu didominasi oleh perempuan (72,44%) dengan *range* usia pelajar atau di bawah 20 tahun (56,63%). Hal ini kemudian dipisahkan karakteristik untuk pengguna baru dan reguler sebagai berikut.

Tabel 7. Karakteristik pengguna reguler dan baru berdasarkan survei persepsi masyarakat

Deskripsi	Pengguna Reguler	Pengguna Baru
Tujuan penggunaan	35,43% untuk pulang serta 27,07% untuk pergi ke sekolah atau ke kampus	41,27% untuk berjalan – jalan atau rekreasi
Titik naik	14% berasal dari Alun – alun Kota Bandung dan 11% dari SMPN 6 Cimahi	41% berasal dari Alun – alun Kota Bandung dan 25% dari IKEA KBP
Titik turun	15% di IKEA KBP dan 9% di Alun – alun Kota Bandung	46% di IKEA KBP dan 21% di Alun – alun Kota Bandung
Penemuan halte	57,89% merasa mudah karena sudah pernah naik (82/133 responden)	34,92% merasa mudah karena terdapat rambu <i>bus stop</i> (33/ 63 responden)
Penemuan halte turun	51,13% merasa sangat mudah karena terdapat tulisan berjalan dalam bus (78/133 responden)	41,26% merasa sangat mudah karena terdapat tulisan berjalan dalam bus (41/63 responden)
Berada dalam bus yang benar	Melalui tulisan berjalan di depan bus (89/133 responden)	Melalui tulisan berjalan di depan bus (47/63 responden)
Perbaikan <i>wayfinding</i> dan <i>signage</i> halte	40,60% merasa sangat perlu, terutama pada penambahan halte fisik (102/133 responden)	36,51 merasa sangat perlu, terutama pada penambahan halte fisik (43/63 responden)
Peta Transportasi Massal Bandung Raya	78,20% pernah melihat melalui aplikasi (66/104 responden)	57,14 pernah melihat melalui aplikasi (18/36 responden)

Deskripsi	Pengguna Reguler	Pengguna Baru
Aplikasi Teman Bus	45,86% merasa peta mudah dipahami 53,40% mengetahui dan menggunakan 51,90% merasa aplikasi efektif untuk menemukan halte 50,63% merasa aplikasi mudah digunakan 36/79 responden mengalami kendala mengetahui estimasi kedatangan bus	39,68% merasa peta mudah dipahami 38,10% mengetahui dan menggunakan 41,67% merasa aplikasi efektif untuk menemukan halte 45,83% merasa aplikasi mudah digunakan 13/24 responden tidak mengalami kendala dan tidak perlu perbaikan

Survei Halte

Seperti dijelaskan pada Pengembangan Manual dan Pedoman Desain untuk *Wayfinding* pada Cekungan Bandung hasil kolaborasi Kemenhub dan GIZ, 10 komponen halte BRT, seperti disebutkan pada Gambar 2 perlu ada untuk memberikan pelayanan *wayfinding* maksimum pada halte bus BRT. Berikut merupakan tabulasi hasil survei halte.

Tabel 8. Hasil survei halte berdasarkan standar halte bus BRT

Halte	Nama Halte	Nilai	Halte	Nama Halte	Nilai
1	IKEA KBP	2 / 10	28	Lembong	1 / 10
2	Parahyangan Timur	0 / 10	29	Alun – alun Kota Bandung	2 / 10
3	Parahyangan Timur 2	1 / 10	30	KEB Hana Bank	1 / 10
4	Parahyangan Utara	1 / 10	31	GKI Anugrah	0 / 10
5	Tatar Wangsakerta A	1 / 10	32	Mayapada Tower	0 / 10
6	Bale Pare A	1 / 10	33	Toko Ambon	0 / 10
7	STEI LPPM A	0 / 10	34	Kemenag Kanwil Jabar	0 / 10
8	RS Karisma Cimareme A	0 / 10	35	Optik Krida	0 / 10
9	RS IMC A	0 / 10	36	Sudirman 3	0 / 10
10	Masjid Ar – Ridwan A	0 / 10	37	Paledang / Kebon Kopi B	0 / 10
11	Padasuka Indah A	0 / 10	38	SMA 13 Bandung B	0 / 10
12	Ranca Belut A	0 / 10	39	Jalan Budi / Cilembar B	0 / 10
13	PLN Cisangkan A	0 / 10	40	RS Mitra Kasih	0 / 10
14	BRI	0 / 10	41	RSUD Cibabat B	0 / 10
15	RSUD Cibabat A	0 / 10	42	SMPN 6 Cimahi	1 / 10
16	Dinas Sosial Jawa Barat	0 / 10	43	Gedung 4	0 / 10
17	Jalan Budi / Cilembar A	0 / 10	44	Buana	0 / 10
18	SMA 13 Bandung A	1 / 10	45	PLN Cisangkan B	0 / 10
19	Paledang / Kebon Kopi A	0 / 10	46	Ranca Belut B	0 / 10
20	Rajawali Barat	0 / 10	47	Padasuka Indah B	0 / 10
21	Plaza Telkom Rajawali	0 / 10	48	Masjid Ar – Ridwan B	0 / 10
22	Rajawali 1	0 / 10	49	RS IMC B	0 / 10
23	Dungus Cariang	0 / 10	50	RS Karisma Cimareme B	0 / 10
24	SMA Trinitas	0 / 10	51	STEI LPPM B	0 / 10
25	RS Kebon Jati	0 / 10	52	Bale Pare B	0 / 10
26	SMA Pasundan	0 / 10	53	Tatar Wangsakerta B	0 / 10
27	Perintis Kemerdekaan	3 / 10	54	Parahyangan Selatan	0 / 10

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian, didapatkan bahwa menurut persepsi pengguna, *wayfinding* dan *signage* halte secara manual masih kurang baik dengan mutu pelayanan C, yang bernilai 70,144 untuk pengguna reguler dan 65,410 untuk pengguna baru. Sedangkan, melalui aplikasi yang di dalamnya termasuk Peta Transportasi Massal Bandung Raya sudah baik dengan mutu pelayanan B yang bernilai 78,481 untuk pengguna reguler dan 81,250 untuk pengguna baru. Adapun kondisi 54 halte yang dilewati bus TMP Koridor 2 saat ini masih belum memenuhi standar halte BRT. Hal ini berkesesuaian dengan perbaikan utama yang diperlukan oleh pengguna, yaitu perlu ditambahkan halte fisik (102 dari 133 pengguna reguler dan 43 dari 63 pengguna baru). Untuk itu, perbaikan yang diperlukan yaitu membuat halte fisik disetiap titik haltenya, untuk kemudian ditambahkan komponen *wayfinding* dan *signage* lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Audia, I. (2021). *Apakah yang Dimaksud Dengan Signage & Wayfinding?* Retrieved Juni 10, 2023, from Binus University: <https://binus.ac.id/malang/interior/2021/05/27/apakah-yang-dimaksud-dengan-signage-wayfinding/>
- Calori, C., & Venden-Eynden, D. (2015). *Signage and Wayfinding Design*. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. (2021). *Data Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Kota Bandung*. Retrieved from http://data.bandung.go.id/index.php/portal/detail_data/e8902099-f576-46a7-bfc3-dd020b68c70f
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. (2021). *Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin dan Desa di Kabupaten Bandung Barat*. Retrieved from <https://opendata.bandungbaratkab.go.id/dataset/jumlah-penduduk-berdasarkan-jenis-kelamin-dan-desa-di-kabupaten-bandung-barat-2>
- Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Cimahi. (2021). *Jumlah Penduduk di Kota Cimahi Tahun 2017 s/d 2021*. Retrieved from <https://opendata.cimahikota.go.id/dataset/jumlah-penduduk--di-kota-cimahi-tahun-2017-sd-2021>
- Hantari, A. N., & Ikaputra. (2020). Wayfinding dalam Arsitektur. *Sinektika Jurnal Arsitektur*, 17, 96.
- PT. RUTE Lintas Indonesia. (2022). *Pengembangan Manual dan Pedoman Desain Untuk Wayfinding dan Informasi Penumpang untuk Angkutan Umum Perkotaan*.
- PT. Surveyor Indonesia. (2022). *Project Buy The Service (BTS) Program Teman Bus 2022. Bandung*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- TemanBus. (2023). *TemanBus Bandung*. Retrieved Februari 3, 2023, from TemanBus: <https://temanbus.com/bandung>
- Weningtyas, W. (2023). *Are You Here? : Berkelana Tanpa Gadget!* Kota Bandung: PT. Inovasi Teknologi Bermedia Press (PT ITB Press).