

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Penyampaian informasi di tempat publik seperti pusat perbelanjaan, simpang lalu lintas, bandara, terminal bus hingga stasiun kereta api sering kita lihat dan dengar. Penyampaian informasi dapat berbentuk visual seperti poster, tulisan dan dapat bentuk audio atau suara seperti pengumuman suara yang sering kita dengar. Dalam beberapa hal informasi yang kita dapatkan sudah sesuai dan dapat dipahami dengan mudah, namun masih ada informasi yang disampaikan oleh pemberi informasi kurang jelas atau bahkan tidak jelas yang didapatkan oleh penerima informasi. Banyak faktor yang mempengaruhi perihal tersebut. Perlu kita tahu bahwasannya dalam penyampaian informasi yang ada di ruang publik tidak memiliki standar yang jelas, bahkan di beberapa tempat hanya sebatas menyampaikan informasi saja tanpa terpikir informasi yang disampaikan dapat diterima dengan mudah oleh penerima informasi atau tidak. Hal ini sejalan pendapat Hardianto, Firdausi, & Lestari (2021) bahwa warga terkadang tidak memiliki akses terhadap informasi penting yang berkaitan dengan pelayanan publik yang diperlukan.

Suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada konsumen dengan penyampaian informasi yang jelas (Riyanto, 2015). Salah satu ruang publik yang sudah memiliki standarisasi bahkan sampai di level internasional adalah bandara. Kita dapat mengetahui dengan mudah penyampaian informasi yang disampaikan baik dalam hal visual maupun audio. Mereka memiliki standar khusus untuk menyampaikan informasi kepada orang yang ada di bandara, baik itu calon penumpang, yang menjemput atau bahkan orang yang ada disekitarnya. Standar yang dimiliki mulai dari posisi penempatan TV atau LED untuk menyampaikan informasi visual dan posisi penempatan *speaker* untuk menyampaikan informasi melalui media audio atau sura, sudah mereka perhitungkan secara matang. Selain penempatan posisi, data yang

mereka tampilkan pun mulai dari informasi nomer pesawat keberangkatan, jam keberangkatan, lokasi terminal, begitupun juga untuk kedatangan dan bentuk pengumuman yang dapat didengar langsung oleh orang disekitar sudah diatur dengan standarisasi yang dijalankan dengan baik di seluruh bandara internasional, sehingga para calon penumpang tidak merasakan kebingungan dalam menerima informasi yang dihasilkan. Inovasi pelayanan publik menjadi suatu keharusan bagi pemerintah atau stakeholder terkait sebagai bentuk adaptasi dari perkembangan teknologi informasi (Samudera, 2022).

Ada hal yang menarik dari ruang publik lainnya yaitu stasiun kereta api, moda transportasi kereta api menjadi moda transportasi favorit khususnya di Pulau Jawa. Pembangunan jasa angkutan perkeretaapian ditujukan untuk meningkatkan daya angkut, mutu pelayanan, serta manajemen pengelolannya sehingga angkutan kereta api baik sebagai angkutan barang maupun angkutan penumpang dapat diandalkan oleh masyarakat (Wahyuni, 2017). Banyaknya transformasi yang diberikan oleh kereta api, menjadikan moda transportasi ini sangat diminati untuk pilihan transportasi utama antar daerah di Pulau Jawa. Berbagai kalangan masyarakat menggunakan jasa kereta api ini, mulai dari kalangan bawah, menengah hingga kalangan atas. Berbagai fasilitas penunjang pun terus dilakukan pembenahan dari pihak kereta api sendiri. Beberapa stasiun besar yang ada sudah menyerupai bandara internasional, walaupun masih banyak hal yang harus dibenahi. Media informasi yang diberikan di area stasiun pun perlahan mulai dilengkapi dari media poster/gambar, visual dengan menggunakan LED/TV, penunjuk arah, hingga media audio yang disampaikan untuk mengumumkan berbagai informasi (Marini, 2024). Contohnya di stasiun yang berada di kota besar yaitu Stasiun Gambir, Stasiun Pasar Senen dan Stasiun Bandung Kota sudah menerapkan banyak media untuk menyampaikan informasi publik, baik melalui audio maupun visual. Namun, yang unik terjadi di PT KAI, pengelolaan stasiun menjadi tanggungjawab masing-masing daerah operasional, jadi pembenahan dan *upgrade system* pada penyampaian informasi publik pada khususnya

sangat diatur sepenuhnya olehnya masing-masing daerah operasional. Di Pulau Jawa terbagi menjadi 9 daerah operasional (Daop) meliputi Daop 1 Jakarta, Daop 2 Bandung, Daop 3 Cirebon, Daop 4 Semarang, Daop 5 Purwokerto, Daop 6 Yogyakarta, Daop 7 Madiun, Daop 8 Surabaya, Daop 9 Jember. Masing-masing Daop memiliki ciri khas tersendiri dalam menyampaikan informasi publik.

Pada penelitian kali ini peneliti akan fokus terhadap permasalahan penyampaian informasi publik melalui media audio, pengelola kereta api dalam hal ini adalah PT KAI belum bisa membuat standarisasi yang sama di setiap stasiun yang ada di Pulau Jawa pada khususnya. Sehingga peneliti memutuskan untuk meneliti penyampaian informasi publik melalui media audio di Stasiun Besar Kereta Api Purwokerto yang merupakan berada di Pusat Daop 5 Purwokerto. Alasan utama peneliti menentukan objek penelitian di stasiun kereta api Purwokerto salah satunya adalah tingkat perjalanan yang sangat padat di stasiun ini, selain itu stasiun kereta api Purwokerto menjadi satu-satunya pilihan transportasi yang efisien dari segi waktu untuk menjangkau di seluruh daerah di Pulau Jawa. Tidak hanya itu, seluruh kereta api jarak jauh dengan berbagai tujuan mulai dari kelas ekonomi, bisnis dan eksekutif wajib berhenti di stasiun kereta api Purwokerto. Hal ini menjadi sebuah ketertarikan tersendiri, hampir tidak ada di sebuah kota yang memiliki stasiun kereta api, namun seluruh perjalanan kereta api berhenti di kota tersebut. Kemudian alasan selanjutnya, Purwokerto tidak memiliki bandara, sehingga seluruh kalangan yang bertujuan ke Purwokerto untuk berwisata, menemui keluarga, hingga urusan bisnis atau pekerjaan pilihan utama moda transportasi adalah kereta api dan tentunya akan berangkat ataupun berhenti di stasiun kereta api Purwokerto. Masyarakat Purwokerto dan sekitarnya sendiri pun banyak yang bekerja diluar Purwokerto, menjadikan *traffic* di stasiun kereta api Purwokerto semakin meningkat. Dengan diberlakukannya Gapeka (Grafik Perjalanan Kereta Api) di bulan Februari 2025 ini menjadikan *traffic* stasiun kereta api Purwokerto semakin meningkat. Hal ini harus menjadi perhatian khusus dari pihak Daop V Purwokerto sebagai pengelola

stasiun kereta api untuk membenahi semua fasilitas yang ada, terutama fasilitas untuk menyampaikan informasi kedatangan dan keberangkatan kepada penumpang khususnya dengan media audio. Peneliti fokus terhadap penyampaian informasi publik melalui media audio di jalan masuk menuju *check in* atau pemeriksaan data diri, kemudian di ruang tunggu dan peron jalur kereta api pada pengumuman keberangkatan dan kedatangan kereta api.

Stasiun kereta api, sebagai jantung dari mobilitas masyarakat, menjelma menjadi ruang publik yang kaya akan dinamika sosial. Di dalamnya, beragam kelompok masyarakat dengan latar belakang dan tujuan yang berbeda-beda berinteraksi, menciptakan jalinan sosial yang kompleks. Dalam konteks ini, kualitas penyampaian informasi melalui media audio memiliki peran krusial dalam membentuk lingkungan yang nyaman, aman, dan informatif bagi seluruh pengguna. Informasi yang jelas dan mudah dipahami tidak hanya memfasilitasi perjalanan, tetapi juga membangun rasa aman dan mengurangi potensi kebingungan di antara penumpang. Oleh karena itu, penelitian mengenai optimasi penyampaian informasi dengan media audio di stasiun kereta api menjadi sangat relevan untuk memastikan bahwa setiap informasi yang disampaikan dapat diterima secara efektif oleh seluruh lapisan masyarakat, menciptakan pengalaman perjalanan yang lebih baik dan inklusif. Penyampaian informasi melalui media audio atau suara memiliki peran penting dalam penyampaian informasi di ruang publik seperti Stasiun Besar Kereta Api Purwokerto. Stasiun Besar Kereta Api Purwokerto menghadapi tantangan dalam memastikan informasi yang disampaikan kepada penumpang/auditori menggunakan sistem pengeras suara. Tantangan terbesar auditori yang dihadapi saat ini ketika berada Stasiun Besar Purwokerto yaitu kurang jelas menerima informasi. Gangguan seperti kebisingan lingkungan, intonasi *announcer* yang kurang jelas, kualitas perangkat audio yang kurang optimal, dan ketidakkonsistenan tingkat kenyaringan menjadi kendala utama dalam memastikan kejernihan informasi.

Peneliti memilih Stasiun Besar Kereta Api Purwokerto berdasarkan observasi peneliti yang dilakukan secara langsung dalam periode 3 bulan

(setiap minggu satu kali). Terdengar beberapa kali pengumuman yang disampaikan tidak jelas, bahkan ada penumpang yang hampir salah naik ke kereta. Beberapa yang terjadi dalam pengamatan peneliti, terdapat intonasi yang kurang jelas, latar musik dan *timing* pengumuman yang kurang tepat, sehingga informasi yang didengar oleh auditori tidak terdengar jelas.

Pada ruang publik seperti ruang tunggu stasiun, merupakan area tempat berkumpulnya auditori. Dalam area ruang tunggu stasiun, terdapat dampak sistem audio yang kurang efektif seperti kebisingan yang menyebabkan salah informasi, auditori tertinggal informasi jadwal kereta hingga menurunnya kepuasan dan rasa aman auditori (Anisah, 2015). Ini terjadi karena musik latar dan suara pengumuman menjadi satu, sehingga beberapa informasi penting terdengar tidak jelas. Pentingnya audio yang jelas untuk pengumuman jadwal keberangkatan, perubahan rute keberangkatan, kedatangan penumpang, dan informasi darurat lainnya merupakan hal yang perlu diperhatikan terkait proses penyampaian informasi yang jelas kepada auditori. Auditori mendapatkan persepsi yang kurang jelas terkait informasi ketika *audio* di area tersebut kurang terdengar jelas.

Persepsi informasi kurang jelas ini sering terjadi karena artikulasi dari audio yang disampaikan tidak di perhatikan dengan baik, sehingga audio musik, audio informasi dan audio kereta menimbulkan perbedaan persepsi kepada auditori yang mendengarkan (Gamal, 2024). Tantangan dalam pemahaman audio di Stasiun Purwokerto seperti kualitas perangkat *audio* yang belum optimal digunakan stasiun, dan *volume* suara yang tidak konsisten adalah permasalahan yang sering terjadi, sehingga membuat informasi sulit dipahami oleh auditori. Selain itu, kebisingan lingkungan seperti suara keramaian penumpang, suara kereta api yang datang dan pergi hingga suara musik lagu khas dari stasiun itu sendiri, membuat peneliti tertarik untuk meneliti kualitas perangkat audio yang digunakan oleh Stasiun Besar Kereta Api Purwokerto.

Dampak dari kualitas audio terhadap pengalaman auditori akan berdampak pada kesalahan pemahan informasi, seperti penumpang yang

salah menaiki kereta bahkan tertinggal jadwal keberangkatan. Dampak tersebut akan menurunkan tingkat kepuasan dan keamanan auditori ketika berada di area stasiun (Pradita, 2019). Secara garis besar, auditori menginginkan bisa mendapatkan informasi yang jelas untuk mempermudah keberangkatan kereta atau bahkan menunggu kereta selanjutnya yang datang untuk proses penjemputan penumpang.

Fokus dari penelitian ini adalah membuat strategi desain penyampaian informasi di stasiun besar kereta api purwokerto melalui media audio. Bagaimana penerapan strategi desain penyampaian ini dapat membantu mengoptimalkan desain audio di ruang publik Stasiun Kereta Api untuk meningkatkan kejernihan dan pemahaman informasi bagi auditori. Penelitian ini akan fokus pada bagaimana strategi desain penyampaian ini dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas komunikasi informasi di stasiun, sehingga auditori dapat lebih mudah memahami setiap pengumuman yang disampaikan. Pada penelitian ini akan menggunakan metode *equalizer analysis* untuk mengetahui optimasi audio. Metode ini memungkinkan penyesuaian frekuensi *audio* secara spesifik sehingga mampu mengurangi gangguan kebisingan dan meningkatkan kejernihan audio. Temuan penelitian ini tidak hanya relevan untuk peningkatan kualitas pelayanan transportasi kereta api di Indonesia, tetapi juga membuka peluang untuk pengembangan desain *audio* di ruang publik lainnya.

1.2. Identifikasi Masalah

1. Banyak ruang publik, termasuk Stasiun Besar Kereta Api Purwokerto, belum memiliki standar penyampaian informasi yang jelas, sehingga menyulitkan pemahaman pesan oleh pengguna.
2. Penyampaian informasi publik di stasiun besar lainnya seperti Stasiun Gambir dan Stasiun Bandung dapat dikatakan menjadi stasiun yang paling terbaik dalam menyampaikan informasi terutama pada penumpang melalui media audio maupun visual.

3. PT KAI memiliki 9 daerah operasional di Pulau Jawa, desain penyampaian informasi publik di masing-masing daerah operasional menjadi tanggungjawab masing-masing daerah, begitupun juga untuk menjadikan masing-masing daerah memiliki ciri khas masing-masing.
4. Penyampaian informasi audio di Stasiun Besar Purwokerto terganggu oleh kualitas perangkat yang buruk, artikulasi tidak jelas, volume tidak konsisten, latar musik yang mengganggu, dan kebisingan lingkungan, yang menyebabkan kebingungan dan menurunnya kepuasan penumpang.
5. Stasiun Purwokerto merupakan stasiun yang padat penumpang dengan berbagai latar belakang pendidikan dan pekerjaan. Karena banyak orang Purwokerto sendiri memilih bekerja diluar daerah, maupun orang-orang yang akan mengunjungi daerah di sekitar Purwokerto.
6. Penelitian ini bertujuan mengembangkan strategi desain penyampaian informasi audio yang lebih efektif di Stasiun Besar Kereta Api Purwokerto melalui metode equalizer analysis, guna meningkatkan kejelasan dan pemahaman informasi oleh penumpang.

1.3. Rumusan Masalah

1. Bagaimana faktor-faktor sosial budaya, seperti tingkat pendidikan, latar belakang bahasa, dan kebutuhan informasi khusus, mempengaruhi pemahaman dan penerimaan informasi melalui media audio di ruang publik seperti stasiun kereta api?
2. Bagaimana elemen-elemen *soundscape* mempengaruhi suara lingkungan, musik latar, dan pengumuman di Stasiun Purwokerto mempengaruhi pengalaman auditori penerima informasi?
3. Bagaimana strategi desain penyampaian informasi publik di stasiun besar kereta api purwokerto melalui media audio?

1.4. Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor sosial budaya yang memengaruhi pemahaman dan penerimaan informasi melalui media audio di Stasiun Purwokerto.
2. Menganalisis pengaruh elemen-elemen *soundscape* terhadap pengalaman auditori penerima informasi di Stasiun Purwokerto.
3. Merumuskan strategi desain penyampaian informasi melalui media audio yang efektif di Stasiun Purwokerto.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memiliki manfaat teoritis yang signifikan, di antaranya adalah pengembangan teori komunikasi melalui penambahan pemahaman tentang efektivitas komunikasi audio di ruang publik, pengembangan model atau kerangka kerja untuk desain komunikasi audio yang optimal, serta memperkaya literatur tentang persepsi dan pemahaman informasi audio dalam konteks kebisingan lingkungan.

Selain itu dapat memberikan kontribusi signifikan pada studi desain audio, yaitu menyediakan wawasan baru tentang penerapan metode *equalizer analysis* dalam optimasi desain audio, mengembangkan panduan atau rekomendasi untuk desain audio yang efektif di ruang publik, serta mendorong penelitian lebih lanjut tentang desain audio yang responsif terhadap kebutuhan pengguna yang beragam.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

- Peneliti akan mendapatkan pengalaman langsung dalam melakukan penelitian lapangan, termasuk observasi, pengumpulan data, dan analisis data menggunakan metode *equalizer analysis*.
- Peneliti akan meningkatkan kemampuan dalam merancang dan melaksanakan strategi desain komunikasi audio.

- Peneliti akan mengasah kemampuan dalam menulis laporan penelitian yang komprehensif dan informatif.
- b. Bagi Pengelola Stasiun Kereta Api
 - Meningkatkan kejelasan dan pemahaman informasi audio bagi penumpang di Stasiun Besar Kereta Api Purwokerto.
 - Mengurangi risiko kesalahan informasi, seperti salah naik kereta atau tertinggal jadwal keberangkatan.
 - Meningkatkan kepuasan dan rasa aman penumpang.
 - Menyediakan dasar untuk pengembangan standar penyampaian informasi audio di stasiun kereta api lain di Indonesia.
- c. Bagi Universitas
 - Hasil penelitian yang berkualitas dapat meningkatkan reputasi universitas di bidang ilmu komunikasi, desain audio, atau transportasi.
 - Publikasi penelitian di jurnal ilmiah atau konferensi dapat meningkatkan visibilitas universitas di kalangan akademisi dan praktisi.
 - Kerja sama dengan pihak eksternal, seperti PT KAI, dapat memperkuat jaringan universitas dan membuka peluang untuk penelitian lanjutan.
 - Penelitian ini dapat menjadi studi kasus yang menarik bagi mahasiswa dalam pembelajaran praktis.
 - Universitas dapat menunjukkan keunggulan dalam penelitian terapan yang relevan dengan kebutuhan industri.
- d. Bagi Masyarakat
 - Peneliti akan memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas layanan publik, khususnya di stasiun kereta api.
 - Penelitian ini dapat menjadi portofolio yang berharga untuk karir peneliti di bidang desain komunikasi, akustik, atau transportasi.
 - Peneliti dapat membangun jaringan profesional dengan pihak-pihak terkait, seperti PT KAI dan ahli desain audio.

1.6. Sistematika Penelitian

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai proses penelitian, dalam memahami serangkaian penelitian ini, akan dijelaskan dalam uraian singkat yang akan dibagi menjadi lima bab. Setiap bab akan menguraikan tahapan penelitian secara rinci, mulai dari latar belakang hingga kesimpulan.

Dalam Bab I Pendahuluan berisi mengenai latar belakang penelitian, permasalahan yang berisi tentang identifikasi masalah dan rumusan masalah. Dan terdapat pula tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penelitian ini.

Pada Bab II berisi mengenai tinjauan pustaka dan lingkup penelitian yang menjadi acuan penelitian, antara lain rangkuman teori/konsep dasar dari penelitian ini, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, asumsi atau preposisi penelitian dan ruang lingkup penelitian.

Dalam Bab III Metode Penelitian berisi tentang metode yang digunakan dalam penelitian. Mulai dari tahapan penelitian, kemudian analisis data yang digunakan, teknik pengumpulan data dan metode yang digunakan dalam proses penelitian.

Pada Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan ini berisi tentang hasil analisis penelitian dan pembahasan pada hasil analisis penelitian. Dalam bab ini aspek penting yang akan diaplikasikan dengan objek penelitian yang nantinya akan dibahas dengan teori-teori pendukung sehingga mendapatkan hasil penelitian yang diharapkan.

Pada Bab V Kesimpulan dan Saran berisikan kesimpulan penelitian, rekomendasi dan saran untuk pihak kereta api hingga penelitian selanjutnya yang sejenis.