# BAB I
# PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Indonesia sebagai negara kepulauan yang memiliki beragam budaya, bahasa serta tujuan wisata. Salah satu tujuan wisata di Indonesia yang paling diminati adalah wisata alamnya. Selain pariwisata alamnya, Indonesia juga sedang membangun wisata belanja yang dapat memuaskan para wisatawan baik itu wisatawan lokal maupun wisatawan luar kota bahkan wisatawan dari mancanegara.

Dengan berkembangnya potensi wisata belanja di Indonesia, membuat setiap kota di Indonesia berusaha untuk menghadirkan pusat pemberlanjaan yang mampu menarik banyak wisatawan yang berkunjung ke kota tersebut. Terlebih kota-kota besar di Indonesia seperti Jakarta, Bandung, Surabaya, Makasar, Semarang, dan yang lainnya pasti mempunyai tempat andalan yang dijadikan sebagai salah satu tempat wisata berbelanja.

Salah satunya adalah Kota Bandung sebagai ibu kota provinsi Jawa Barat merupakan salah satu tempat tujuan utama berbelanja para wisatawan, baik itu wisatawan lokal, wisatawan dari luar kota dan wisatawan mancanegara. Dengan jumlah wisatawan yang tinggi, maka pertumbuhan ekonomi pun akan mengalami peningkatan pula. Maka dari itu pemerintah kota tidak akan menyia-nyiakan kesempatan ini dalam menambah pendapatan kota melalui sektor perbelanjaan. Berbagai pusat perbelanjaan (*mall*) tersedia di Kota Bandung, seperti Bandung Indah Plaza (BIP), Istana Plaza (IP), Bandung Trade Center (BTC), Bandung Trade Mall (BTM), Bandung Timur Plaza (BTP), Pasar Baru Trade Center, dan Balubur Town Square.

Balubur Town Square merupakan salah satu tempat pilihan untuk berbelanja bagi para wisatawan yang datang ke Kota Bandung. Balubur Town square didirikan pada tanggal 23 Maret 2004 dan selesai pada 20 Juli 2010 yang menempati lahan lama dari pasar tradisional balubur. Balubur Town Square mulai dioperasikan secara resmi pada tanggal 5 November 2010

dengan diisi oleh para pedagang yang dahulunya berdagang di Pasar Tradisional Balubur. (sumber: Pengelola Balubur Town Square)

Dalam setiap tahunnya Balubur Town Square Bandung mengalami peningkatan dalam hal jumlah pengunjung dan jumlah pedagang didalamnya. Balubur Town Square termasuk ke dalam *mall* yang baru berdiri sebagai salah satu tempat tujuan berbelanjaan baru di Bandung.

Balubur Town Square merupakan *mall* yang bertema keluarga, dimana tema tersebut dijadikan konsep dalam menata dan mendesain Balubur Town Square agar menjadi salah satu tempat yang menarik untuk dikunjungi. Dengan adanya *food court* di lantai 3, maka kesan tempat bersantai bersama keluarga dirasa sangat cocok dikarenakan suasana lantai 3 yang sejuk serta menampilkan pemandangan Kota Bandung dan keindahan malam hari *fly over* pasupati.

Balubur Town Square sebagai *mall* yang baru berdiri memerlukan sebuah sistem informasi yang dapat memberikan sebuah informasi kepada para wisatawan atau pengunjung yang datang ke tempat tersebut. Sistem informasi yang terdapat di tempat tersebut merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam membantu para pengunjung. Maka dari itu, sebuah sistem informasi merupakan hal prioritas dalam memberikan suatu media untuk membantu pengunjung dalam mencari suatu tempat atau suatu lokasi disuatu area yang ingin dituju.

Dengan luas lahan 9,340 m2, luas bangunan 127.000 m2, tinggi bangunan 55 m, serta dengan jumlah lantai 7 (sumber: Pengelola Balubur Town Square) maka Balubur Town Square diharapkan mampu memberikan sebuah sistem informasi yang dapat membantu pengunjung. Salah satu sistem informasi adalah *sign system*, dimana *sign system* yang tersedia harus sesuai dengan luas bangunan. Keadaan yang sekarang terjadi adalah *sign system* yang berada dan tersebar jumlahnya kurang dibandingkan dari luas lahan yang dimiliki oleh Balubur Town Square yang menyebabkan pengunjung merasa kebingungan dalam mencari suatu tempat yang dituju.

Sistem informasi seperti *sign system* di Balubur Town Square merupakan salah satu sarana penunjang bagi para pengunjung. *Signage* atau papan

petunjuk arah yang sekarang berada keadaannya tersamar dengan warna-warna dari tempelan-tempelan para pedagang maupun hiasan-hiasan yang di tempel oleh pihak manajemen tempat ini. Dari tata letaknya *sign system* yang sudah ada saat ini letaknya terlalu berdekatan dengan kios-kios tempat para pedagang sehingga sulit untuk membedakan mana *sign system* yang terpasang dan mana hiasan dari kios-kios tersebut.

Kemudian dengan perilaku atau kebiasaan setiap orang yang tidak selalu melihat *sign system* dalam mencari suatu tempat menyebabkan pengunjung lebih merasa kebingungan dalam mencari suatu lokasi. Begitu pula dengan denah yang tersedia di setiap lantainya, dengan kurangnya sebuah sistem informasi seperti nama area berjualan dan yang lainnya didalam denah tersebut menyebabkan pengunjung merasa kebingungan saat mencari tempat yang akan dituju.

Mengingat bahwa Balubur Town Square merupakan *mall* atau pusat perbelanjaan yang baru berdiri. Maka diperlukannya perbaikan maupun perubahan dalam hal kualitas *sign system* yang ada sebagai sebuah sarana dalam memberikan informasi kepada para pengunjung. Karena kenyamanan pengunjung merupakan hal yang paling penting untuk diperhatikan.

Berdasarkan data yang diterima dari pengelola Balubur Town Square, jumlah pengunjung yang datang setiap tahunnya mengalami pertumbuhan secara bertahap yaitu pada tahun 2010 dari bulan November sampai Desember jumlah pengunjung yang datang ± 350 pengunjung. Kemudian ditahun 2011 sebanyak ± 3.800 pengunjung, di tahun 2012 ± 6.300 pengunjung, ditahun 2013 ± 7.500 pengunjung, dan tahun 2014 sampai bulan Juni sebanyak ± 8.350 pengunjung. (Sumber: Pengelola Balubur Town Square)

Dengan bertambahnya jumlah pengunjung yang datang pada setiap tahunnya, maka bisa dibilang mengalami peningkatan yang cukup tinggi dari jumlah pengunjung yang datang pada setiap setiap harinya serta dapat menjadikan Balubur Town Square sebagai pusat berbelanja maupun sebagai pusat wisata kuliner yang terkenal di Bandung.

Maka dari itu, perlu adanya solusi agar pengunjung Balubur Town Square tidak mengalami kesulitan dalam mencari suatu tempat atau mengakses di Balubur Town Square. Sehingga pengunjung yang datang ke Balubur Town Square merasakan kenyamanan dalam berbelanja dan hal yang lainnya. Hal ini dapat menjadi nilai tambahan tersendiri bagi pihak pengelola Balubur Town Square.

## I.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian di atas maka dapat diidentifikasikan masalah yang ada, yaitu:

a. *Signage* atau papan petunjuk yang tersedia jumlahnya masih terbilang sedikit dibandingkan luas lahan yang dimiliki Balubur Town Square.
b. Seringkali pengunjung datang mengalami kesulitan dalam mencari suatu lokasi di Balubur Town Square karena kurang tersebarnya *sign system* yang dimiliki Balubur Town Square.
c. Menurut hasil penelitian yang dilakukan bahwa s*ign system* yang tersedia tidak selalu dipedulikan oleh pengunjung serta pengunjung selalu mengabaikannya dan memilih mencari lokasi yang dituju dengan bertanya kepada petugas keamanan.
d. Warna dari *sign system* banyak yang tersamar oleh pernak-pernik toko para pedagang dan pernak-pernik dari dan Balubur Town Square itu sendiri.
e. Perbedaan warna pada *sign system* disetiap lantai pada Balubur Town Square menyebabkan pengunjung mengalami kesulitan ketika mencari *sign system* dilantai yang berbeda.
f. Penempatan dari *sign system* yang tersedia tidak menyebar menyebabkan terputusnya informasi yang diberikan oleh *sign system* tersebut.

## I.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah terdapat pada masih banyaknya pengunjung di Balubur Town Square (usia 8-50 tahun) yang masih mengalami kesulitan dalam mencari suatu lokasi di Balubur Town Square. Mengingat bahwa misi dari Balubur Town Square adalah menjadi pusat belanja grosir dan eceran

terkemuka di Bandung, serta menjadi salah satu objek wisata yang menawarkan pemandangan kota Bandung dengan letaknya yang strategis dipusat Kota Bandung. Maka bagaimana merancang sebuah sistem informasi (berupa *sign system*) yang bisa diakses oleh seluruh pengunjung Balubur Town Square yang datang melalui sistem identitas.

## I.4 Batasan Masalah

Batasan masalah akan membahas objek yaitu *sign system* yang berada di Balubur Town Square. Serta batasan umur meliputi pada umur pengunjung yang datang ke Balubur Town Square, umur yang ditentukan adalah pada umur 8 tahun – 50 tahun baik itu laki-laki maupun perempuan.

## I.5 Tujuan Perancangan

Agar pengunjung di Balubur Town Square yang sedang berbelanja maupun sedang beraktifitas tidak kebingungan dalam mencari suatu tempat yang dituju sesuai dengan kebutuhannya. Sehingga pengunjung merasa dipermudah dalam berbelanja dan tertarik untuk kembali datang ke Balubur Town Square.