

PERANCANGAN DAN EVALUASI DESAIN BUKU SAKU OPERASIONAL DIGITAL SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI INTERNAL DI STASIUN DUKUH ATAS BNI MRT JAKARTA

An`Nisa Khoirun Nur Mulyono¹, Bayu Suriaatmaja Suwanda²

^{1,2} Komunikasi Digital dan Media, Sekolah Vokasi, IPB University

A¹annisamulyono@apps.ipb.ac.id, ²bayu.suwanda@apps.ipb.ac.id

ABSTRACT

This study aims to design and evaluate a digital operational pocket book as an internal communication medium at Dukuh Atas BNI MRT Jakarta Station. The study was motivated by the need for a concise and accessible reference that supports station staff in handling operational information and responding to field disruptions efficiently. A descriptive qualitative approach was employed through observation, semi-structured interviews, documentation, and questionnaire responses collected via Google Forms. The design process included needs identification, concept development, visual design, internal validation, revision, and finalization. The pocket book was developed using informative design principles through structured layouts, color coding, typography, illustrations, and a Frequently Asked Questions (FAQ) format. Evaluation results indicate that the media was positively perceived by users in terms of usability and ease of understanding. The pocket book facilitated faster information retrieval, improved understanding of operational procedures, and supported more consistent internal communication among station staff. Although several aspects require refinement, including layout density, content conciseness, and visual consistency, the findings demonstrate that the digital operational pocket book has strong potential as an effective internal communication tool within dynamic station operations.

Keywords: *digital operational pocket book, informative design, internal communication, usability, visual communication*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan merancang dan mengevaluasi buku saku operasional digital sebagai media komunikasi internal di Stasiun Dukuh Atas BNI MRT Jakarta. Penelitian dilatarbelakangi oleh kebutuhan media rujukan yang ringkas, praktis, dan mudah diakses untuk membantu petugas stasiun memperoleh informasi operasional serta menangani gangguan di lapangan secara lebih efisien. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara semi-terstruktur, dokumentasi, dan kuesioner melalui Google Form. Proses perancangan meliputi identifikasi kebutuhan, pengembangan konsep, perancangan visual, validasi internal, revisi, dan finalisasi media. Buku saku dikembangkan berdasarkan prinsip desain informatif melalui penerapan tata letak terstruktur, sistem warna, tipografi, ilustrasi, dan format *Frequently Asked Questions* (FAQ). Hasil evaluasi menunjukkan bahwa buku saku memperoleh tanggapan positif dari pengguna, terutama dalam membantu mempercepat akses informasi, meningkatkan pemahaman prosedur operasional, dan mendukung keseragaman komunikasi internal. Meskipun masih diperlukan penyempurnaan pada aspek

kepadatan tata letak, keringkasan isi, dan konsistensi visual, buku saku operasional digital menunjukkan potensi yang kuat sebagai media komunikasi internal yang efektif dalam mendukung kegiatan operasional stasiun.

Kata Kunci: buku saku operasional digital, komunikasi internal, komunikasi visual, desain informatif, *usability*

A. Pendahuluan

Dalam organisasi transportasi publik, media komunikasi internal yang cepat, ringkas, dan mudah dipahami menjadi kebutuhan penting untuk mendukung kelancaran operasional. Petugas stasiun harus mampu mengakses informasi teknis secara cepat ketika menghadapi berbagai kondisi operasional maupun gangguan di lapangan. Oleh karena itu, informasi operasional perlu disajikan secara terstruktur, jelas, dan mudah diakses agar mendukung keseragaman pemahaman serta ketepatan tindakan petugas dalam menjalankan tugasnya.

Di Stasiun Dukuh Atas BNI MRT Jakarta, informasi mengenai penanganan gangguan operasional masih tersebar pada berbagai media, seperti dokumen internal, panduan yang ditempel pada perangkat, serta grup komunikasi internal. Kondisi tersebut berpotensi menghambat proses pencarian informasi dan menyebab-

kan perbedaan pemahaman antar-petugas dalam menangani permasalahan operasional. Untuk mengatasi kondisi tersebut, dikembangkan buku saku operasional digital sebagai media komunikasi internal yang berfungsi sebagai *quick reference* bagi petugas stasiun. Saat ini media tersebut masih berada pada tahap *soft launching*, sehingga diperlukan evaluasi awal untuk mengetahui kesesuaiannya dengan kebutuhan pengguna.

Media komunikasi internal berperan dalam menciptakan kesamaan pemahaman serta mendukung efektivitas penyampaian informasi dalam organisasi (Putri & Rahmawati, 2022). Selain itu, kejelasan informasi juga dipengaruhi oleh penerapan elemen desain visual seperti tipografi, tata letak, warna, dan ilustrasi yang mendukung penyajian informasi secara efektif (Anggraini & Nathalia, 2014; Tinarbuko, 2008). Pendekatan desain informatif menjadi relevan karena menekankan penyajian informasi yang terstruktur dan mudah dipahami

sehingga dapat membantu pengguna menemukan informasi yang dibutuhkan secara cepat (Pettersson, 2012).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa buku saku digital, desain komunikasi visual, serta evaluasi *usability* dapat meningkatkan efektivitas penyampaian informasi dan kemudahan penggunaan media (Ningsih & Pratama, 2025; Kusumaningtyas & Fudholak, 2024; Suminto et al., 2024). Penelitian lain juga menunjukkan bahwa struktur informasi yang jelas dan penggunaan elemen visual yang tepat mampu meningkatkan efisiensi pencarian informasi (Friadi et al., 2023; Marbun & Sari, 2024). Namun, penelitian yang mengintegrasikan proses perancangan dan evaluasi buku saku operasional digital dalam konteks operasional transportasi publik masih relatif terbatas. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya berfokus pada media pembelajaran atau evaluasi aplikasi secara umum, penelitian ini mengevaluasi buku saku operasional digital yang digunakan secara langsung oleh petugas stasiun dalam mendukung kegiatan operasional sehari-hari. Kebaruan penelitian ini terletak pada integrasi proses perancangan dan evaluasi media pada tahap awal

implementasi di lingkungan transportasi publik.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses perancangan buku saku operasional digital sebagai media komunikasi internal di Stasiun Dukuh Atas BNI MRT Jakarta, menganalisis penerapan elemen desain visual yang digunakan, serta mengevaluasi media berdasarkan aspek *usability* dan kemudahan pemahaman pengguna. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar penyempurnaan media menuju versi final serta memberikan kontribusi pada pengembangan kajian desain informatif, komunikasi visual, dan media komunikasi internal dalam lingkungan operasional transportasi publik.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mendeskripsikan proses perancangan dan mengevaluasi buku saku operasional digital sebagai media komunikasi internal di Stasiun Dukuh Atas BNI MRT Jakarta. Penelitian dilaksanakan pada Januari–Mei 2026 di Stasiun Dukuh Atas BNI MRT Jakarta. Objek penelitian berupa buku saku operasional digital yang

dikembangkan sebagai media rujukan cepat (quick reference) bagi petugas stasiun.

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan keterlibatan dan pengetahuan mereka terhadap operasional stasiun. Informan terdiri atas Mochamad Darda Darus Salam selaku Station Head Dukuh Atas BNI, Najiwa selaku Junior Staff Leader, dan Ruli Oktabianto selaku Station Staff Officer. Selain itu, evaluasi media didukung oleh tanggapan tujuh pengguna internal stasiun yang diperoleh melalui kuesioner Google Form.

Data penelitian dikumpulkan melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dokumentasi, partisipasi aktif peneliti dalam proses perancangan media, kuesioner Google Form, dan studi literatur. Observasi dilakukan untuk mengidentifikasi kebutuhan informasi serta kondisi operasional stasiun. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mengenai kebutuhan pengguna, penerapan desain, dan evaluasi media. Dokumentasi dimanfaatkan untuk mendukung proses perancangan dan analisis data, sedangkan studi literatur

digunakan untuk memperkuat landasan teoritis terkait komunikasi internal, desain komunikasi visual, desain informatif, dan usability.

Proses perancangan buku saku meliputi identifikasi kebutuhan pengguna, pengembangan konsep, penyusunan materi, perancangan visual, validasi internal, revisi, dan finalisasi media. Buku saku dirancang menggunakan prinsip desain informatif melalui penerapan sistem warna, tipografi, tata letak (layout), ilustrasi, serta format Frequently Asked Questions (FAQ) untuk mendukung penyampaian informasi yang ringkas dan mudah diakses.

Evaluasi media dilakukan secara deskriptif berdasarkan persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan (usability) dan kemudahan pemahaman informasi. Aspek usability meliputi kemudahan menemukan informasi, kemudahan menggunakan media, serta kemudahan memperoleh solusi terhadap permasalahan operasional. Data kuesioner disajikan dalam bentuk nilai rata-rata sebagai pendukung evaluasi deskriptif.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian

data, dan penarikan kesimpulan. Data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dianalisis secara kualitatif, sedangkan data kuesioner digunakan sebagai data pendukung dalam proses evaluasi. Keabsahan data diperkuat melalui triangulasi teknik dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas buku saku operasional digital sebagai media komunikasi internal.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penelitian ini dilaksanakan di Stasiun Dukuh Atas BNI MRT Jakarta pada Januari–Mei 2026. Data penelitian diperoleh melalui observasi lapangan, wawancara semi-terstruktur dengan tiga informan yang terlibat langsung dalam operasional stasiun, serta kuesioner Google Form yang diisi oleh tujuh pengguna internal. Data tersebut digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan pengguna, mengkaji proses perancangan media, serta mengevaluasi penggunaan buku saku operasional digital dalam mendukung kegiatan operasional stasiun.

Hasil penelitian disajikan dalam tiga aspek utama, yaitu proses perancangan buku saku operasional digital, penerapan elemen desain visual, dan evaluasi media. Ketiga aspek tersebut dibahas untuk menggambarkan tahapan pengembangan media, penerapan prinsip desain informatif, serta tanggapan pengguna terhadap fungsi buku saku sebagai media komunikasi internal. Pembahasan juga mengaitkan temuan penelitian dengan konsep komunikasi internal, desain informatif, serta aspek *usability* dan kemudahan pemahaman sebagai fokus utama penelitian. Uraian diawali dengan pembahasan mengenai proses perancangan buku saku operasional digital sebagai dasar dalam pengembangan media yang sesuai dengan kebutuhan operasional pengguna.

Proses Perancangan Buku Saku Operasional Digital

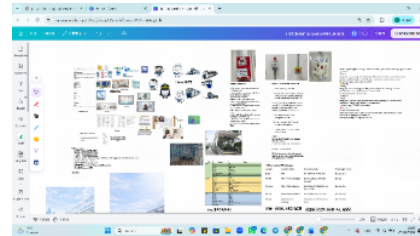
Perancangan buku saku operasional digital diawali dengan identifikasi kebutuhan pengguna melalui observasi lapangan dan diskusi dengan petugas Stasiun Dukuh Atas BNI MRT Jakarta. Hasil identifikasi menunjukkan bahwa informasi terkait penanganan gangguan operasional masih tersebar pada berbagai media,

seperti dokumen internal, panduan perangkat, dan grup komunikasi internal. Kondisi tersebut menyebabkan informasi belum terpusat sehingga berpotensi menghambat proses pencarian informasi saat dibutuhkan. Berdasarkan temuan tersebut, dikembangkan buku saku operasional digital sebagai media komunikasi internal yang berfungsi sebagai quick reference bagi petugas stasiun.

Tahap selanjutnya adalah pengumpulan referensi visual dan penyusunan konsep desain. Berbagai referensi buku panduan, sistem navigasi informasi, dan media operasional dianalisis untuk menentukan arah visual yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hasil eksplorasi tersebut kemudian digunakan sebagai dasar penyusunan moodboard dan konsep desain buku saku sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.

Media yang dikembangkan diberi nama OPERA (Observasi, Pastikan, Evaluasi, Respon, dan Amankan). Buku saku dirancang menggunakan pendekatan desain informatif dengan format Frequently Asked Questions (FAQ) untuk memudahkan pengguna menemukan informasi secara cepat. Materi disusun berdasarkan kategori

perangkat operasional stasiun dan didukung oleh penerapan identitas visual PT MRT Jakarta melalui penggunaan warna korporat serta



Gambar 1 *Moodboard* visual perancangan buku saku

elemen visual yang relevan dengan lingkungan kerja stasiun.

Tahap pengembangan dilakukan melalui penyusunan struktur informasi, perancangan tata letak, pengolahan dokumentasi visual perangkat, serta integrasi elemen desain seperti warna, tipografi, ilustrasi, dan sistem navigasi. Rancangan yang dihasilkan kemudian divalidasi bersama pihak Stasiun Dukuh Atas BNI MRT Jakarta guna memastikan kesesuaian isi dengan prosedur operasional yang berlaku. Setelah melalui beberapa tahap revisi, desain disempurnakan hingga menghasilkan buku saku operasional digital versi final yang ditunjukkan pada Gambar 2.



Gambar 2 Tampilan sampul buku

Secara keseluruhan, proses perancangan menghasilkan media yang dirancang untuk menyajikan informasi secara cepat, terstruktur, dan mudah diakses. Buku saku operasional digital ini selanjutnya dievaluasi untuk mengetahui tingkat usability dan kemudahan pemahaman pengguna dalam mendukung kegiatan operasional stasiun.

Penerapan Elemen Desain Visual pada Buku Saku Operasional Digital

Penerapan elemen desain visual pada buku saku operasional digital bertujuan untuk mendukung fungsi media sebagai sarana komunikasi internal yang informatif, praktis, dan mudah digunakan oleh petugas Stasiun Dukuh Atas MRT Jakarta. Melalui pendekatan desain informatif, media ini mengintegrasikan empat elemen utama seperti; sistem warna, tipografi, tata letak (layout), dan format *Frequently Asked Questions* (FAQ) secara terpadu untuk meningkatkan

efisiensi penemuan dan pemahaman informasi operasional yang dinamis.



Gambar 3 Penerapan sistem warna pada buku saku operasional

Sistem warna dalam buku saku ini diaplikasikan sebagai penanda visual (visual cue) untuk mengklasifikasikan informasi berdasarkan kategori perangkat operasional stasiun, yang meliputi Automated Fare Collection (AFC), Passenger Gate (RBM) Vertical Access, RBM Utility Building, Station Service, Signaling and Telecommunication (SIGTEL), serta Safety, Powering, and Signaling (Gambar 3). Diferensiasi warna membantu petugas mengidentifikasi kelompok informasi secara cepat saat menghadapi kendala di lapangan tanpa harus membaca keseluruhan teks. Selain sebagai alat klasifikasi, pemilihan palet warna disesuaikan dengan identitas visual PT MRT Jakarta yang mencakup warna biru tua (#14799E) sebagai warna utama, biru muda (#89BFD9 dan #C3E8F5), hijau (#00B712 dan #A2C3EF),

oranye (#FFBD68 dan #FF9D14), serta merah (#C91414). Pada prosesnya, sistem warna diputuskan untuk murni merepresentasikan kategori perangkat, bukan tingkat kedaruratan, guna menjaga konsistensi struktur informasi di lapangan.



Gambar 4 Panduan Penggunaan Font

Dari aspek keterbacaan (readability), penerapan tipografi dirancang menggunakan tiga jenis huruf dengan fungsi spesifik untuk membangun hierarki informasi pada format buku berukuran A5 (Gambar 4).

Huruf Archivo Black digunakan pada judul utama untuk memberikan penekanan visual; Montserrat diterapkan pada subjudul dan elemen navigasi; sedangkan Poppins dipilih untuk isi materi dan format tanya jawab karena memiliki anatomi yang sederhana, modern, serta nyaman dibaca pada media digital maupun

cetak. Pengaturan jarak antarbaris (line spacing) dan ukuran huruf disesuaikan secara proporsional untuk mempermudah petugas mengenali struktur teks dengan cepat dalam situasi operasional dengan urgensi tinggi.



Gambar 5 Penerapan Layout pada Halaman Pengoperasian dan Re-

Penerapan tata letak (layout) mengombinasikan teks instruksi, foto aktual perangkat, dan ilustrasi pendukung ke dalam satu kesatuan informasi yang utuh (Gambar 5). Penyusunan informasi dilakukan secara bertahap mengikuti alur kerja operasional nyata di lapangan melalui sistem penomoran yang jelas. Kehadiran foto aktual perangkat berfungsi krusial untuk membantu petugas mengenali komponen teknis secara langsung, sekaligus meminimalkan beban kognitif pengguna dalam menentukan fokus baca saat mencari panduan

pemecahan masalah (quick reference).



Gambar 6 Penerapan Format FAQ pada Fasilitas KIOSK dan PIDTV

Guna mengoptimalkan penyampaian materi teknis yang kompleks, buku saku ini menerapkan format FAQ sebagai pendekatan utama dalam penyajian informasi (Gambar 6). Mengingat setiap perangkat stasiun memiliki karakteristik gangguan yang spesifik, struktur tanya-jawab dinilai lebih efektif, langsung pada sasaran (problem-oriented), dan efisien dibandingkan narasi teks yang panjang. Melalui format FAQ ini, petugas dapat langsung mencocokkan kendala riil yang dihadapi di lapangan dengan langkah penanganan yang solutif, sehingga mendukung peran buku saku operasional digital sebagai media komunikasi internal yang praktis dan responsif.

Evaluasi Buku Saku Operasional Digital

Evaluasi buku saku operasional digital dilakukan untuk mengetahui sejauh mana media yang dirancang dapat berfungsi sebagai media komunikasi internal bagi petugas di Stasiun Dukuh Atas BNI MRT Jakarta. Sesuai dengan fokus penelitian, evaluasi ini diarahkan pada aspek usability dan kemudahan pemahaman untuk menilai apakah buku saku mampu membantu pengguna mengakses, menggunakan, dan memahami informasi operasional secara cepat, praktis, dan terstruktur. Evaluasi dilakukan pada tahap penggunaan awal karena buku saku masih berada pada fase soft launching, sehingga hasil yang diperoleh diposisikan sebagai masukan awal untuk penyempurnaan media sebelum dikembangkan menjadi versi final.

Hasil Wawancara Informan

Wawancara dilakukan terhadap tiga informan yang terlibat langsung dalam operasional Stasiun Dukuh Atas BNI MRT Jakarta, yaitu Station Head, Junior Staff Leader, dan Station Staff Officer. Secara umum, seluruh informan menilai bahwa buku saku

operasional digital memberikan manfaat positif sebagai media komunikasi internal. Keberadaan media ini membantu memusatkan informasi penanganan gangguan operasional yang sebelumnya tersebar pada berbagai sumber, seperti dokumen internal, panduan perangkat, dan grup komunikasi internal. Dengan adanya satu sumber rujukan yang terintegrasi, pengguna dapat memperoleh informasi secara lebih cepat dan mandiri tanpa terlalu bergantung pada arahan dari personel lain.

Dari aspek usability, buku saku dinilai mampu mempercepat proses pencarian informasi dan mendukung kebutuhan operasional sehari-hari. Media ini juga berfungsi sebagai sarana knowledge refreshment bagi petugas yang mengalami rotasi penempatan maupun personel baru yang sedang beradaptasi dengan lingkungan kerja stasiun. Temuan tersebut menunjukkan bahwa buku saku telah menjalankan fungsinya sebagai quick reference yang mendukung efisiensi akses informasi di lapangan.

Pada aspek kemudahan pemahaman, informan menilai bahwa buku saku membantu menciptakan

keseragaman pemahaman antarpetugas dalam menangani gangguan operasional. Sebelum media ini digunakan, informasi sering kali diperoleh dari pengalaman individu atau arahan lisan yang berpotensi menimbulkan perbedaan interpretasi. Kehadiran buku saku sebagai sumber rujukan bersama membantu menyajikan informasi yang lebih konsisten sehingga mendukung komunikasi internal yang lebih efektif.

Penilaian terhadap elemen desain visual juga menunjukkan hasil yang positif. Sistem warna (color coding) membantu membedakan kategori informasi dan mempermudah navigasi, sedangkan tipografi dinilai cukup nyaman dibaca dalam berbagai situasi operasional. Tata letak yang menggunakan langkah-langkah bernomor dinilai mampu membantu pengguna memahami alur informasi secara sistematis. Selain itu, format Frequently Asked Questions (FAQ) dianggap praktis karena memungkinkan pengguna menemukan solusi secara cepat sesuai kebutuhan operasional. Ilustrasi dan gambar pendukung juga dinilai membantu memperjelas informasi teknis, terutama bagi

pengguna yang belum familiar dengan perangkat tertentu.

Meskipun memperoleh tanggapan yang sangat baik, informan memberikan beberapa masukan untuk pengembangan media. Beberapa halaman masih dianggap cukup padat sehingga memerlukan penambahan white space agar lebih nyaman dibaca. Selain itu, konsistensi penggunaan elemen visual dan penyajian informasi pada setiap halaman perlu ditingkatkan untuk menghasilkan tampilan yang lebih seragam dan profesional.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa buku saku operasional digital telah memenuhi fungsi awalnya sebagai media komunikasi internal yang mendukung akses informasi, keseragaman pemahaman, dan efisiensi pencarian solusi operasional. Temuan ini menunjukkan bahwa media memiliki potensi untuk dikembangkan lebih lanjut sebagai sarana pendukung operasional di lingkungan stasiun.

Hasil Kuesioner Melalui Google Form

Selain wawancara, evaluasi buku saku operasional digital juga diperkuat melalui penyebaran kuesioner

Google Form kepada tujuh responden internal Stasiun Dukuh Atas BNI MRT Jakarta. Data kuantitatif ini digunakan untuk melihat kecenderungan penilaian pengguna secara objektif terhadap buku saku, khususnya pada aspek *usability*, kemudahan pemahaman, serta penerapan elemen desain visual. Rekapitulasi hasil evaluasi tersebut dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Evaluasi melalui Google Form

No	Indikator Penilaian	Aspek Evaluasi	Nilai Rata-rata
1	Penggunaan warna dalam buku saku membantu membedakan informasi dengan jelas	Sistem Warna	4,71
2	Ukuran dan jenis huruf dalam buku saku mudah dibaca saat bekerja	Tipografi	4,71
3	Susunan tampilan (<i>layout</i>) buku saku memudahkan memahami informasi	Layout	4,71
4	Penempatan teks dan gambar membantu memahami informasi	Visualisasi	4,57
5	Format <i>Frequently Asked Questions</i> (FAQ) memudahkan menemukan solusi lebih cepat	Format Penyajian	4,71
6	Buku saku mudah digunakan dalam kegiatan operasional sehari-hari	Usability	4,57
7	Isi materi dalam buku saku mudah dipahami	Kemudahan Pemahaman	4,43

Sumber: Data Primer Penelitian Terolah (2026)

Dari Tabel 1 dapat diketahui bahwa seluruh indikator memperoleh nilai rata-rata 4,43–4,71 pada skala Likert 1–5, yang menunjukkan kategori sangat baik. Nilai tertinggi diperoleh pada indikator sistem warna, tipografi, tata letak (*layout*), dan format *Frequently Asked Questions* (FAQ) dengan nilai rata-rata 4,71. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengguna menilai sistem visual dan format pen-

yajian yang diterapkan mampu membantu proses identifikasi informasi, meningkatkan keterbacaan, serta mempermudah pencarian solusi dalam situasi operasional.

Indikator visualisasi dan *usability* memperoleh nilai rata-rata 4,57, yang menunjukkan bahwa elemen visual yang digunakan telah mendukung pemahaman informasi dan kemudahan penggunaan media dalam kegiatan operasional sehari-hari. Sementara itu, indikator kemudahan pemahaman memperoleh nilai rata-rata 4,43. Meskipun menjadi nilai terendah dibandingkan indikator lainnya, skor tersebut tetap berada pada kategori sangat baik dan menunjukkan bahwa isi materi pada umumnya telah mudah dipahami oleh pengguna.

Hasil kuantitatif tersebut diperkuat oleh tanggapan terbuka responden yang menyatakan bahwa buku saku membantu memusatkan informasi operasional yang sebelumnya tersebar pada berbagai sumber sehingga lebih mudah diakses saat dibutuhkan. Penggunaan sistem warna juga dinilai membantu mempercepat pencarian kategori informasi. Di sisi lain, beberapa responden menyarankan penambahan contoh

kasus dan tangkapan layar (*screen-shot*) pada bagian *troubleshooting* agar informasi yang disajikan lebih aplikatif dalam mendukung penanganan gangguan operasional.

Secara keseluruhan, hasil kuesioner menunjukkan bahwa buku saku operasional digital telah memenuhi fungsi dasarnya sebagai media komunikasi internal yang mendukung akses informasi, *usability*, dan kemudahan pemahaman pengguna. Temuan ini mengindikasikan bahwa media memiliki tingkat penerimaan yang baik dan layak untuk dikembangkan lebih lanjut melalui penyempurnaan isi, tampilan visual, serta kelengkapan materi pada tahap pengembangan berikutnya.

Pembahasan Hasil Keseluruhan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa buku saku operasional digital berperan sebagai media komunikasi internal yang mendukung akses informasi bagi petugas Stasiun Dukuh Atas BNI MRT Jakarta. Kehadiran media ini membantu memusatkan informasi operasional yang sebelumnya tersebar pada berbagai sumber sehingga mempermudah pencarian in-

formasi dan mendukung keseragaman pemahaman antarpetugas. Temuan tersebut sejalan dengan pendapat Putri dan Rahmawati (2022) yang menyatakan bahwa media komunikasi internal berperan dalam menciptakan kesamaan pemahaman dan mendukung efektivitas komunikasi dalam organisasi.

Dari perspektif desain informatif, penerapan sistem warna, tipografi, tata letak (*layout*), ilustrasi, dan format *Frequently Asked Questions* (FAQ) terbukti mendukung kemudahan akses informasi. Sistem warna membantu pengguna mengidentifikasi kategori informasi secara lebih cepat, sedangkan tata letak yang terstruktur dan penggunaan ilustrasi mendukung pemahaman informasi teknis. Temuan ini sejalan dengan konsep desain informatif yang menekankan penyajian informasi secara jelas, terstruktur, dan mudah dipahami oleh pengguna (Pettersson, 2012).

Hasil evaluasi juga menunjukkan bahwa buku saku memiliki tingkat *usability* yang baik. Pengguna menilai media mudah digunakan dalam kegiatan operasional sehari-hari, membantu menemukan informasi dengan cepat, serta mendukung penyelesaian permasalahan

operasional secara lebih efisien. Selain itu, tingginya tingkat kemudahan pemahaman menunjukkan bahwa informasi yang disajikan mampu membantu menciptakan keseragaman persepsi dalam pelaksanaan prosedur operasional.

Meskipun memperoleh tanggapan yang sangat positif, hasil evaluasi menunjukkan bahwa beberapa aspek masih memerlukan penyempurnaan, seperti penyederhanaan isi materi, pengaturan kepadatan tata letak, peningkatan konsistensi visual, serta penambahan contoh kasus pada bagian *troubleshooting*. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengembangan media komunikasi internal perlu dilakukan secara berkelanjutan agar tetap sesuai dengan kebutuhan pengguna dan dinamika operasional yang terus berkembang.

Secara keseluruhan, buku saku operasional digital menunjukkan potensi yang baik sebagai media komunikasi internal di lingkungan stasiun. Media ini tidak hanya mendukung akses informasi yang lebih cepat dan terstruktur, tetapi juga membantu meningkatkan keseragaman pemahaman serta efisiensi pencarian solusi operasional bagi petugas.

D. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa buku saku operasional digital yang dirancang sebagai media komunikasi internal di Stasiun Dukuh Atas BNI MRT Jakarta mampu mendukung kebutuhan informasi operasional petugas. Proses perancangan yang meliputi identifikasi kebutuhan pengguna, pengembangan konsep, penyusunan konten, penerapan elemen desain visual, serta evaluasi penggunaan menghasilkan media yang terstruktur, mudah diakses, dan mudah dipahami. Penerapan prinsip desain informatif melalui sistem warna, tipografi, tata letak (*layout*), ilustrasi, dan format *Frequently Asked Questions* (FAQ) berkontribusi dalam mendukung penyampaian informasi secara efektif.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa buku saku operasional digital memperoleh tanggapan positif dari pengguna. Media ini dinilai membantu mempercepat akses informasi, mendukung keseragaman pemahaman antartugas, serta meningkatkan efisiensi pencarian solusi terhadap permasalahan operasional. Temuan tersebut menunjukkan bahwa buku saku operasional digital memiliki po-

tensi sebagai media komunikasi internal yang mendukung kegiatan operasional stasiun.

Meskipun demikian, karena media masih berada pada tahap *soft launching*, beberapa aspek masih memerlukan penyempurnaan, seperti peringkasan isi materi, pengaturan kepadatan tata letak, peningkatan konsistensi visual, serta penambahan contoh kasus pada bagian *troubleshooting*. Oleh karena itu, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar pengembangan lebih lanjut untuk menghasilkan versi final yang lebih efektif. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan media komunikasi internal pada lingkungan transportasi publik maupun organisasi lain yang memiliki kebutuhan informasi operasional yang kompleks.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambrose, G., & Harris, P. (2021). *The fundamentals of creative design*. Bloomsbury Publishing.
- Anggraini, S., & Nathalia, K. (2014). *Desain komunikasi visual: Dasar-dasar panduan untuk pemula*. Nuansa Cendekia.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.

- Defiana Rahmatwati. (2025). Proses kreatif dan penerapan unsur-unsur desain grafis buku program kolaborasi DPMA IPB dan YBM Brilian [Laporan akhir sarjana terapan, Program Studi Komunikasi Digital dan Media, Sekolah Vokasi IPB University]. <http://repository.ipb.ac.id/handle/123456789/170306>
- Hidayat, M., & Sari, P. (2023). Pola komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja organisasi. *Jurnal Komunikasi Bisnis*, 7(2), 89–102.
- International Organization for Standardization. (2018). ISO 9241-11:2018 ergonomics of human-system interaction—Part 11: Usability: Definitions and concepts. ISO.
- Kusumaningtyas, R. H., & Fudholak, N. M. (2024). Evaluasi usability aplikasi desain grafis menggunakan questionnaires Nielsen's attributes of usability (NAU). *Jurnal Perangkat Lunak*, 6(2), 296–303. <https://doi.org/10.32520/jupel.v6i2.3321>
- Listya, A. (2021). Konsep dan penggunaan warna dalam infografis. *Jurnal Desain*. https://www.journal.lppmunindra.ac.id/index.php/Jurnal_Desain/article/view/2837
- Lupton, E. (2022). *Thinking with type: A critical guide for designers, writers, editors, & students* (3rd ed.). Princeton Architectural Press.
- Ningsih, R., & Pratama, E. (2025). Pengembangan buku saku digital interaktif sebagai media pembelajaran. *Jurnal Pendidikan Informatika dan Sains*, 10(1), 112–125.
- Noviadji, B. R., & Hendrawan, A. (2021). Perancangan buku ilustrasi sebagai media pengenalan bidang keilmuan desain. *Jurnal Desain*, 8(2), 103–121. <https://doi.org/10.30998/jd.v8i2.7930>
- O'Grady, J., & O'Grady, K. (2022). *A designer's research manual: Succeed in design by knowing your clients and what they really need*. Rockport Publishers.
- Pettersson, R. (2012). *Introduction to information design*. International Institute for Information Design.
- Satwiko, P. (2019). *Desain ramah otak*. PT Rahma.
- Suminto, M. A., Dewanto, T. H., & Riqqoh, A. K. (2024). Legibility dan readability dalam desain brosur digital. *ANDHARUPA: Jurnal Desain Komunikasi Visual & Multimedia*, 10(4). <https://doi.org/10.33633/andharupa.v10i04.11190>