

EFEKTIVITAS SISTEM WAYFINDING MALL BERDASARKAN PERSEPSI PENGUNJUNG DI MANADO TOWN SQUARE, KOTA MANADO

David S. Sampul^{1*}, Judy O. Waani², Chyntia E.V Wuisang³

^{1,2,3}Program Studi Magister Arsitektur, Pascasarjana, Universitas Sam Ratulangi

*sampul.david@gmail.com

Article Info: Received: 5 Juny 2025, Accepted: 8 July 2025, Published: 10 July 2025

ABSTRACT.

Manado Town Square (Mantos) as a large-scale shopping center has a spatial complexity that has the potential to cause visitor disorientation, reduce navigation efficiency, and reduce the quality of the shopping experience. Wayfinding, as a spatial navigation system based on environmental elements, is crucial in improving the effectiveness of visitor orientation. This study is based on Gibson's wayfinding theory to understand how users receive and process spatial information based on the types of wayfinding systems. This study aims to evaluate the effectiveness of the wayfinding system in Mantos based on visitor perceptions in order to identify navigation barriers and optimize the existing wayfinding system. Qualitative research methods are used with field observation techniques to identify existing wayfinding elements and questionnaire surveys to measure visitor perceptions of the effectiveness of the navigation system. This approach was chosen because it is able to describe in depth the user experience and factors that influence spatial orientation. This study also found that new visitors took an average of 8–12 minutes longer to find their destination than regular visitors. This shows the real impact of the lack of effective navigation system on the efficiency of movement within the mall. This study shows the importance of integrating environmental graphic design in the design of large-scale public spaces. This research strengthens the understanding that spatial orientation is the result of complex interactions between humans and their environment, not simply a directional system.

Keywords: *Manado Town Square; Wayfinding*

ABSTRAK.

Manado Town Square (Mantos) sebagai pusat perbelanjaan skala besar memiliki kompleksitas tata ruang yang berpotensi menyebabkan disorientasi pengunjung, menurunkan efisiensi navigasi, serta mengurangi kualitas pengalaman berbelanja. Wayfinding, sebagai sistem navigasi spasial berbasis elemen lingkungan, menjadi krusial dalam meningkatkan efektivitas orientasi pengunjung. Penelitian ini berlandaskan teori wayfinding dari Gibson untuk memahami bagaimana pengguna menerima dan memproses informasi spasial berdasarkan jenis-jenis sistem wayfinding. Studi ini bertujuan mengevaluasi efektivitas sistem wayfinding di Mantos berdasarkan persepsi pengunjung guna mengidentifikasi hambatan navigasi serta optimalisasi sistem wayfinding yang ada. Metode penelitian kualitatif digunakan dengan teknik observasi lapangan untuk mengidentifikasi elemen wayfinding eksisting serta survei kuisisioner untuk mengukur persepsi pengunjung terhadap efektivitas sistem navigasi. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan secara mendalam pengalaman pengguna serta faktor-faktor yang memengaruhi orientasi spasial. Penelitian ini juga menemukan bahwa pengunjung baru memerlukan waktu rata-rata 8–12 menit lebih lama untuk menemukan tujuan dibandingkan pengunjung tetap. Ini menunjukkan dampak nyata dari kurangnya efektivitas sistem navigasi terhadap efisiensi pergerakan di dalam mall. Studi ini menunjukkan pentingnya integrasi environmental graphic design dalam perancangan ruang publik skala besar. Penelitian ini memperkuat pemahaman bahwa orientasi spasial adalah hasil dari interaksi kompleks antara manusia dan lingkungannya, bukan sekadar sistem petunjuk arah.

Kata kunci: *Manado Town Square; Wayfinding*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Bangunan komersil terus mengalami peningkatan sebagai usaha yang dapat menunjang kemajuan pariwisata dan sektor ekonomi daerah. Beberapa pusat perbelanjaan skala besar yang ada di Kota Manado adalah Megamall dan Manado Town Square. Untuk beraktifitas di Manado Town Square, pengunjung akan mengandalkan petunjuk yang diperoleh supaya dapat beraktifitas dengan lancar dan efektif. Untuk itu dibutuhkan sistem wayfinding yang baik untuk memudahkan pengunjung beraktifitas dengan lancar di dalam bangunan pusat perbelanjaan skala besar khususnya di Manado Town Square. Wayfinding merupakan proses pengumpulan informasi dan pengambilan keputusan yang dilakukan orang untuk mengarahkan mereka bergerak atau berpindah dari satu tempat ke tempat yang lain (Hunter, 2010). Selain itu Abrams (2010) juga mengungkapkan bahwa wayfinding merupakan gambaran pengalaman persepsi pengguna dalam suatu konteks lingkungan dimana jika terjadi kesalahan dalam penataannya dapat menyebabkan disorientasi dan kebingungan. Kompleksitas pusat perbelanjaan skala besar seperti Manado Town Square seringkali menyebabkan pengunjung kesulitan untuk mengakses lokasi tujuan di dalam bangunan dan membuat aktifitas pengunjung menjadi tidak efektif karena harus berputar-putar terlebih dahulu sebelum sampai pada ruang yang dituju. Kurangnya penanda dalam bangunan menyebabkan pengunjung khususnya pengunjung baru dan yang tidak sering berkunjung atau wisatawan mengalami pengalaman kunjungan yang kurang menyenangkan.

Pengalaman wayfinding yang baik dapat meningkatkan kenyamanan pengunjung dan memperkuat daya saing mall di era modern. Ketika pengunjung dapat dengan mudah menemukan lokasi yang mereka cari, mereka akan merasa lebih nyaman dan cenderung menghabiskan lebih banyak waktu serta berkunjung kembali di lain kesempatan. Sebaliknya, pengalaman navigasi yang buruk dapat menimbulkan frustrasi dan bahkan membuat pengunjung enggan untuk kembali ke mall tersebut. Selain itu, efektivitas wayfinding juga berkontribusi terhadap efisiensi pergerakan di dalam mall, mengurangi kemacetan di area tertentu, serta membantu dalam situasi darurat dengan memberikan petunjuk evakuasi yang jelas.

Wayfinding pada pusat perbelanjaan banyak mengarah pada aktifitas yang dilakukan oleh para pengunjung tetapi belum berfungsi secara maksimal dalam memberikan kemudahan dalam mengakses dan menemukan tempat di dalam pusat perbelanjaan khususnya di Manado Town Square. Dalam konteks pusat perbelanjaan seperti Manado Town Square (Mantos), wayfinding yang efektif sangat penting karena berkontribusi langsung terhadap kenyamanan dan pengalaman pengunjung. Mall dengan desain yang kompleks dan berbagai zona fungsional sering kali menghadirkan tantangan bagi pengunjung dalam menavigasi ruang yang luas. Oleh karena itu, penelitian ini berusaha memahami efektivitas wayfinding di Manado Town Square berdasarkan persepsi pengunjung, dengan tujuan mengidentifikasi permasalahan utama serta memberikan rekomendasi untuk peningkatan sistem navigasi di dalam mall.

Tantangan utama dalam wayfinding di mall sering kali disebabkan oleh kompleksitas tata ruang yang membingungkan. Manado Town Square memiliki berbagai lantai, area komersial, dan fasilitas umum yang bisa membuat pengunjung, terutama yang baru pertama kali datang, mengalami kesulitan dalam menemukan lokasi yang diinginkan. Selain itu, banyak pusat perbelanjaan mengandalkan desain interior yang seragam, sehingga kurangnya elemen landmark yang mencolok dapat menyulitkan pengunjung dalam mengingat atau mengenali titik-titik orientasi utama. Faktor lain yang mempengaruhi efektivitas wayfinding adalah keberadaan signage atau papan petunjuk. Jika signage tidak ditempatkan secara strategis atau tidak cukup jelas, pengunjung mungkin akan kesulitan memahami arah yang harus diambil. Kekurangan dalam desain dan penyampaian informasi pada signage dapat menyebabkan kebingungan, meningkatkan waktu pencarian, dan bahkan mengurangi kepuasan pengunjung terhadap pengalaman berbelanja mereka.

Selain itu, aspek aksesibilitas juga menjadi tantangan dalam wayfinding. Beberapa kelompok pengunjung, seperti lansia, penyandang disabilitas, atau orang tua dengan anak kecil, sering menghadapi kendala dalam menemukan jalur akses yang nyaman, seperti lokasi elevator, ramp, atau toilet yang sesuai kebutuhan mereka. Jika fasilitas ini tidak ditunjukkan dengan jelas dalam sistem navigasi mall, maka pengalaman mereka akan menjadi lebih sulit dan kurang menyenangkan. Faktor lain yang perlu dipertimbangkan adalah dampak keramaian dan

perubahan tata letak tenant di dalam mall. Kepadatan pengunjung dapat menghalangi pandangan terhadap petunjuk navigasi, sementara renovasi atau perubahan lokasi toko dapat menyebabkan kebingungan bagi pengunjung yang sudah familiar dengan layout sebelumnya.

Dengan berkembangnya teknologi, sistem wayfinding kini dapat ditingkatkan melalui inovasi seperti aplikasi navigasi berbasis digital, augmented reality, atau sistem interaktif berbasis peta digital di dalam mall. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pengelola Manado Town Square dalam mengoptimalkan sistem navigasi yang lebih ramah pengguna, tidak hanya melalui peningkatan signage dan elemen visual, tetapi juga dengan mempertimbangkan kebutuhan beragam kelompok pengunjung. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pengembang pusat perbelanjaan lainnya dalam menciptakan lingkungan yang lebih mudah diakses dan dinavigasi, sehingga pengalaman pengunjung dapat lebih baik dan mendukung keberlanjutan operasional mall dalam jangka panjang.

METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian dalam studi ini dirancang menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan tujuan untuk menggambarkan secara mendalam efektivitas sistem wayfinding berdasarkan persepsi pengunjung Manado Town Square. Pendekatan ini dipilih karena mampu menangkap kompleksitas pengalaman pengguna dalam menavigasi ruang pusat perbelanjaan skala besar, sekaligus mengungkap faktor-faktor yang memengaruhi persepsi dan orientasi spasial mereka secara utuh.

Tahap awal penelitian diawali dengan perumusan masalah, penetapan tujuan, dan penyusunan kerangka teori. Peneliti mengidentifikasi isu disorientasi pengunjung yang timbul akibat kompleksitas tata ruang Mantos, serta kurang optimalnya sistem wayfinding dalam mendukung navigasi. Untuk itu, teori-teori utama dari Gibson, Passini, dan Lynch dijadikan sebagai dasar untuk menelaah elemen-elemen arsitektural wayfinding, teori persepsi, serta konsep pengalaman spasial pengguna. Tahap ini menghasilkan indikator-indikator penting yang akan dijadikan acuan dalam observasi dan analisis, seperti keterbacaan signage, kehadiran landmark, kejelasan jalur

sirkulasi, dan tingkat kenyamanan dalam proses pencarian arah.

Selanjutnya, tahap pengumpulan data dilakukan secara langsung di lapangan, khususnya di kawasan Manado Town Square, mencakup ketiga bangunannya yang memiliki konfigurasi ruang berbeda. Teknik yang digunakan dalam tahap ini adalah observasi visual terhadap elemen wayfinding eksisting, dokumentasi foto terhadap signage, node, dan landmark yang ada, serta penyebaran kuesioner kepada para pengunjung. Kuesioner dirancang untuk mengukur persepsi pengunjung terhadap kejelasan sistem penunjuk arah, kemudahan menemukan lokasi, serta tingkat disorientasi yang dialami selama berkunjung. Data yang terkumpul mencerminkan pengalaman riil pengguna yang menjadi dasar penilaian efektivitas sistem navigasi spasial.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan tematik. Analisis dilakukan dengan mengkategorikan temuan ke dalam elemen-elemen wayfinding yang relevan, seperti path, signage, landmark, dan area node, sesuai dengan teori Lynch dan Passini. Hasil analisis menunjukkan bahwa sistem wayfinding di Manado Town Square belum sepenuhnya efektif. Beberapa kendala utama yang diidentifikasi meliputi rendahnya keterbacaan signage akibat tipografi dan ukuran huruf yang kurang ideal, ketidakkonsistenan penggunaan warna dan simbol antar-zona, serta minimnya landmark visual yang kuat untuk membantu pengunjung mengorientasikan diri. Selain itu, tata letak ruang yang kompleks dan seragam antar-lantai membuat pengunjung—terutama yang baru pertama kali datang—mengalami kesulitan dalam menentukan arah dan tujuan.

Tahap akhir dari metodologi ini adalah penyusunan interpretasi hasil dan perumusan rekomendasi. Berdasarkan temuan di lapangan, peneliti menyarankan sejumlah strategi perbaikan, di antaranya: peningkatan kualitas dan hirarki signage yang mengutamakan keterbacaan dan penempatan strategis, penguatan elemen landmark sebagai titik referensi utama untuk memudahkan orientasi, serta pengembangan sistem wayfinding digital berbasis peta interaktif untuk mendukung navigasi real-time. Rekomendasi ini diharapkan dapat menjadi masukan aplikatif bagi pengelola pusat perbelanjaan, khususnya dalam mendesain

sistem navigasi yang adaptif, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna dari berbagai latar belakang.

Dengan tahapan-tahapan yang sistematis ini, penelitian tidak hanya berhasil mengidentifikasi kelemahan sistem wayfinding yang ada, tetapi juga menawarkan solusi berbasis data dan teori untuk peningkatan kualitas pengalaman spasial pengunjung mall. Metodologi yang digunakan sekaligus menegaskan pentingnya integrasi antara desain arsitektur dan persepsi pengguna dalam menciptakan ruang publik yang fungsional dan ramah navigasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Manado Town Square memiliki tata letak berbentuk persegi dan berbentuk persegi Panjang dengan pola terpusat. Pola ini berimplikasi pada cara pengunjung menavigasi ruang di dalam mall. Dengan konfigurasi ini, pengunjung cenderung bergerak dari satu titik ke titik lainnya dengan menggunakan referensi visual dari tenant utama dan signage yang tersedia. Berikut hasil analisis system wayfinding di Mantos berdasarkan teori Gibson.

Branding & Placemaking Mantos 1&2

Sistem branding tenant di Manado Town Square (Mantos) dirancang secara strategis untuk menciptakan identitas visual yang kuat dan menarik, dengan memadukan gaya global, nasional, dan lokal dalam satu kesatuan yang harmonis. Tenant internasional seperti Starbucks dan H&M menerapkan standar branding global yang konsisten dengan pencahayaan dan signage khas, sementara tenant nasional seperti J.CO, Gramedia dan Hypermart (Gambar 1) menyesuaikan desain dengan identitas korporat mereka namun tetap serasi dengan arsitektur mall. Tenant lokal dan UMKM menampilkan branding yang lebih fleksibel, sering kali mencerminkan identitas budaya lokal Sulawesi Utara. Pengelola Mantos juga menerapkan zonasi tematik dan promosi kolektif melalui event serta media digital untuk memperkuat eksposur brand, menjadikan sistem branding ini tidak hanya sebagai alat komersial, tetapi juga sebagai elemen wayfinding visual yang efektif dalam memandu dan menarik pengunjung.



Gambar 1. Gambar beberapa branding yang ada di Mantos

Berdasarkan grafik pada gambar 1, mayoritas responden mengakui bahwa branding memiliki peran yang sangat penting dalam membantu mereka mengingat lokasi dan arah di Mantos. Hal ini menunjukkan bahwa elemen branding tidak hanya berfungsi sebagai identitas visual tetapi juga sebagai alat bantu wayfinding.



Gambar 2. Pengaruh Brand Terhadap branding Aktivitas pengunjung di Mantos

Faktor eksternal seperti eksposur terhadap merek-merek ternama di Mantos menciptakan titik referensi yang kuat bagi pengunjung. Faktor internal, seperti pengalaman dan preferensi pribadi terhadap brand tertentu, juga berkontribusi dalam menentukan seberapa efektif suatu brand dalam membantu navigasi. Penggunaan branding yang konsisten pada setiap zona Mantos dapat meningkatkan efektivitas wayfinding dan mengurangi kebingungan pengunjung.

Placemaking di Mantos diwujudkan melalui penataan ruang yang menciptakan pengalaman sosial dan visual yang nyaman bagi pengunjung. Area publik seperti atrium, foodcourt, dan koridor utama dirancang sebagai ruang pertemuan yang aktif, dilengkapi pencahayaan alami, elemen dekoratif musiman, serta akses visual ke tenant-tenant utama sebagai daya tarik. Keberadaan spot foto, instalasi seni temporer, dan event tematik juga memperkuat identitas ruang dan membangun koneksi emosional pengunjung dengan tempat, menjadikan Mantos bukan sekadar pusat belanja, tetapi juga ruang publik yang hidup dan inklusif.



Gambar 3. Pengaruh Desain Placemarking Terhadap Aktivitas Pengunjung di Mantos

Hasil grafik pada gambar 2 menunjukkan desain placemarking yang khas membantu pengunjung dalam mengingat area-area penting di Mantos. Placemarking yang dirancang dengan baik memungkinkan pengunjung untuk secara intuitif mengenali berbagai zona berdasarkan elemen visual yang unik, seperti warna, pencahayaan, dan elemen dekoratif. Dari perspektif persepsi, faktor eksternal seperti desain yang jelas dan mencolok meningkatkan daya ingat pengunjung, sedangkan faktor internal seperti kebiasaan dan pengalaman sebelumnya mempengaruhi seberapa cepat mereka dapat menyesuaikan diri dengan sistem wayfinding yang ada. Dari perspektif teori persepsi, branding yang kuat menciptakan titik referensi yang jelas bagi pengunjung. Faktor eksternal seperti papan nama tenant yang menonjol dan pencahayaan yang baik membantu menciptakan pemetaan kognitif yang efektif. Sementara itu, faktor internal seperti pengalaman berbelanja sebelumnya dan preferensi terhadap merek tertentu juga mempengaruhi seberapa mudah pengunjung mengingat dan menemukan lokasi tenant yang dicari.

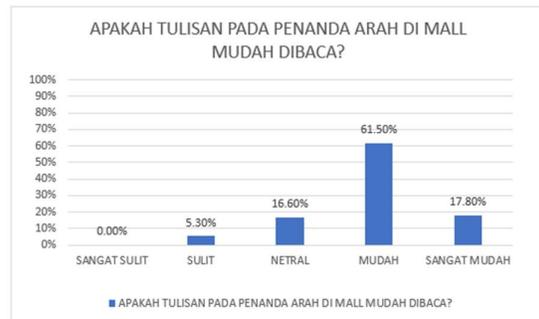
Typography Mantos

Tipografi di Manado Town Square (Mantos) digunakan secara fungsional dan estetis untuk mendukung sistem navigasi (wayfinding) dan branding tenant. Pada signage utama mall dan papan petunjuk arah, tipografi yang digunakan umumnya bersifat modern, sans-serif, dan mudah terbaca dari jarak jauh, dengan kontras warna yang tinggi untuk memastikan visibilitas. Setiap tenant menggunakan tipografi khas sesuai identitas merek masing-masing, menciptakan keragaman visual namun tetap dalam batas standar estetika mall.



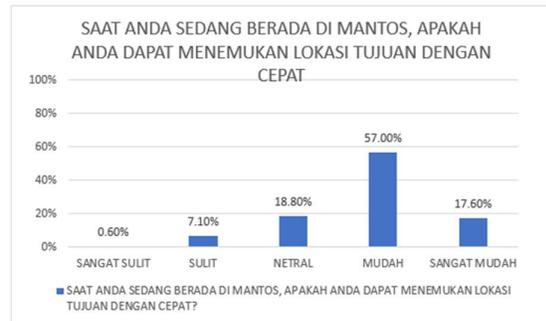
Gambar 4. Pengaturan Tipografi di Mantos

Di area publik seperti atrium atau koridor, tipografi pada media promosi dan informasi bersifat tegas dan informatif, membantu pengunjung mengenali zona dan aktivitas yang sedang berlangsung, sekaligus memperkuat citra mall sebagai ruang komersial yang tertata dan dinamis.



Gambar 5. Pengaruh Desain Penanda Arah Terhadap Aktivitas Pengunjung di Mantos

Desain penanda arah yang digunakan di Mantos ini dinilai efektif oleh mayoritas pengunjung. Font yang sederhana, ukuran huruf yang cukup besar, serta tambahan pencahayaan membuat informasi pada penanda arah mudah terbaca. Faktor eksternal seperti jarak pandang dan pencahayaan mempengaruhi efektivitas desain ini, sementara faktor internal seperti kemampuan membaca dan pemahaman simbol berperan dalam interpretasi cepat terhadap petunjuk yang diberikan.



Gambar 6. Pengaruh Desain Penanda Arah untuk Menemukan Lokasi dengan cepat.

Banyak pengunjung merasa terbantu dengan desain penanda arah yang spesifik. Adanya ikon dan simbol membantu dalam proses pencarian

lokasi dengan cepat. Teori persepsi menunjukkan bahwa manusia cenderung lebih cepat mengenali gambar dan simbol dibandingkan teks panjang. Faktor eksternal seperti tata letak signage dan visibilitas berperan penting dalam efektivitas wayfinding, sementara faktor internal seperti pengalaman individu dalam menggunakan tanda-tanda visual dapat mempercepat atau memperlambat navigasi mereka.

Desain tipografi dan layout signage di Mantos memiliki peran penting dalam efektivitas sistem wayfinding. Hasil survei menunjukkan bahwa keterbacaan huruf pada signage cukup baik, meskipun beberapa responden menyatakan bahwa ukuran dan kontras warna dapat ditingkatkan agar lebih mudah dibaca dari kejauhan.

Penerapan tipografi yang jelas dan konsisten berkontribusi pada pengurangan kebingungan pengunjung. Secara teori, typography yang efektif harus memiliki tingkat keterbacaan yang tinggi, termasuk penggunaan warna yang kontras serta penempatan yang strategis. Penggunaan huruf yang mudah dibaca dan ukuran font yang memadai dapat meningkatkan kejelasan informasi bagi pengunjung.

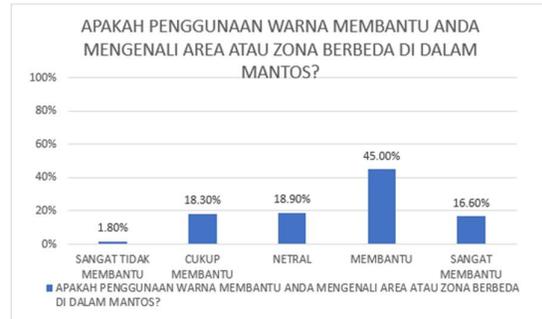
Colour Mantos



Gambar 7. Penggunaan Warna di Mantos

Warna di Mantos digunakan secara strategis untuk menciptakan suasana yang dinamis sekaligus mempermudah orientasi pengunjung. Area publik mall seperti atrium, koridor, dan eskalator didominasi oleh warna-warna netral seperti putih, abu-abu, dan beige yang memberikan kesan bersih dan luas, sementara elemen dekoratif seperti banner, lampu, dan instalasi seni musiman menambahkan aksen warna cerah untuk menarik perhatian dan menciptakan focal point. Tenant diizinkan menggunakan warna khas brand masing-masing, sehingga menciptakan keragaman visual yang mencolok namun tetap tertata. Warna juga berfungsi sebagai penanda zona, misalnya zona foodcourt cenderung menggunakan nuansa hangat seperti oranye atau merah yang menggugah selera, sementara zona fashion menampilkan warna-warna yang lebih trendi dan kontras untuk menciptakan kesan modern.

Penggunaan warna di Mantos tidak hanya mendukung estetika ruang, tetapi juga berperan dalam pengalaman spasial dan emosional pengunjung.



Gambar 8. Pengaruh Warna Terhadap Aktivitas Pengunjung Mantos

Warna merupakan elemen penting dalam menciptakan suasana dan memberikan petunjuk navigasi di Mantos. Dari grafik yang ditampilkan, terlihat bahwa mayoritas pengunjung merasa terbantu oleh penggunaan warna dalam membedakan area dan menentukan arah. Faktor eksternal seperti kombinasi warna yang digunakan dan intensitas pencahayaan mempengaruhi cara warna tersebut diterima oleh pengunjung. Sedangkan faktor internal, seperti preferensi warna dan asosiasi emosional terhadap warna tertentu, dapat mempengaruhi persepsi individu terhadap wayfinding.

Peta dan simbol dalam Mantos memberikan bantuan tambahan bagi pengunjung dalam menavigasi mall. Berdasarkan survei, penggunaan peta digital dan papan informasi di area strategis seperti pintu masuk dan pusat informasi membantu pengunjung memahami tata letak mall secara lebih cepat.

Namun, masih terdapat kendala pada beberapa area di mana informasi arah kurang lengkap atau tidak cukup jelas. Simbol yang digunakan dalam wayfinding juga harus didesain agar lebih intuitif dan sesuai dengan standar internasional, sehingga dapat dengan mudah dikenali oleh pengunjung dari berbagai latar belakang.

Symbol dan Maps Mantos

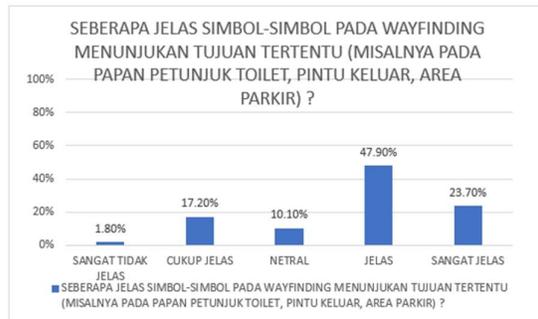
Sistem wayfinding di (Mantos) menggunakan kombinasi simbol, peta, dan signage yang dirancang untuk memudahkan navigasi pengunjung di dalam kompleks mal yang luas dan bertingkat. Simbol-simbol universal seperti ikon toilet, lift, eskalator, tangga darurat, mushola, dan ruang menyusui digunakan dengan desain

sederhana dan mudah dikenali, biasanya disertai teks dua bahasa (Indonesia dan Inggris).



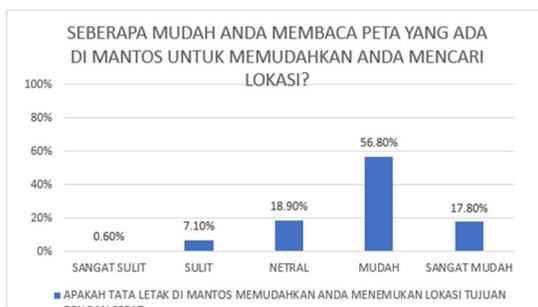
Gambar 9. Pengaruh Simbol Wayfinding Terhadap Aktivitas Pengunjung Mantos

Simbol merupakan alat bantu wayfinding yang sangat efektif karena dapat dipahami oleh berbagai kelompok usia dan latar belakang pendidikan. Grafik menunjukkan bahwa mayoritas pengunjung merasa terbantu dengan keberadaan simbol wayfinding. Faktor eksternal seperti ukuran, desain, dan lokasi simbol menentukan tingkat efektivitasnya, sedangkan faktor internal seperti kemampuan mengenali ikon dan simbol berpengaruh terhadap kecepatan pemahaman informasi yang disampaikan.



Gambar 10. Pengaruh Simbol Wayfinding Terhadap Aktivitas Pengunjung Mantos

Peta mall tersedia di beberapa titik strategis seperti pintu masuk, dekat eskalator, dan area atrium, menampilkan denah lantai dengan posisi "Anda di sini", daftar tenant, serta warna atau kode zona berdasarkan fungsi (seperti zona makanan, fashion, hiburan, dll). Sistem ini juga dilengkapi dengan arah panah dan petunjuk arah yang konsisten secara tipografi dan visual, memandu pengunjung menuju tenant populer atau fasilitas umum. Secara keseluruhan, wayfinding di Mantos membantu menciptakan alur pergerakan yang efisien dan pengalaman berkunjung yang lebih nyaman, meskipun masih dapat ditingkatkan dari segi keterbacaan pada beberapa titik atau lantai yang lebih kompleks.



Gambar 11. Pengaruh Peta terhadap Aktivitas Pengunjung di Mantos

Penggunaan peta Mantos terbukti membantu pengunjung dalam menentukan dan menemukan lokasi tujuan mereka dengan lebih cepat. Grafik menunjukkan bahwa peta berperan besar dalam memudahkan navigasi. Faktor eksternal seperti desain peta yang jelas dan lokasi penempatan peta mempengaruhi efektivitasnya, sementara faktor internal seperti pengalaman individu dalam membaca peta dan tingkat pemahaman spasial menentukan seberapa cepat mereka dapat menavigasi Mantos.

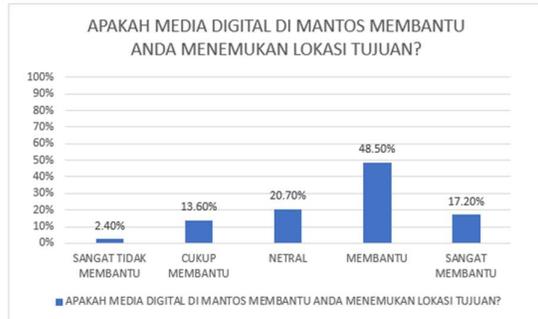
Forms, Materials & Media Mantos



Gambar 12. Bentuk forms, materials & media di Mantos

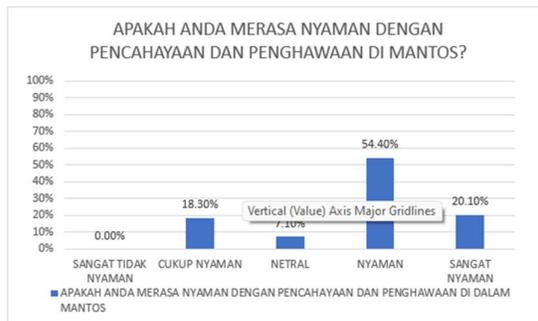
Sistem wayfinding di Manado Town Square (Mantos) memanfaatkan berbagai bentuk (forms), material, dan media untuk menciptakan navigasi yang jelas dan terintegrasi dengan estetika mall. Dari segi bentuk, elemen wayfinding seperti signage dan penunjuk arah umumnya berbentuk persegi panjang atau vertikal ramping dengan sudut tegas, menghadirkan kesan modern dan minimalis. Untuk material, digunakan bahan-bahan seperti akrilik, logam, kaca, dan plastik berkualitas dengan finishing doff atau glossy, tergantung pada lokasi dan fungsi—misalnya, signage utama menggunakan bahan yang kokoh dan tahan lama, sedangkan papan informasi tenant sering memakai akrilik transparan atau stiker vinyl. Dari sisi media, wayfinding menggabungkan elemen visual statis dan digital; media cetak digunakan untuk peta mall, direktori tenant, dan simbol tetap, sementara media digital seperti layar LED atau display interaktif

ditempatkan di area atrium atau pintu masuk untuk menampilkan informasi acara, promo tenant, hingga denah interaktif. Integrasi bentuk, material, dan media ini mendukung kejelasan informasi sekaligus menjaga kesan estetis yang konsisten di seluruh area Mantos.



Gambar 13. Pengaruh Bentuk Tanda Wayfinding Terhadap Aktivitas Pengunjung di Mantos.

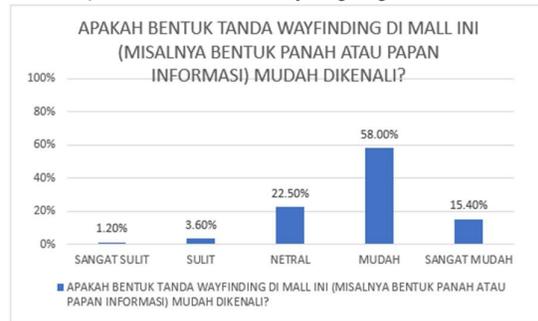
Dari grafik, terlihat bahwa bentuk tanda wayfinding yang digunakan sangat membantu pengunjung dalam mengenali lokasi di Mantos. Bentuk yang unik dan konsisten menciptakan pengalaman visual yang mudah diingat. Faktor eksternal seperti material dan desain tanda berpengaruh terhadap kejelasan informasi yang disampaikan, sedangkan faktor internal seperti kemampuan mengenali bentuk dan warna tertentu mempengaruhi efektivitas wayfinding.



Gambar 14. Pengaruh Kualitas Material Yang di Gunakan Pada Wayfinding Terhadap Aktivitas Pengunjung di Mantos.

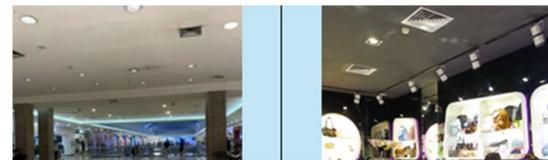
Mayoritas pengunjung merasa bahwa material yang digunakan pada sistem wayfinding berkualitas baik. Faktor eksternal seperti daya tahan material dan pemeliharaan berkala berperan dalam mempertahankan efektivitas wayfinding. Faktor internal, seperti pengalaman pengguna dalam mengamati kondisi lingkungan,

juga dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas material yang digunakan.



Gambar 15. Pengaruh Media Digital Terhadap Aktivitas Pengunjung di Mantos

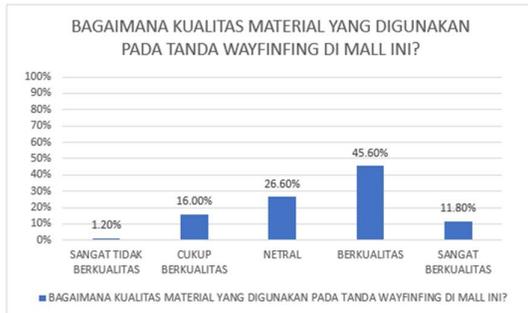
Grafik menunjukkan bahwa media digital sangat membantu pengunjung dalam menemukan lokasi tujuan mereka. Digital signage, layar interaktif, dan sistem informasi elektronik mempermudah navigasi. Faktor eksternal seperti tingkat keterbacaan layar dan kecepatan respon sistem digital berpengaruh terhadap efektivitasnya, sementara faktor internal seperti familiaritas dengan teknologi digital memengaruhi pengalaman individu dalam menggunakan media digital untuk wayfinding.



Gambar 16. Bagian interior yang berpotensi sebagai sistem wayfinding berkelanjutan di Mantos.

Sistem wayfinding di Mantos mulai menunjukkan pendekatan berkelanjutan (sustainability) melalui pemilihan material dan desain yang efisien serta ramah lingkungan. Penggunaan bahan signage seperti akrilik tahan lama, logam daur ulang, dan papan informasi modular memungkinkan pemeliharaan jangka panjang tanpa sering diganti, sehingga mengurangi limbah. Beberapa elemen wayfinding memanfaatkan penerangan LED hemat energi, baik untuk signage tenant maupun petunjuk arah, yang mendukung efisiensi energi dan umur pakai yang lebih lama. Selain itu, desain sistem wayfinding dirancang agar fleksibel dan dapat diperbarui tanpa harus mengganti seluruh struktur—misalnya, dengan sistem papan tempel atau cetak ulang modular. Meskipun belum

seluruh sistem berbasis digital, pengurangan penggunaan kertas pada promosi dan peningkatan penggunaan media digital seperti layar informasi interaktif juga merupakan langkah menuju keberlanjutan. Secara keseluruhan, sistem wayfinding di Mantos mengarah pada prinsip keberlanjutan dengan menggabungkan ketahanan material, efisiensi energi, dan fleksibilitas desain, meskipun masih memiliki ruang untuk pengembangan lebih lanjut, terutama dalam integrasi teknologi hijau dan sistem digital yang lebih menyeluruh.



Gambar 17. Pengaruh Pencahayaan Dan Penghawaan Terhadap Aktivitas Pengunjung di Mantos

Pencahayaan yang terang dan penghawaan yang baik memberikan kenyamanan bagi pengunjung, seperti terlihat pada grafik. Faktor eksternal seperti intensitas pencahayaan dan sistem ventilasi yang digunakan berperan dalam menciptakan lingkungan yang nyaman, sedangkan faktor internal seperti sensitivitas individu terhadap cahaya dan suhu ruangan mempengaruhi pengalaman mereka di Mantos. desain Mantos yang menarik dapat meningkatkan keinginan pengunjung untuk kembali berkunjung. Faktor eksternal seperti tata letak dan estetika interior sangat berpengaruh, sementara faktor internal seperti preferensi individu terhadap lingkungan belanja yang nyaman dan menarik turut menentukan tingkat kepuasan pengunjung.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis diatas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas sistem wayfinding di Manado Town Square dipengaruhi secara signifikan oleh perbedaan pola tata ruang serta kualitas elemen-elemen penunjuk arah yang diterapkan. Temuan menunjukkan bahwa familiaritas terhadap lingkungan mall mempengaruhi efisiensi navigasi, namun masih terdapat hambatan berupa ketidakkonsistenan

desain signage dan kurangnya titik referensi visual yang kuat. Oleh karena itu, optimalisasi sistem wayfinding melalui perbaikan keterbacaan, kesinambungan elemen navigasi, serta pemanfaatan teknologi digital disarankan untuk meningkatkan kenyamanan dan pengalaman ruang bagi seluruh pengunjung.

Rekomendasi

Berdasarkan temuan penelitian, direkomendasikan agar sistem wayfinding di Manado Town Square ditingkatkan melalui pendekatan desain yang lebih strategis, integratif, dan adaptif terhadap kebutuhan pengguna. Selain itu, untuk meningkatkan rasa percaya diri pengunjung dalam bernavigasi, penting dilakukan standarisasi desain wayfinding di seluruh bangunan mall agar menciptakan pengalaman yang terpadu dan tidak membingungkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abrams, J. (2010). *Wayfinding in Architecture*. A thesis for the degree of Master of Architecture School of Architecture and Community Design College of the Arts University of South Florida
- Carpman J. R., Grant M. A. (2002). *Wayfinding: A broad view*. In Bechtel R. B., Churchman A., Bechtel R. B., Churchman A. (Eds.), *Handbook of environmental psychology* (2002-02395-028, pp. 427–442). John Wiley & Sons Inc.
- Chuwiarco, S. M. (2020). *Evaluasi Sistem Wayfinding di Nippah Mall Makasar*. Skripsi thesis, Universitas Hasanuddin.
- Dewi, C. K. (2019). *Desain Signage yang Efektif untuk Menghasilkan Wayfinding Efektif untuk Menghasilkan Wayfinding*. *Jurnal Arsitektur Dimensi* 15.
- Eppi P. Suriawidjadja, Dkk. (1986). "Persepsi Bentuk dan Konsep Arsitektur", Jakarta, Djambatan
- Febriyantoko, D. (2019). *Kajian Wayfinding dan Orientasi Ruang*. *Jurnal Pengetahuan & Perancangan Desain Interior*.
- Gibson, D. (2009). *The Wayfinding Handbook*. New York: Princeton Architectural Press.
- Gluck, M. (1991). *Making Sense of Human Wayfinding: Review of Cognitive*. Dalam *Making Sense of Human Wayfinding: Review of Cognitive*. New York: Kluwer Academic Publishers.
- Golledge, R. (1999). *Wayfinding Behavior: Cognitive Mapping and Other*. London:

- Wayfinding Behavior: Cognitive Mapping and Other.
- Hunter, S. (2010). Spatial Orientation, Environmental Perception and Wayfinding. New York: University at Buffalo.
- Lynch, K. (1960). . The image of the city. Cambridge: The MIT Press.
- Passini, R. (1984). Wayfinding in Architecture, Environmental Design Series (Vol. Volume 4 New York: Van Nostrand Reinhold Company.
- Preiser, W. F. (1995). Post Occupancy Evaluation: How to Make Building Work Better. New York: Taylor & Francis.
- Rubbenstain, H. M. (1992). Pedestrian Malls, Streetscapes, and Urban Space. London: John Wiley and SonsInc.
- Shirvani, H. (1985). The Urban Design. Van Nostrand Reinhold.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif,. Bandung: Alfabeta.
- Tanuwidjaja, G. (2012). Wayfinding and Orientation System. Universitas Kristen Petra