

**PENGARUH PENEMPATAN FASILITAS INFORMASI
SIGNAGE TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI
TERMINAL 1 BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA**

TUGAS AKHIR

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus Pendidikan
Program Studi Manajemen Bandar Udara
Program Diploma Tiga

Oleh :

CINDY NOYOLA
55242110032



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
JULI 2024**

**PENGARUH PENEMPATAN FASILITAS INFORMASI
SIGNAGE TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI
TERMINAL 1 BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA**

TUGAS AKHIR

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus Pendidikan
Program Studi Manajemen Bandar Udara
Program Diploma Tiga

Oleh :

CINDY NOYOLA
55242110032



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
JULI 2024**

ABSTRAK

PENGARUH PENEMPATAN FASILITAS INFORMASI *SIGNAGE* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI TERMINAL 1 BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA

Oleh:

CINDY NOYOLA

NIT: 55242110032

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA

PT Angkasa Pura Aviiasi mengelola beberapa bandara di Indonesia, termasuk Bandara Internasional Juanda di Surabaya, Jawa Timur yang menangani banyak penumpang setiap hari, namun mengalami masalah dalam penempatan *signage* yang strategis. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 22 Tahun 2005 dan Annex 9 Tentang *Facilitation*, 2018, rambu bandara harus mudah dipahami dan tidak terhalang. Implementasi standar ini di Terminal 1 belum optimal, menyebabkan kebingungan penumpang, terutama di area keberangkatan 3 dan 4, dalam menemukan rute setelah *check-in*. Kondisi ini mempengaruhi pengalaman perjalanan penumpang. Keadaan ideal yang diinginkan, *signage* yang jelas dan mudah dipahami agar penumpang dapat menemukan jalan menuju *gate* tanpa kesulitan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penempatan *signage* terhadap kepuasan penumpang dalam menemukan rute di Terminal 1 Juanda dengan menggunakan metode survei dengan kuesioner kepada penumpang Terminal 1 dan analisis regresi linier sederhana. Hasilnya, penempatan *signage* yang tepat dan jelas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang dalam menemukan rute dengan cepat dan meningkatkan kenyamanan dan pengalaman perjalanan, sehingga optimalisasi penempatan *signage* penting untuk meningkatkan layanan di Terminal 1 Juanda.

Kata kunci: Bandar Udara Internasional Juanda, kepuasan penumpang, *signage*

ABSTRACT

THE EFFECT OF SIGNAGE INFORMATION FACILITY PLACEMENT ON PASSENGER SATISFACTION IN TERMINAL 1 OF JUANDA INTERNATIONAL AIRPORT

By:

CINDY NOYOLA

NIT: 55242110032

AIRPORT MANAGEMENT STUDY PROGRAM DIPLOMA THREE STUDY PROGRAM

PT Angkasa Pura Aviassi manages several airports in Indonesia, including Juanda International Airport in Surabaya, East Java. Terminal 1 serves many passengers daily but struggles with strategic signage placement. As per the Minister of Transportation Regulation KM 22 of 2005 and Annex 9 on Facilitation, 2018, airport signs should be clear and unobstructed. However, in Terminal 1, these standards are not fully met, causing confusion, particularly in departure areas 3 and 4 after check-in.

This impacts passengers' travel experiences. Ideally, signage should be clear and understandable so passengers can easily navigate to their gates. This study examines the impact of signage placement on passenger satisfaction in Terminal 1. It uses a survey method with questionnaires given to passengers and simple linear regression analysis to explore the relationship between signage placement and passenger satisfaction.

Results indicate that well-placed signage significantly improves passenger satisfaction. Strategically positioned signs help passengers navigate more quickly, enhancing comfort and travel experiences. Thus, optimizing signage placement is crucial for improving service quality and passenger satisfaction at Terminal 1.

Keywords: *Juanda International Airport, passenger satisfaction, signage*

PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas Akhir : “PENGARUH PENEMPATAN FASILITAS INFORMASI *SIGNAGE* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI TERMINAL 1 BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA” telah diperiksa dan disetujui sebagai salah satu syarat lulus Pendidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan Ke-2, Politeknik Penerbangan Palembang – Palembang.



Nama : CINDY NOYOLA
NIT : 55242110032

PEMBIMBING I

HERLINA FEBIYANTI, S.T., M.M.

Penata Tk.1 (III/d)

NIP. 19830207 200712 2 002

PEMBIMBING II

MOHAMMAD SYUKRI PESILETTE, S.T., M.M.

Pembina Tk.1 (IV/b)

NIP. 19720908 199803 1 002

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA

Ir. DWI CANDRA YUNIAR, S.H., S.S.T., M.Si

Pembina (IV/a)

NIP. 19760612 199803 1 001

PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir : “PENGARUH PENEMPATAN FASILITAS INFORMASI *SIGNAGE* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI TERMINAL 1 BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA” telah dipertahankan di hadapan tim penguji tugas akhir Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan Ke-2, Politeknik Penerbangan Palembang – Palembang. Tugas akhir ini dinyatakan LULUS Program Diploma Tiga pada tanggal 24 Juli 2024

ANGGOTA



DWI CAHYONO, S.T., MS.ASM.

Penata Muda (III/a)

NIP. 19831129 200604 1 004

SEKRETARIS



HERLINA FEBIYANTI, S.T., M.M.

Penata Tk.1 (III/d)

NIP. 19830207 200712 2 002

KETUA



Dr. Ir. SETIYO, M.M.

Pembina Tk.1 (IV/b)

NIP. 19601127 198002 1 001

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cindy Noyola

NIT : 55242110032

Program Studi : Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga

Menyatakan bahwa tugas akhir berjudul “PENGARUH PENEMPATAN FASILITAS INFORMASI *SIGNAGE* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI TERMINAL 1 BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA” merupakan karya asli saya bukan merupakan hasil plagiarisme.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik dari Politeknik Penerbangan Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 24 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan



Cindy Noyola

PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

Tugas akhir Diploma Tiga yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Politeknik Penerbangan Palembang dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HaKi yang berlaku di Politeknik Penerbangan Palembang. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kaidah ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Situasi hasil penelitian Tugas Akhir ini dapat di tulis dalam Bahasa Indonesia sebagai berikut:

Noyola, Cindy (2024): *PENGARUH PENEMPATAN FASILITAS INFORMASI SIGNAGE TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI TERMINAL 1 BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA*, Tugas Akhir Program Diploma Tiga, Politeknik Penerbangan Palembang.

Memperbanyak atau menerbitkan Sebagian atau seluruh tugas akhir haruslah seizin Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga, Politeknik Penerbangan Palembang.

HALAMAN PERUNTUKAN

*Dipersembahkan Kepada
Keluarga Dirumah*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan pada Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga. Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini penulis dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun secara spiritual. Untuk itu pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa
2. Kedua orang tua yang selalu mendoakan dan memotivasi penulis
3. Bapak Sukahir, S.SI.T.,M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Palembang
4. Bapak Ir. Dwi Candra Yuniar, S.H., S.ST., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara Politeknik Penerbangan Palembang
5. Ibu Herlina Febiyanti, S.T., M.M. selaku Dosen Pembimbing Pertama
6. Bapak Mohammad Syukri Pesilette, S.T., M.M. selaku Dosen Pembimbing Kedua
7. Seluruh Dosen dan Civitas Akademika Program Studi MBU
8. Teman - teman dan semua pihak yang telah membantu penulisan laporan ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu
9. *Say The Name Seventeen*

Penulis sangat menyadari dengan segala keterbatasan yang ada dalam penyelesaian tugas akhir. Semoga tugas akhir ini ini dapat bermanfaat bagi siapapun yang membaca sebagai referensi ataupun dalam menambah wawasan dan ilmu.

Palembang, 24 Juli 2024



Cindy Noyola

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	v
PENGESAHAN PENGUJI.....	vi
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	vii
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR	viii
HALAMAN PERUNTUKAN	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Hipotesis.....	5
F. Manfaat Penelitian	5
G. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Teori – Teori Penunjang	7
1. Bandar Udara.....	7
2. Pengaruh.....	7
3. Penempatan	7
4. Fasilitas Informasi	7
5. <i>Signage</i>	8
6. Terminal.....	8
7. Kepuasan Penumpang	9
8. Penumpang	10

B. Kajian Penelitian yang Relevan	10
BAB III METODE PENELITIAN.....	14
A. Desain Penelitian.....	14
B. Variabel penelitian.....	15
C. Populasi, sampel dan objek penelitian	16
1. Populasi	16
2. Sampel	16
3. Objek Penelitian	17
D. Teknik Pengumpulan Data dan instrumen	17
1. Teknik pengumpulan data.....	17
2. Instrumen Penelitian.....	18
E. Teknik analisis data	18
1. Statistik Deskriptif.....	18
2. Uji instrumen.....	18
3. Uji Asumsi Klasik	18
4. Analisis Regresi Linier Sederhana	19
5. Uji Determinasi	19
6. Uji Hipotesis.....	20
F. Tempat dan waktu penelitian	20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	21
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	39
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN.....	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 <i>Departure</i> 3 (Penulis, 2024).....	2
Gambar I. 2 <i>Departure</i> 4 (Penulis, 2024).....	3
Gambar I. 3 Penumpang yang bertanya kepada petugas (Penulis, 2024)	3
Gambar III. 1 Desain Penelitian (Penulis, 2024)	14
Gambar III. 2 Variabel Penelitian (Penulis, 2024)	15
Gambar IV. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Penulis, 2024)	28
Gambar IV. 2 Kondisi Awal Area <i>Departure</i> 3 (Penulis, 2024)	35
Gambar IV. 3 Saran Penempatan <i>Signage</i> dan Papan Informasi Rute <i>Departure</i> 3 (Penulis, 2024)	35
Gambar IV. 4 Kondisi Awal Area <i>Departure</i> 4 (Penulis, 2024)	36
Gambar IV. 5 Saran Penempatan <i>Signage</i> dan Papan Informasi Rute <i>Departure</i> 4 (Penulis, 2024)	36
Gambar IV. 6 Contoh Papan Informasi Rute <i>Departure</i> 4 (Penulis, 2024).....	38
Gambar IV. 7 Contoh Papan Informasi Rute <i>Departure</i> 3 (Penulis, 2024).....	38

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Kajian Penelitian Relevan (Penulis, 2024).....	11
Tabel III. 1 Indikator Variabel Bebas (X) (Penulis, 2024)	15
Tabel III. 2 Indikator Variabel Terikat (Y) (Penulis, 2024).....	15
Tabel III. 3 Skala Likert (Sugiyono, 2022)	18
Tabel IV. 1 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin (Penulis, 2024).....	21
Tabel IV. 2 Distribusi Responden Menurut Usia (Penulis, 2024)	21
Tabel IV. 3 Pernyataan mengenai penempatan fasilitas informasi signage (X)....	22
Tabel IV. 4 Pernyataan Mengenai Kepuasan Penumpang (Y)	23
Tabel IV. 5 Kriteria Rata-rata Skor dan Kategori Penilaian (Sugiyono, 2022).....	23
Tabel IV. 6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Penempatan Fasilitas Informasi Signage di Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda (Penulis, 2024)	24
Tabel IV. 7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Kepuasan Penumpang di Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda (Penulis, 2024)...	25
Tabel IV. 8 Hasil Uji Validitas (Penulis, 2024)	26
Tabel IV. 9 Hasil Uji Reabilitas (Penulis, 2024)	27
Tabel IV. 10 Uji Normalitas menggunakan <i>Kolmogorov-Smirnov</i> (Penulis, 2024)	28
Tabel IV. 11 Uji Linieritas (Penulis, 2024)	29
Tabel IV. 12 Tabel Analisis Regresi Linier Sederhana (Penulis, 2024)	30
Tabel IV. 13 Hasil Uji Determinasi (Penulis, 2024).....	31
Tabel IV. 14 Tabel Hasil Uji-t (Penulis, 2024)	31
Tabel IV. 15 Rekapitulasi Hasil Penelitian (Penulis, 2024)	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Lembar Bimbingan.....	44
Lampiran B Surat Penyebaran Kuesioner	46
Lampiran C Tabel Karakteristik Responden	47
Lampiran D Tabel Jawaban Responden	50
Lampiran E Hasil Uji Karakteristik	53
Lampiran F Hasil Analisis Deskriptif	54
Lampiran G Hasil Analisis Deskriptif Penempatan Fasilitas Informasi Signage (X)	54
Lampiran H Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Penumpang (Y).....	55
Lampiran I Hasil Uji Instrumen	56
Lampiran J Hasil Uji Asumsi Klasik.....	57
Lampiran K Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	58
Lampiran L Uji t.....	59
Lampiran M Data Peak Hour Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda	59
Lampiran N r tabel	60
Lampiran O t tabel	61
Lampiran P Lembar pernyataan G-form	62
Lampiran Q Dokumentasi Responden	64
Lampiran R Prosedur Penggunaan QR Code pada Papan Informasi.....	64

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

PT Angkasa Pura Aviasi adalah hasil merger antara PT Angkasa Pura I (Persero) dan PT Angkasa Pura II (Persero). Perusahaan ini mengelola berbagai bandara di Indonesia, baik yang besar maupun kecil, yang semuanya memiliki peran penting dalam jaringan transportasi udara nasional. PT Angkasa Pura Aviasi berkomitmen untuk menyediakan layanan terbaik kepada penumpang dan memastikan operasional bandara berjalan dengan lancar, serta berusaha secara konsisten meningkatkan kualitas fasilitas dan layanan di bandara-bandara yang mereka kelola untuk memenuhi kebutuhan dan harapan penumpang.

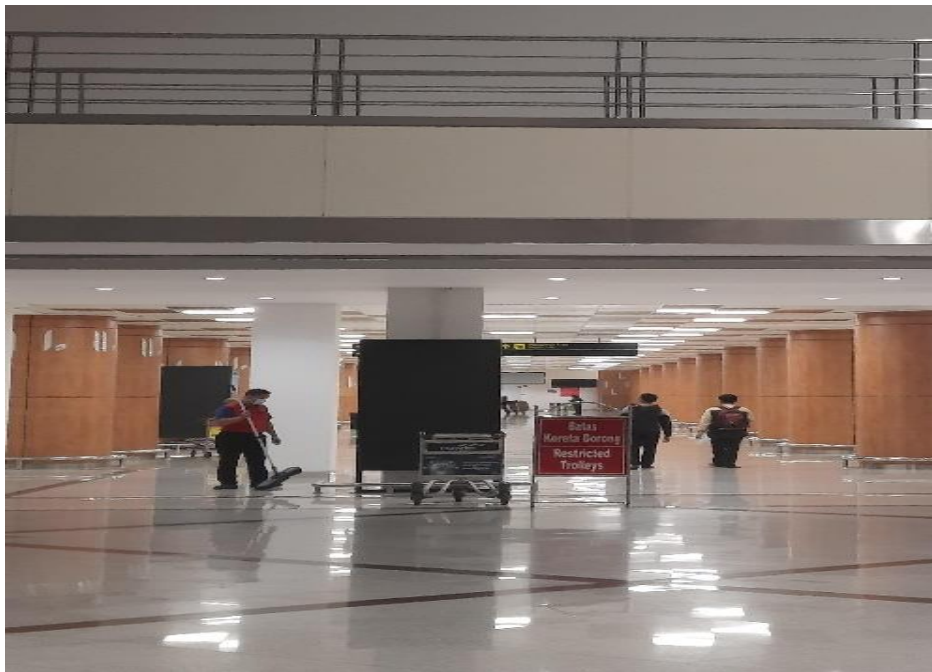
Bandar Udara Internasional Juanda di Surabaya, Jawa Timur, dioperasikan oleh PT Angkasa Pura Aviasi. Bandara ini adalah salah satu gerbang utama bagi penumpang yang melakukan perjalanan udara domestik dan internasional. Terminal 1 di Juanda menangani sejumlah besar penumpang setiap hari, menjadikannya fasilitas penting dalam jaringan transportasi udara Indonesia.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 22 Tahun 2005 Tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia Mengenai Rambu-Rambu Di Terminal Bandar Udara Sebagai Standar Wajib, pemberlakuan Standar Nasional Indonesia terkait rambu di terminal bandar udara dianggap sebagai standar yang wajib. Peraturan ini menegaskan bahwa tanda harus mudah dimengerti dan tidak boleh terhalang oleh hambatan yang bisa mengganggu pandangan. Di area berisiko, seperti persimpangan atau lorong panjang, perlu dipasang tanda dengan petunjuk arah yang jelas. Jika diperlukan, tanda tersebut harus diulang pada jarak tertentu.

Berdasarkan Annex 9 Tentang *Facilitation*, 2018, disarankan bahwa setiap negara anggota harus memastikan bahwa tanda-tanda yang digunakan di bandara didasarkan pada Dokumen 9636, "*International Signs to Provide Guidance to Persons at Airports and Marine Terminals*". Dokumen tersebut memberikan pedoman terkait lokasi dan ukuran tanda-tanda yang digunakan di

bandara dan terminal laut. Tanda-tanda harus dipasang di tempat-tempat yang mencolok dan tidak boleh terhalang oleh penghalang atau mengalihkan perhatian dari iklan atau tanda-tanda lainnya.

Penerapan standar ini di Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda masih belum sepenuhnya optimal. Setelah penumpang melakukan proses *check-in* dan mendapatkan *boarding pass*, masih banyak penumpang yang mengalami kesulitan dalam menemukan rute penerbangan mereka. Persoalan ini disebabkan oleh kurangnya informasi mengenai petunjuk arah, terutama di area *departure* 3 dan 4, di mana jalur menuju ruang tunggu tidak dapat dilihat dengan jelas karena tertutup pilar. Selain itu, adanya persimpangan juga menyulitkan akses menuju lantai atas, di mana proses selanjutnya seperti *Security Check Point* (SCP) dan *gate* sulit terlihat oleh penumpang.



Gambar I. 1 *Departure* 3 (Penulis, 2024)



Gambar I. 2 *Departure 4* (Penulis, 2024)



Gambar I. 3 Penumpang yang bertanya kepada petugas (Penulis, 2024)

Kedadaan ini menimbulkan kebingungan yang cukup signifikan bagi para penumpang, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi pengalaman perjalanan mereka secara keseluruhan. Meskipun telah ada penunjuk arah seperti arah

menuju *security check point*, banyak penumpang yang tetap tidak menyadari arah yang seharusnya mereka tempuh.

Kondisi ideal yang diinginkan adalah adanya fasilitas informasi *signage* yang jelas, mudah dilihat, dan mudah dipahami oleh para penumpang. Dengan adanya penunjuk arah yang baik, penumpang diharapkan dapat dengan mudah menemukan jalan menuju *gate* penerbangan mereka tanpa kesulitan. Penempatan *signage* yang strategis dan sesuai standar akan meningkatkan pengalaman dan kepuasan penumpang, sehingga mereka dapat menikmati perjalanan udara mereka dengan lebih nyaman dan tanpa stres.

Penelitian ini bertujuan untuk meninjau pengaruh fasilitas informasi *signage* setelah *check-in* terhadap kepuasan penumpang di Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda. Dengan memperbaiki penempatan *signage*, diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada penumpang selama proses perjalanan udara penumpang di bandara juanda

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian tentang **“Pengaruh Penempatan Fasilitas Informasi *Signage* Terhadap Kepuasan Penumpang Di Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda”**. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengelola bandara dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana pengaruh penempatan fasilitas informasi *signage* terhadap kepuasan penumpang dalam menemukan rute menuju *gate* setelah melakukan *check-in* di Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda?

C. Batasan Masalah

Dalam penulisan ini penulis membatasi pada pengaruh penempatan fasilitas informasi *signage* terhadap kepuasan penumpang di area *departure* 3 dan 4 di terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda.

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penempatan fasilitas informasi *signage* terhadap tingkat kepuasan penumpang dalam menemukan rute menuju *gate* setelah melakukan *check-in* di Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda.

E. Hipotesis

Berdasarkan latarbelakang:

H0 :Tidak terdapat pengaruh penempatan fasilitas informasi *signage* terhadap kepuasan penumpang di Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda

H1 :Terdapat pengaruh penempatan fasilitas informasi *signage* terhadap kepuasan penumpang di Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam pengamatan ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pengelola Bandara

Penelitian ini memberikan masukan kepada perusahaan tentang tantangan penunjuk arah yang dihadapi oleh penumpang di Bandara Juanda Terminal 1. Dengan memperbaiki tata letak *signage*, perusahaan dapat meningkatkan pengalaman penumpang, mengurangi kebingungan, dan meningkatkan efisiensi operasional di bandara.

2. Bagi Lembaga

Penelitian ini memberikan tambahan ilmu pengetahuan mengenai prosedur tata letak *signage* di Bandara Juanda Terminal 1 bagi perguruan tinggi dan dapat digunakan sebagai referensi dalam penyusunan tugas akhir.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini memberikan kesempatan bagi penulis untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan dalam navigasi di Bandara Juanda Terminal 1. Selain itu, penulis dapat menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dalam mempelajari masalah ini dan berbagi pengetahuan kepada orang lain, mempersiapkan mereka untuk karir di masa depan.

G. Sistematika Penulisan

1. BAB I Pendahuluan
 - a. Latar Belakang Masalah
 - b. Rumusan Masalah
 - c. Tujuan Penelitian
 - d. Batasan Masalah
 - e. Manfaat Penelitian
 - f. Sistematika Penulisan
2. BAB II Tinjauan Pustaka
 - a. Teori-Teori Penunjang
 - b. Kajian Relevan
3. BAB III Metode Penelitian
 - a. Desain Penelitian
 - b. Variabel Penelitian
 - c. Populasi, Sampel, Dan Objek Penelitian
 - d. Teknik Pengumpulan Data
 - e. Teknik Analisis Data
 - f. Tempat Dan Waktu Penelitian
4. BAB IV Hasil dan Pembahasan
 - a. Hasil Analisis dan Pembahasan
 - b. Pembahasan
5. BAB V Simpulan dan Saran
 - a. Simpulan
 - b. Saran

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori – Teori Penunjang

1. Bandar Udara

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, bahwa bandar udara merupakan sebuah area yang didesain khusus untuk mendukung operasional penerbangan, mencakup fasilitas untuk pendaratan dan lepas landas pesawat, penanganan penumpang dan kargo, serta menyediakan berbagai layanan tambahan untuk memastikan kenyamanan, keselamatan, dan keamanan bagi semua pengguna. Bandara juga berfungsi sebagai titik penting dalam jaringan transportasi, menghubungkan berbagai moda transportasi untuk memudahkan mobilitas antar wilayah.

2. Pengaruh

Pengaruh didefinisikan sebagai hubungan sebab akibat atau timbal balik antara faktor yang mempengaruhi dan yang dipengaruhi. Pengaruh juga dapat dianggap sebagai kekuatan yang dapat memicu perubahan dalam sesuatu. Jika salah satu faktor yang mempengaruhi mengalami perubahan, akan ada konsekuensi yang timbul sebagai akibatnya (Rafiq, 2020).

3. Penempatan

Penempatan (*positioning*) merupakan aktivitas yang bertujuan untuk menentukan letak produk di benak konsumen (Hasiholan et al, 2019). Dalam konteks ini, hal tersebut mengacu pada penempatan tanda atau papan informasi di lokasi yang mudah dilihat oleh penumpang.

4. Fasilitas Informasi

Fasilitas merupakan alat yang bertujuan untuk mempermudah dan melancarkan pelaksanaan fungsi. Komponen ini dapat disesuaikan dengan mudah dalam penawaran layanan tanpa mengubah kualitas atau model jasa (Mongkaren, 2013).

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan Di Bandar Udara, pelayanan informasi merupakan bagian dari persyaratan pelayanan

pada fasilitas yang bertujuan memberikan kenyamanan kepada penumpang dengan menyediakan beragam fasilitas informasi. Fasilitas informasi tersebut meliputi penyediaan informasi dalam bentuk visual, audio, dan melalui *counter* yang ditempatkan di lokasi yang strategis.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa fasilitas informasi merupakan sarana atau alat yang digunakan untuk memperlancar dan memudahkan proses pengolahan, pemrosesan, serta penyampaian data dan fakta agar menjadi informasi yang bermanfaat bagi penerima. Fasilitas informasi ini merupakan komponen penting dari berbagai layanan atau fasilitas yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan kepada pengguna, seperti penumpang, dengan menyediakan informasi dalam berbagai bentuk, termasuk visual, audio, dan melalui *counter* yang ditempatkan secara strategis. Dengan demikian, fasilitas informasi berperan dalam mendukung komunikasi dan pengetahuan yang efektif dalam berbagai konteks, baik dalam pelayanan publik maupun sektor lainnya.

5. Signage

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 22 Tahun 2005 Tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia Mengenai Rambu-Rambu Di Terminal Bandar Udara Sebagai Standar Wajib, rambu atau *sign* merupakan tanda atau keterangan yang ditempatkan atau dipasang di terminal bandar udara. Rambu-rambu harus dibuat secara rinci, mudah dipahami, dan berfungsi untuk memberikan petunjuk, peringatan, pengaturan, larangan, dan perintah kepada semua pengguna atau pengguna jasa bandar udara.

6. Terminal

Berdasarkan Standar *Signage* Bandar Udara PT. Angkasa Pura I (Persero) (2019), Sebagai pusat sistem transportasi udara, terminal penumpang bandar udara melayani segala proses transisi antara pesawat udara dan darat. Terminal ini melayani penumpang dari saat mereka turun dari pesawat yang datang, sampai pesawat berangkat atau transit dan pengangkutan penumpang dan bagasi dari atau ke pesawat. Bandara Internasional Juanda memiliki dua

terminal, yakni Terminal 1 untuk penerbangan dalam negeri dan Terminal 2 untuk penerbangan luar negeri.

7. Kepuasan Penumpang

Tanggapan pelanggan terhadap layanan atau kinerja yang mereka terima disebut kepuasan konsumen. Konsumen akan menilai kinerja berdasarkan harapan mereka. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen akan merasa puas, tetapi jika kinerja tidak memenuhi atau hanya sejajar dengan harapan, konsumen akan merasa tidak puas (Daga, 2017), dalam konteks penelitian ini, kepuasan penumpang merupakan tanggapan subjektif terhadap layanan bandara di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, khususnya terkait penempatan fasilitas informasi. Penelitian ini bertujuan untuk memahami sejauh mana kinerja dan layanan bandara dapat memenuhi atau melebihi harapan penumpang guna meningkatkan kepuasan mereka.

Terdapat 5 (lima) faktor utama yang mendorong kepuasan konsumen, yaitu:

- a. Kualitas produk.
- b. Harga.
- c. Kualitas pelayanan (*Service Quality*).
- d. Faktor emosional (*Emotional factor*).
- e. Kemudahan.

Dari lima faktor utama yang mempengaruhi kepuasan penumpang, penelitian ini berfokus pada faktor kemudahan, yang berkaitan erat dengan kenyamanan penumpang. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan Di Bandar Udara, terdapat berbagai bentuk pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan penumpang, antara lain:

- a. Pelayanan pada fasilitas yang digunakan dalam proses keberangkatan dan kedatangan penumpang.
- b. Pelayanan pada fasilitas yang memberikan kenyamanan kepada penumpang.
- c. Pelayanan pada fasilitas yang memberikan nilai tambah.
- d. Kapasitas terminal bandara dalam menampung penumpang pada waktu sibuk.

Penelitian ini secara khusus menyoroti pelayanan pada fasilitas yang memberikan kenyamanan kepada penumpang, dengan asumsi bahwa jika penumpang merasa nyaman, maka pengalaman mereka akan lebih mudah. Bentuk pelayanan tersebut meliputi pengkondisian suhu dan cahaya ruangan, kemudahan pengangkutan bagasi, kebersihan, pelayanan informasi, toilet, ruang laktasi (*nursery*), dan fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus.

Di antara berbagai bentuk pelayanan ini, penelitian memusatkan perhatian pada pelayanan informasi, yang meliputi:

- a. *Public information system* (pengumuman)
- b. *Flight information display System* (FIDS)
- c. *Public address system* (*signage*)
- d. *Terminal information centre* (meja informasi)
- e. Informasi Angkutan Moda Transportasi Lanjutan

Dalam penelitian ini, penulis menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang, dengan fokus khusus pada penggunaan *signage* di Terminal 1 Bandara Internasional Juanda.

8. Penumpang

Orang yang diangkut atau diangkut dengan pesawat udara atau jenis transportasi lainnya dengan izin perusahaan atau badan angkutan disebut penumpang (Gunawan et al. 2023).

B. Kajian Penelitian yang Relevan

Studi sebelumnya yang relevan menunjukkan hubungan antara judul dan topik penelitian. Ini digunakan untuk menghindari duplikasi penelitian tentang masalah yang sama.

Tabel II. 1 Kajian Penelitian Relevan (Penulis, 2024)

No	Nama Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil
1	Nastiti (2018)	Peran Sistem <i>Signage</i> pada Elemen Interior Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara	Meneliti efektivitas sistem <i>signage</i> (papan petunjuk) di bandara, dengan fokus pada bagaimana <i>signage</i> mempengaruhi kenyamanan dan kemudahan penumpang dalam bernavigasi di dalam terminal bandara.	Menggunakan penelitian metode kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penempatan papan petunjuk di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang kurang tepat, menyebabkan banyak penumpang merasa kebingungan.
2	Azalia et al. (2019)	Analisis Lokasi Penempatan Papan Petunjuk (<i>Signage System</i>) Di Terminal Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	Meneliti penempatan <i>signage</i> di terminal bandara dan dampaknya terhadap kemudahan navigasi penumpang.	Menggunakan penelitian metode kualitatif	Hasil penelitian menekankan pentingnya legibilitas dan visibilitas dalam desain tipografi untuk <i>signage</i> . Huruf yang tidak mudah dibaca atau <i>signage</i> yang tidak terlihat dengan jelas akan

					mengurangi efektivitasnya dalam memberikan informasi kepada penumpang
3	Wardana et al. (2021)	Optimalisasi Tanda Peringatan (<i>Warning Sign</i>) Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Terminal Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang	Fokus pada penempatan <i>signage</i> dan peningkatan layanan di terminal bandara, serta evaluasi standar peletakan <i>signage</i> .	Menggunakan penelitian metode kualitatif	Penelitian ini menyimpulkan bahwa papan petunjuk peringatan di Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang dinilai kurang optimal, menyebabkan banyak pengguna dan petugas tidak mengetahui bahaya sekitar. kekurangan dalam penempatan papan petunjuk yang tidak memenuhi standar perlu diperbaiki untuk meningkatkan pelayanan di bandara.

4	Machmiyana et al. (2024)	Kajian Peningkatan Pelayanan Terhadap Sistem Informasi dengan <i>Augmanted Reality Wayfinding</i> di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	Meneliti peningkatan pelayanan informasi di bandara, khususnya melalui sistem <i>signage</i> dan menggunakan metode kuantitatif.	Mengusulkan penggunaan <i>augmented reality</i> (AR) untuk <i>wayfinding</i> ,	Ketidaksesuaian rambu di terminal menyebabkan ketidakpuas di area <i>lobby</i> . Diusulkan penggunaan teknologi <i>augmented reality</i> (AR) sebagai alat bantu mempermudah akses informasi dan meningkatkan kepuasan serta efektivitas sistem informasi bandara.
5	Suprayogi & Awan (2023)	Optimasi Fasilitas <i>Warning Sign</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan Penumpang Di Terminal Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya	Membahas penempatan <i>signage</i> yang kurang optimal dan tidak terlihat oleh penumpang	Menggunakan penelitian metode kualitatif	Terminal Bandara Internasional Juanda telah dipasang tanda sesuai dengan peraturan, tetapi perlu dievaluasi tata letak tanda-tanda tersebut sesuai dengan alur pergerakan penumpang.