

**RANCANGAN HOSPITALITY GUIDEBOOK FOR AIRPORT  
SECURITY GUNA MENINGKATKAN STANDAR LAYANAN  
PENUMPANG**

**TUGAS AKHIR**

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

Oleh :  
**SIFA AFIQ NURRAIHAN**  
**NIT. 55242210022**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA  
PROGRAM DIPLOMA TIGA  
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG  
JULI 2025**

**RANCANGAN HOSPITALITY GUIDEBOOK FOR AIRPORT  
SECURITY GUNA MENINGKATKAN STANDAR LAYANAN  
PENUMPANG**

**TUGAS AKHIR**

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

Oleh :  
**SIFA AFIQ NURRAIHAN**  
**NIT. 55242210022**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA  
PROGRAM DIPLOMA TIGA  
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG  
JULI 2025**

## **ABSTRAK**

RANCANGAN *HOSPITALITY GUIDEBOOK FOR AIRPORT SECURITY GUNA MENINGKATKAN STANDAR LAYANAN PENUMPANG*

Oleh :

SIFA AFIQ NURRAIHAN  
NIT. 55242210022

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA  
PROGRAM DIPLOMA TIGA

Hospitality dalam pelayanan penerbangan menjadi aspek penting yang menunjang kualitas pengalaman penumpang, mencakup sikap, komunikasi, dan interaksi petugas bandara dalam menciptakan suasana yang aman, ramah, dan profesional. Guidebook seseperti visi InJourney Airports yaitu Menjadi penghubung dunia yang lebih dari sekadar operator bandar udara dengan keunggulan layanan yang menampilkan keramahtamahan khas Indonesia dan disusun dalam tiga bahasa, yaitu Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris, dan Bahasa Mandarin, dan dirancang sesuai konteks operasional di Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Metode yang digunakan adalah *Research and Development (R&D)* dengan model pengembangan ADDIE yang difokuskan pada tahap analisis, desain, dan pengembangan. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, validasi ahli, dan evaluasi pengguna. Hasil validasi ahli menunjukkan tingkat kelayakan sebesar 90%, sementara hasil evaluasi menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)* menunjukkan skor keseluruhan 2.213 yang termasuk kategori "Excellent". Guidebook ini dinilai bermanfaat sebagai media pembelajaran dan alat bantu kerja operasional AVSEC dalam membangun layanan yang ramah, profesional, dan responsif terhadap keberagaman penumpang.

**Kata Kunci:** AVSEC, guidebook, multibahasa, komunikasi, pelayanan bandara

## **ABSTRACT**

***DESIGN OF A HOSPITALITY GUIDEBOOK FOR AIRPORT SECURITY TO  
IMPROVE PASSENGER SERVICE STANDARDS***

*By:*  
**SIFA AFIQ NURRAIHAN**  
NIT. 55242210022

***PROGRAM STUDY OF AIRPORT MANAGEMENT  
DIPLOMA THREE PROGRAM***

*Hospitality in aviation services is a crucial aspect that enhances the quality of the passenger experience, encompassing the attitude, communication, and interaction of airport personnel in creating a safe, friendly, and professional atmosphere. This guidebook aligns with the vision of InJourney Airports, which is to become a global connector that goes beyond being merely an airport operator, by offering service excellence that reflects the warmth and hospitality distinctive to Indonesia. The guidebook is presented in three languages: Bahasa Indonesia, English, and Mandarin. The research and development (R&D) method was used with the ADDIE model, focusing on the analysis, design, and development stages. Data obtained through observation, interviews, expert validation, and user evaluation. The expert validation results showed a 90% level of acceptability, while the evaluation using the User Experience Questionnaire (UEQ) showed an overall score of 2.213, which is in the "Excellent" category. The guidebook is considered useful as a learning medium and operational tool for AVSEC personnel to build services that are friendly, professional, and responsive to the diversity of passengers.*

***Keywords:*** AVSEC, guidebook, multilingual communication, airport service

## PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas Akhir: "RANCANGAN HOSPITALITY GUIDEBOOK FOR AIRPORT SECURITY GUNA MENINGKATKAN STANDAR LAYANAN PENUMPANG" telah diperiksa dan disetujui untuk diuji sebagai salah satu syarat lulus pendidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan ke-3, Politeknik Penerbangan Palembang-Palembang.

Nama : SIFA AFIQ NUR RAIHAN

NIT : 55242210022

PEMBIMBING I

ZUSNITA HERMALA, S.Kom., M.Si.

Pembina (IV/a)  
19781118 200502 2 001

PEMBIMBING II

YANI YUDHA WIRAWAN, S.Si.T., M.T.

Pembina Tingkat 1 (IV/b)  
NIP. 19820619 200502 1 001

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA  
PROGRAM DIPLOMA TIGA

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

Pembina (IV/a)  
NIP. 19760612 199803 1 001

## PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir : "RANCANGAN HOSPITALITY GUIDEBOOK FOR AIRPORT SECURITY GUNA MENINGKATKAN STANDAR LAYANAN PENUMPANG" telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan ke-3, Politeknik Penerbangan Palembang. Tugas Akhir ini telah dinyatakan LULUS Program Diploma Tiga pada tanggal 15 Juli 2025.

KETUA

SEKRETARIS

  
WAHYUDI SAPUTRA, S.Si.T., M.T.  
Pembina (IV/a)  
NIP. 19821107 200502 1 001

  
YANI YUDHA WIRAWAN, S.Si.T., M.T.  
Pembina Tingkat 1 (IV/b)  
NIP. 19820619 200502 1 001

ANGGOTA

  
HERLINA FEBIYANTI, S.T., M.M.  
Penata Tingkat 1 (III/d)  
NIP. 19830207 200712 2 002

## **LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SIFA AFIQ NURRAIHAN

NIT : 55242210022

Program Studi : Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga

Menyatakan bahwa tugas akhir berjudul “RANCANGAN HOSPITALITY GUIDEBOOK FOR AIRPORT SECURITY GUNA MENINGKATKAN STANDAR LAYANAN PENUMPANG” merupakan karya asli saya bukan merupakan hasil plagiarisme.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian 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 dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 15 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



**SIFA AFIQ NURRAIHAN**

NIT. 55242210022

## **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 seizin Pengarang dan harus disertai dengan kaidah ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Situs hasil penelitian Tugas Akhir ini dapat ditulis dalam bahasa indonesia sebagai berikut:

Nurraihan, S. A. (2025). *RANCANGAN HOSPITALITY GUIDEBOOK FOR AIRPORT SECURITY GUNA MENINGKATKAN LAYANAN PENUMPANG*, Tugas Akhir Program Diploma Tiga, Politeknik Penerbangan Palembang

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

*Dipersembahkan kepada  
Ayahanda Qhuduzy Ali Bastian dan Ibunda Kis Setiawati*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul **“HOSPITALITY GUIDEBOOK FOR AIRPORT SECURITY GUNA MENINGKATKAN LAYANAN PENUMPANG.”**

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Manajemen Bandar Udara. Penulisan ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peningkatan kualitas pelayanan petugas keamanan bandara (Aviation Security/AVSEC) dalam memberikan pengalaman yang lebih ramah, profesional, dan humanis kepada penumpang. Oleh karena itu, penyusunan buku panduan ini diharapkan dapat menjadi salah satu solusi praktis dalam meningkatkan standar *hospitality* di lingkungan kerja AVSEC, tanpa mengesampingkan aspek keamanan dan ketertiban yang menjadi prioritas utama.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis telah mendapatkan banyak dukungan, arahan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat melimpah dan lindungan-Nya kepada penulis
2. Kedua Orang Tua, kakak, adik dan keluarga yang telah memberikan doa restu, bantuan serta dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar serta menyelesaikan laporan dengan baik
3. Bapak Dr. Capt. Ahmad Hariri, S.T., S.Si.T., M.Si. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Palembang.
4. Bapak Ir. Dwi Candra Yuniar, S.H., S.T M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara.
5. Ibu Zusnita Hermala, S.Kom., M.Si. selaku dosen pembimbing I.
6. Bapak Yani Yudha Wirawan, S.Si.T., M.T. selaku dosen pembimbing II.

7. Seluruh dosen, instruktur serta staf Program Studi Manajemen Bandar Udara Politeknik Penerbangan Palembang.
8. Seluruh saudara seperjuangan taruna/i Manajemen Bandar Udara Angkatan III kebersamaan serta dukungan dalam perjalanan menyelesaikan pendidikan.
9. Rekan barak charlie 114 yang telah memberikan dukungan selama pembuatan tugas akhir
10. Semua pihak yang tidak dapat dituliskan satu persatu yang senantiasa memberikan dukungan sehingga kegiatan dan penulisan laporan proposal tugas akhir dapat terselesaikan dengan baik.

*"Kesempurnaan dicapai bukan ketika tidak ada lagi yang bisa ditambahkan, tetapi ketika tidak ada lagi yang perlu dikurangi."* Sebagaimana filsuf Aristoteles menyatakan bahwa kebijakan terletak di tengah-tengah, penulis menyadari bahwa karya ini masih berada dalam proses menuju kesempurnaan. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran yang membangun akan sangat berarti dalam menyempurnakan karya ini di masa mendatang.

Palembang, 15 Juli 2025



**SIFA AFIQ NURRAIHAN**

NIT. 55242210022

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN PEMBIMBING.....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN PENGUJI.....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Batasan Masalah .....	4
D. Tujuan Penelitian .....	4
E. Manfaat Penelitian .....	4
F. Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>7</b>
A. Teori-Teori Penunjang .....	7
1. Bandar Udara .....	7
2. <i>Hospitality</i> .....	8
3. Petugas Aviation Security .....	8
4. Keamanan Penerbangan .....	10
5. <i>Guidebook</i> .....	11
6. Penumpang.....	12
B. Kajian Pustaka Terdahulu Yang Relevan.....	12
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>15</b>
A. Desain Penelitian.....	15

1. Tahap Analisis.....	16
2. Tahap Desain.....	16
3. Tahap <i>Development</i> .....	17
4. Tahap Implementasi .....	17
5. Tahap Evaluasi.....	17
<b>B. Perancangan Instrumen.....</b>	<b>18</b>
1. <i>Design</i> Instrumen .....	18
2. Cara Kerja Instrumen .....	19
3. Komponen Instrumen.....	20
<b>C. Teknik Pengujian .....</b>	<b>20</b>
<b>D. Teknik Analisis Data.....</b>	<b>21</b>
1. Observasi.....	22
2. Wawancara.....	22
3. Validasi Ahli .....	23
<b>E. Teknik Analisis Data.....</b>	<b>23</b>
1. Deskriptif Kualitatif.....	24
2. Deskriptif Kuantitatif.....	24
<b>F. Tempat dan Waktu Penelitian .....</b>	<b>29</b>
1. Tempat Penelitian.....	29
2. Waktu Penelitian .....	29
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>30</b>
<b>A. Hasil Penelitian .....</b>	<b>30</b>
1. Tahap Analisis.....	30
2. Tahap Desain.....	33
3. Tahap Development .....	42
4. Tahap Implementasi .....	46
5. Tahap <i>Evaluation</i> .....	49
<b>B. Pembahasan .....</b>	<b>51</b>
1. Tahap Analisis.....	51
2. Tahap Desain.....	53
3. Tahap Development .....	54

4. Tahap Implementasi .....	56
2. Tahap <i>Evaluation</i> .....	57
C. Keterbatasan Produk.....	60
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>62</b>
A. Kesimpulan .....	62
B. Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>66</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar III. 1 Model Pengembangan ADDIE.....	16
Gambar III. 2 Rancangan Desain Hospitality Guidebook Aviation Security.....	18
Gambar III. 3 Rancangan Penelitian .....	19
Gambar IV. 1 Alur Pembuatan Guidebook .....	33
Gambar IV. 2 Grafik Validasi Ahli Materi.....	43
Gambar IV. 3 Grafik Validasi Ahli Desain .....	45
Gambar IV. 4 Flowchart Publikasi.....	45
Gambar IV. 5 Grafik <i>UEQ</i> .....	50

## **DAFTAR TABEL**

Tabel III. 1Kajian Pustaka Terdahulu yang Relevan.....	12
Tabel III. 2 Wawancara.....	23
Tabel III. 3 Tabel Kriteria Jawaban Angket Dengan Skala Likert.....	25
Tabel III. 4 Instrumen Validasi Ahli Materi.....	25
Tabel III. 5 Instumen Validasi Ahli Media.....	26
Tabel III. 6 Waktu Penelitian.....	29
Tabel IV. 1 Hasil Wawancara .....	31
Tabel IV. 2 Tabel Desain .....	34
Tabel IV. 3 Hasil Validasi Ahli Materi .....	43
Tabel IV. 4 Hasil Validasi Ahli Desain.....	44
Tabel IV. 5 Dokumentasi Kegiatan.....	46
Tabel IV. 6 Keterbatasan Produk .....	60

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran A Lembar Validasi Ahli Materi .....	66
Lampiran B Lembar Validasi Ahli Desain.....	68
Lampiran C Identitas Ahli Materi .....	71
Lampiran D Identitas Ahli Desain .....	72
Lampiran E Jawaban Responden.....	77
Lampiran F Lembar Transkrip Wawancara .....	81
Lampiran G Sampel Buku Cetak .....	85
Lampiran H Lembar Bimbingan Tugas Akhir .....	88
Lampiran I Visi Injourney Airport .....	90

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi di era globalisasi telah mempercepat evolusi melalui kolaborasi dan pertukaran ide yang lebih cepat dan efisien. Teknologi adalah proses yang meningkatkan nilai tambah, proses tersebut menggunakan atau menghasilkan suatu produk, produk yang dihasilkan tidak terpisah dari produk lain yang telah ada dan karena itu menjadi bagian integral dari suatu sistem (Effendi & Wahidy, 2019). Teknologi akan terus berkembang dan berdampak pada perubahan dalam beberapa aspek. Perubahan tersebut meliputi cara berinteraksi, bekerja dan gaya hidup. Perkembangan ini banyak memberikan manfaat terutama pada efisiensi, tetapi juga menimbulkan berbagai tantangan yang perlu diwaspadai terutama dalam bidang dunia penerbangan. Kemudahan dalam mengakses internet membuat akses informasi dan komunikasi juga semakin mudah, sehingga dapat memberikan akses ke berbagai sumber dalam waktu yang sangat cepat.

Bandar udara sebagai pintu gerbang perekonomian juga sangat terbantu dengan perkembangan teknologi dikarenakan globalisasi ini. Bandar udara sebagai pintu gerbang perekonomian memiliki peran yang krusial dalam memfasilitasi perdagangan, pariwisata dan investasi suatu negara. Bandar Udara merupakan area yang berada di daratan dan/atau perairan dengan batas yang ditentukan, yang digunakan sebagai lokasi untuk pesawat udara mendarat dan lepas landas. Undang-undang ini mengatur berbagai aspek yang berkaitan dengan keselamatan, keamanan, dan layanan yang diberikan di bandar udara (Firmansyah & Sari, 2023).

Adapun pengelola bandar udara di Indonesia salah satunya PT Angkasa Pura Indonesia, yang merupakan hasil merger antara PT Angkasa Pura I dan PT Angkasa Pura II, terus berinovasi dalam pengelolaan bandar udara di Indonesia, termasuk meluncurkan berbagai inovasi di bandar udara yang mereka kelola.

Seiring dengan merger ini, fokus utama PT Angkasa Pura Indonesia terarah pada peningkatan standar pelayanan, terutama dalam hal kenyamanan penumpang sesuai dengan visi terbarunya yaitu Menjadi penghubung dunia yang lebih dari sekadar operator bandar udara dengan keunggulan layanan yang menampilkan keramahtamahan khas Indonesia. Salah satu aspek yang mendapat perhatian khusus adalah sektor hospitality atau keramahan dalam pelayanan sendiri merujuk pada pemberian pelayanan terbaik oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi ekspektasi konsumen, tetapi juga diupayakan untuk melampaui harapan tersebut, sehingga menciptakan pengalaman yang positif dan berkesan (Lubis et al., 2024)

Hal ini mencakup berbagai inisiatif untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan di bandara, mulai dari fasilitas yang lebih baik, pelayanan yang lebih efisien, hingga penerapan teknologi terbaru untuk mempermudah dan mempercepat proses perjalanan. Pengelolaan bandara yang lebih terintegrasi dan modern, melalui penggabungan kedua perusahaan tersebut, memberikan kesempatan bagi PT Angkasa Pura Indonesia untuk mengembangkan standar internasional dalam aspek keselamatan, keamanan, dan kenyamanan penumpang. Inovasi-inovasi yang diluncurkan oleh PT Angkasa Pura Indonesia menjadi bukti komitmen mereka untuk terus beradaptasi dengan perkembangan zaman dan memenuhi harapan pengguna jasa transportasi udara di Indonesia.

Salah satu langkah strategis yang relevan dengan tujuan tersebut adalah R. Keberagaman budaya dan bahasa penumpang yang menggunakan fasilitas bandara ini mengharuskan adanya panduan yang mudah dipahami oleh seluruh pengguna, tanpa terkecuali. Buku panduan merupakan buku yang berisi informasi, arahan, dan lain-lain yang membuat pembaca ingin belajar secara menyeluruh (Savitri & Setiawan, 2018). bertujuan untuk mempermudah penumpang dalam mengikuti prosedur keselamatan, serta memberikan informasi terkait layanan dan fasilitas yang tersedia dengan cara yang ramah dan mudah diakses dalam berbagai bahasa.

Penyusunan buku panduan multibahasa ini menjadi sangat penting untuk meningkatkan kenyamanan dan keamanan penumpang, terutama dalam hal pemahaman prosedur keselamatan yang harus diikuti di bandara. Dengan berbagai bahasa yang disediakan dalam panduan tersebut, penumpang internasional maupun domestik dapat lebih memahami aturan, prosedur, dan fasilitas yang ada di bandara. Selain itu, buku panduan ini juga akan meningkatkan pengalaman pelanggan dengan memberikan informasi yang jelas tentang fasilitas yang tersedia, termasuk area keamanan, layanan imigrasi, serta area penjemputan dan pengantaran.

Dengan fokus pada peningkatan pelayanan berbasis teknologi dan pemenuhan standar internasional dalam aspek pelayanan, PT Angkasa Pura Indonesia diharapkan dapat menciptakan pengalaman penerbangan yang lebih nyaman, aman, dan efisien. Maka penulis akan membahas topik tersebut dalam tulisan yang berjudul: RANCANGAN HOSPITALITY GUIDEBOOK FOR AIRPORT SECURITY GUNA MENINGKATKAN STANDAR LAYANAN PENUMPANG

Diharapkan penilitian di Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang ini dapat menjadi contoh terbaik dalam penerapan sistem pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan penumpang yang beragam, baik dari sisi bahasa, budaya, dan harapan terhadap pelayanan publik.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut di atas, masalah yang akan diangkat kali ini adalah Bagaimana merancang *Hospitality Guidebook For Airport Security* multibahasa untuk mendukung tugas petugas AVSEC di Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang dan untuk membantu meningkatkan standar layanan dan komunikasi petugas dengan penumpang?

### C. Batasan Masalah

Untuk memastikan bahwa penelitian ini tetap terarah dan fokus pada tujuan yang telah ditetapkan, penelitian ini membatasi ruang lingkupnya sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada proses perancangan *Hospitality Guidebook For Airport Security* bagi petugas Aviation Security (AVSEC)
2. Cakupan materi dalam *Hospitality Guidebook For Airport Security* dibatasi pada situasi komunikasi dasar dan umum di area pemeriksaan keamanan

### D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut di atas, tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Membuat buku panduan berupa *Hospitality Guidebook For Airport Security* untuk mendukung kegiatan operasional harian pada unit Aviation Security
2. Mengetahui manfaat dalam penerapan model aplikasi berupa *Multilingual Hospitality Guidebook For Airport Security* pada unit Aviation Security

### E. Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian Ini adalah Sebagai Berikut:

#### 1. Bagi Penulis

Dari tugas akhir ini, dimulai dari pemilihan judul, pengumpulan data, hingga penarikan kesimpulan, penulis mendapatkan banyak manfaat. Melalui penelitian ini, penulis memperoleh pengalaman dalam merancang, melaksanakan, dan menganalisis penelitian yang lebih mendalam mengenai penrancangan *Hospitality guidebook for airport security* untuk meningkatkan keamanan di bandar udara. Pengalaman ini memberikan penulis pemahaman yang lebih baik dalam mengintegrasikan aspek pelayanan dan keamanan di lingkungan bandar udara, yang diharapkan dapat bermanfaat di masa depan dalam profesi di bidang penerbangan.

## 2. Bagi Instansi (Politeknik Penerbangan Palembang)

Penulis berharap tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi instansi Politeknik Penerbangan Palembang. Hasil dari penelitian ini dapat memperkuat akreditasi lembaga serta meningkatkan minat calon mahasiswa yang ingin berkarir di bidang penerbangan dan keamanan bandara. Selain itu, penelitian ini juga dapat dijadikan bahan evaluasi untuk pengembangan materi dan metode pelatihan yang lebih relevan dengan kebutuhan industri penerbangan saat ini.

## 3. Bagi Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi *lokasi On the Job Training* penulis, yaitu Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Dengan perancangan *Hospitality guidebook for airport security* yang berfokus pada aspek keamanan, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada penumpang, serta memperkuat kesiapsiagaan personel bandara dalam menghadapi situasi keamanan. Penulis juga berharap bahwa saran dan rekomendasi yang ada dalam penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi dan perbaikan bagi pihak pengelola bandara dalam meningkatkan standar keamanan dan kenyamanan.

## 4. Bagi Pihak Lain

Penulis juga berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak lain yang terkait, seperti otoritas penerbangan, perusahaan keamanan, dan lembaga pelatihan terkait. *Hospitality guidebook for airport security* yang dikembangkan dapat dijadikan referensi dalam mengembangkan prosedur dan standar pelayanan yang lebih baik di bandara, serta digunakan dalam pelatihan keamanan bagi personel bandara di lokasi lain yang membutuhkan. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat diuji coba untuk mengembangkan variabel lain yang dapat berkontribusi pada peningkatan keamanan dan kenyamanan di bandara.

## **F. Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan di susun sedemikian rupa guna mempermudah bahasan atas masalah yang ada kali ini antara lain, sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Memuat teori-teori penunjang yang relevan seperti konsep bandara, hospitality, AVSEC, keamanan penerbangan, dan guidebook, serta kajian pustaka terdahulu yang mendukung penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, khususnya model ADDIE (Analysis, Design, Development, Implementation, Evaluation), perancangan dan pengembangan produk, perancangan instrumen, teknik pengujian, teknik analisis data, serta tempat dan waktu penelitian.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berisi uraian hasil dari tiap tahapan rancangan guidebook: analisis kebutuhan, desain, rancangan media digital (Heyzine Flipbook), implementasi terbatas, validasi ahli, dan evaluasi menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)*. Bab ini juga menyertakan tanggapan AVSEC terhadap kebermanfaatan guidebook serta revisi inovasi berdasarkan masukan lapangan.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Memuat kesimpulan dari hasil perancangan dan evaluasi *Hospitality Guidebook for Airport Security*, serta saran untuk pengembangan lebih lanjut, seperti perluasan konten, digitalisasi, pelatihan bahasa asing bagi pengguna, dan uji coba lintas bandara.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Teori-Teori Penunjang**

##### **1. Bandar Udara**

Kegiatan transportasi udara (penerbangan) melibatkan pesawat udara sebagai moda transportasi udara dan bandar udara sebagai prasarana transportasi udara. Bandar udara adalah fasilitas tempat yang digunakan pesawat terbang lepas landas, mendarat, serta naik turun penumpang dan bongkar muat barang (Syafei et al., 2022)

Bandar udara memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran penerbangan, baik untuk penumpang maupun barang. Fungsi bandar udara meliputi berbagai aspek, seperti:

1. Fasilitas Penerbangan: Bandar udara menyediakan landasan pacu (*runway*) untuk pesawat lepas landas dan mendarat, serta *taxiway* untuk pesawat bergerak di area bandara.
2. Terminal Penumpang: Tempat bagi penumpang untuk melakukan proses *check-in*, pemeriksaan keamanan, dan *boarding*. Terminal ini juga menyediakan berbagai layanan bagi penumpang seperti restoran, toko, dan ruang tunggu.
3. *kar* dan Barang: Bandar udara juga berfungsi sebagai pusat bongkar muat barang, termasuk pengolahan dan penyimpanan barang yang akan dikirim ke tujuan lain.
4. Layanan Keamanan: Untuk memastikan keselamatan penerbangan, bandara dilengkapi dengan berbagai sistem keamanan seperti pemeriksaan bagasi, pengecekan identitas penumpang, serta kontrol lalu lintas udara yang ketat.

Selain itu, bandara juga berperan dalam mendukung ekonomi lokal maupun internasional, meningkatkan konektivitas antar daerah, serta berkontribusi terhadap sektor pariwisata dan perdagangan

## ***2. Hospitality***

Dalam industri pariwisata dan perhotelan, keduanya bagaikan dua sisi mata uang yang sama. Karena perhotelan harus disertakan dalam setiap aspek proses pariwisata, perhotelan dan pariwisata berjalan beriringan. Dalam bisnis pariwisata, terutama di sektor penerbangan, perhotelan juga dapat menjadi cerminan profesionalisme pihak-pihak yang terlibat. Kedermawanan, sandiwarra dan pertunjukan, banyak kejutan kecil, serta keamanan dan kenyamanan adalah empat komponen utama keramahtamahan komersial. Kedermawanan adalah salah satu yang memiliki dampak signifikan pada keramahtamahan di industri penerbangan. Penumpang di pesawat mengharapkan tindakan yang tulus untuk memuaskan mereka dan bukan untuk mendapatkan tip tambahan atau tuntutan tak terucap lainnya. Hati pelanggan akan terpikat oleh kehangatan yang ditunjukkan dalam komponen keramahtamahan, seperti senyuman tulus dan kesediaan untuk membantu penumpang pesawat setiap saat (I Made Murdana, 2024).

Indonesia terkenal dengan budaya keramahtamahannya yang kental. Oleh karena itu, keramahtamahan tentu bukan hal yang baru bagi masyarakat Indonesia. Keramahtamahan ini akan menjadi apa yang dikenal sebagai keramahtamahan jika diterapkan di tempat kerja. Karena masyarakat Indonesia sudah mengenal keramahtamahan, diharapkan dunia perhotelan di industri pariwisata, khususnya penerbangan, dapat memberikan layanan yang lebih baik untuk meningkatkan pengalaman pelanggan maskapai penerbangan negara kita.

## ***3. Petugas Aviation Security***

Avsec memiliki pendidikan untuk mendapatkan keahlian yang dapat bekerja di bidang pengamanan khususnya untuk pengamanan penerbangan. AVSEC dapat disebut sebagai polisi bandara atau keamanan bandara dimana tugasnya adalah untuk mengamankan daerah di sekitar regulasi penerbangan. AVSEC sendiri juga harus memiliki *Lisence* atau sertifikat khusus sehingga dapat bekerja dan mengamankan area bandara. (Susanto &

Hermawan, 2019).

*AVSEC* memiliki tugas utama untuk:

- a. Mengamankan dan melindungi mencegah serta menangani gangguan keamanan di area bandara.
- b. Menjaga ketertiban dan mengawasi aktivitas di area publik, terbatas, dan terlarang.
- c. Mendeteksi ancaman serta melakukan pemeriksaan terhadap penumpang, bagasi, kargo, dan barang-barang yang masuk ke area penerbangan.
- d. Menegakkan regulasi serta memastikan setiap prosedur keamanan sesuai dengan standar penerbangan nasional dan internasional.

Untuk menjadi *AVSEC* profesional, seseorang harus menjalani pendidikan dan pelatihan khusus guna mendapatkan keahlian dalam bidang pengamanan penerbangan. Setelah menyelesaikan pelatihan, *AVSEC* harus memiliki Surat Tanda Kecakapan Petugas (STKP) atau Licensi *AVSEC*, yang berfungsi sebagai tanda kecakapan khusus dalam menjalankan tugasnya.

*AVSEC* bertugas di berbagai area bandara, seperti:

- a. Daerah Publik yaitu area yang dapat diakses oleh umum, seperti lobi bandara, area *check-in*, dan ruang tunggu.
- b. Daerah Terbatas yaitu area yang hanya dapat diakses oleh petugas dan pihak berwenang, seperti ruang kontrol dan jalur keberangkatan khusus.
- c. Daerah Terlarang yaitu area dengan pengamanan tinggi, seperti landasan pacu dan ruang kargo, yang hanya dapat diakses oleh personel dengan izin khusus.

Dengan profesionalisme dan keahlian yang dimiliki, *AVSEC* memastikan setiap penerbangan berlangsung dengan aman dan nyaman, sehingga penumpang, kru, dan seluruh aspek penerbangan terlindungi dari ancaman keamanan.

#### 4. Keamanan Penerbangan

Kemanan penerbangan ialah kegiatan yang bertanggung jawab di bidang keamanan dalam proses operasi penerbangan, biasanya yang bertanggung jawab akan keamanan penerbangan ialah personil keamanan penerbangan yang telah memiliki lisensi atau surat tanda kecakapan petugas (SKTP) yang diberi tugas terkait keamanan dalam proses penerbangan (Hendra & Astutik, 2022). Keamanan penerbangan melibatkan langkah-langkah untuk melindungi penumpang, kru, dan pesawat dari ancaman selama penerbangan. Tugas utama petugas keamanan penerbangan yang bersertifikat (memiliki SKTP) meliputi:

- a. Pemeriksaan Penumpang dan Barang Bawaan: Memastikan tidak ada barang terlarang atau berbahaya dibawa ke pesawat melalui pemeriksaan *X-ray* dan deteksi logam.
- b. Pengamanan Terminal dan Area Bandara: Menjaga area bandara agar tetap aman dengan memantau pergerakan orang dan barang.
- c. Proses *Boarding*: Memastikan hanya penumpang yang berhak yang naik dan tidak membawa barang berbahaya.
- d. Pengamanan di Kabin Pesawat: Bekerja sama dengan kru kabin untuk mengatasi ancaman di dalam pesawat.
- e. Pelatihan dan Sertifikasi: Petugas menjalani pelatihan intensif dan diberikan SKTP sebagai bukti kompetensinya.
- f. Pengawasan Sistem Keamanan Bandara: Memastikan sistem keamanan seperti alat deteksi bekerja dengan baik.
- g. Tanggap Darurat: Mengelola situasi darurat dan evakuasi penumpang serta kru pesawat.
- h. Evaluasi Keamanan: Secara berkala mengevaluasi dan memperbaiki prosedur keamanan untuk menghadapi ancaman baru.

Secara keseluruhan, petugas keamanan penerbangan bertanggung jawab menjaga keselamatan penerbangan melalui prosedur yang ketat dan pelatihan khusus.

## 5. *Guidebook*

Kebutuhan yang bersifat konvensional pada aktivitas pariwisata dapat beralih menjadi digital dengan bantuan teknologi, salah satunya diterapkan pada buku panduan wisata, dari buku saku beralih menjadi buku panduan wisata *digital* atau *e-guidebook*. *E-guidebook* dapat mempermudah dalam mendapatkan informasi terkait suatu destinasi wisata, khususnya bagi wisatawan dengan pengetahuan awam akan destinasi tertentu, maka *e-guidebook* dapat membantu mendapatkan informasi penting dan menarik (Distria et al., 2021). Perkembangan teknologi yang pesat dalam dunia pariwisata membuka banyak peluang untuk meningkatkan pengalaman wisatawan. Salah satunya adalah peralihan dari buku panduan wisata konvensional (buku saku) menjadi buku panduan wisata digital atau *e-guidebook*. Transformasi ini tidak hanya mempermudah wisatawan, tetapi juga menghadirkan banyak manfaat lainnya yang bisa memperkaya pengalaman mereka.

*E-guidebook* menawarkan berbagai kemudahan yang tidak bisa diperoleh dari buku panduan fisik. Dengan bantuan teknologi, informasi terkait destinasi wisata dapat diakses kapan saja dan di mana saja melalui perangkat *digital* seperti *smartphone*, tablet, atau laptop. Wisatawan tidak lagi perlu membawa buku panduan berat atau mencatat informasi penting secara manual. Semua informasi dapat disimpan dalam bentuk *digital*, yang bisa diperbarui secara berkala.

Berikut beberapa keuntungan yang ditawarkan oleh *e-guidebook* dalam industri pariwisata: Secara keseluruhan, transisi dari buku panduan wisata konvensional ke *e-guidebook* dapat meningkatkan kenyamanan, efisiensi, dan keberagaman pengalaman yang ditawarkan kepada wisatawan. Dalam era digital ini, *e-guidebook* menjadi alat yang sangat berguna untuk membuat pengalaman wisata lebih menarik dan bermanfaat.

## 6. Penumpang

Penumpang adalah perseorangan atau kelompok yang namanya tercantum dalam tiket atau dokumen perjalanan resmi yang sah sebagai bukti hak untuk melakukan perjalanan.(Dewata & Puspitasari, 2022) Dalam konteks penerbangan, penumpang adalah orang yang namanya tercantum dalam tiket atau dokumen perjalanan resmi, serta memiliki hak untuk menggunakan jasa penerbangan sesuai ketentuan yang berlaku. Penumpang dapat diklasifikasikan menjadi beberapa jenis, seperti penumpang domestik, internasional, reguler, maupun khusus seperti anak tanpa pendamping atau penyandang disabilitas. Sebagai pengguna jasa, penumpang memiliki hak atas pelayanan yang aman, nyaman, dan informasi yang transparan, serta kewajiban untuk mematuhi aturan penerbangan. Dalam sistem transportasi udara, penumpang merupakan pusat dari seluruh proses layanan, sehingga kepuasan penumpang menjadi indikator penting dalam evaluasi kualitas layanan penerbangan.

## B. Kajian Pustaka Terdahulu Yang Relevan

Tabel III. 1Kajian Pustaka Terdahulu yang Relevan

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Persamaan dengan Penelitian Anda	Perbedaan dengan Penelitian Anda
1	(I Made Murdan a, 2024)	Tourism & Hospitality Perspektif: Esensi Konsep Stripping Bed Dalam Layanan Pembersihan	Deskriptif kualitatif	Fokus pada pelayanan hospitality	Lokasi dan metode penelitian berbeda

		Kamar Tamu Hotel			
2	(Pangestu, 2025)	Developing Bilingual Guidebook for Visitors of Bentar Beach to Improve Their Experience	Research and Development (R&D)	Metode penelitian sama, fokus pada pengembangan buku panduan dan peningkatan pengalaman pengguna jasa	Lokasi dan objek pengembangan berbeda (pantai vs bandara)
3	(Tandel, 2019)	Digital Transformation in Aviation, Tourism and Hospitality in Southeast Asia	Deskriptif	Fokus pada buku panduan dan peningkatan pengalaman melalui teknologi	Fokus penelitian pada transformasi digital, bukan pada pelayanan multilingual dan keamanan bandara
4	(Pancawati, 2021)	Pengembangan Buku Panduan Merancang Pembelajaran Interaktif Jarak Jauh (PIJAR) Bagi	Model Dick and Carey	Metode pengembangan buku panduan	Model penelitian berbeda, serta konteks (pendidikan vs keamanan bandara)

		Dosen			
5	(Pinem et al., 2024)	Language and Identity	Kualitatif (observasi, wawancara, rekaman)	Fokus pada komunikasi efektif petugas AVSEC, peningkatan pengalaman penumpang	Fokus pada interaksi langsung, bukan media buku panduan