

**PENGARUH INFORMASI *SIGNAGE* TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG PADA TERMINAL KEBERANGKATAN
BANDAR UDARA ADI SOEMARMO BOYOLALI**

TUGAS AKHIR

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

Oleh :

ALVIS MAHENDRA

NIT : 55242210026



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

**PENGARUH INFORMASI *SIGNAGE* TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG PADA TERMINAL KEBERANGKATAN
BANDAR UDARA ADI SOEMARMO BOYOLALI**

TUGAS AKHIR

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

Oleh :

ALVIS MAHENDRA

NIT : 55242210026



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

ABSTRAK

PENGARUH INFORMASI *SIGNAGE* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA TERMINAL KEBERANGKATAN BANDAR UDARA ADI SOEMARMO BOYOLALI

Oleh :

ALVIS MAHENDRA

NIT : 55242210026

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA PROGRAM DIPLOMA TIGA

Berdasarkan Standar Operasional Terminal PT. Angkasa Pura I, wilayah terminal bandar udara harus dapat menciptakan pengalaman yang baik bagi pengguna jasa, seperti memberikan informasi yang jelas dan akurat sehingga membuat pengguna jasa mudah untuk memahami. *Signage* merupakan fasilitas yang disediakan oleh pengelola bandar udara untuk membantu penumpang dalam menemukan arah atau lokasi yang diinginkan. Berdasarkan pengamatan penulis saat melakukan *On The Job Training* tahun 2025, pada terminal keberangkatan Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali masih ditemukan penumpang yang mengalami kebingungan dalam menemukan arah atau lokasi yang benar dan informasi yang diperlukan. Oleh karena itu, peneliti ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh informasi *signage* terhadap kepuasan penumpang pada terminal keberangkatan Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei dengan Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 126 orang yang diambil menggunakan teknik *probability sampling* dengan *simple random sampling* yang kemudian di analisis menggunakan 5 uji diantaranya Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linear Sederhana, Uji Hipotesis dan Uji Koefisien Determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan informasi yang disampaikan *signage* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan penumpang pada terminal keberangkatan Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali yaitu sebesar 42,4%.

Kata kunci : Pengaruh, Terminal Keberangkatan, *Signage*, Kepuasan Penumpang

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SIGNAGE INFORMATION ON PASSENGER SATISFACTION AT THE DEPARTURE OF ADI SOEMARMO BOYOLALI AIRPORT

By :

ALVIS MAHENDRA

NIT : 55242210026

PROGRAM STUDY OF AIRPORT MANAGEMENT DIPLOMA THREE PROGRAM

Based on the Terminal Operational Standards of PT. Angkasa Pura I, the airport terminal area must be able to create a good experience for service users, such as providing clear and accurate information so that it is easy for service users to understand. Signage is a facility provided by airport management to help passengers find the desired direction or location. Based on the author's observations when conducting On The Job Training in 2025, at the departure terminal of Adi Soemarmo Boyolali Airport, passengers were still confused in finding the correct direction or location and the information needed. Therefore, this researcher aims to determine whether there is an effect of signage information on passenger satisfaction at the departure terminal of Adi Soemarmo Boyolali Airport. This study uses a quantitative method with a survey approach with data collection techniques using questionnaires and documentation. The sample in this study was 126 people who were taken using the probability sampling technique with simple random sampling which was then analyzed using 5 tests including Instrument Test, Classical Assumption Test, Simple Linear Regression Analysis, Hypothesis Test and Determination Coefficient Test. The results of this study indicate that the information conveyed by signage has a positive influence on passenger satisfaction at the departure terminal of Adi Soemarmo Boyolali Airport, namely 42.4%.

Keywords : Influence, Departure Terminal, Signage, Passenger Satisfaction

PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas Akhir : “PENGARUH INFORMASI *SIGNAGE* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA TERMINAL KEBERANGKATAN BANDAR UDARA ADI SOEMARMO BOYOLALI” 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 : ALVIS MAHENDRA

NIT : 55242210026

PEMBIMBING I

YAYUK SUPRIHARTINI, S.Si.T., M.A.

Penata Tingkat 1 (III/d)

NIP. 19830725 200812 2 001

PEMBIMBING II

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

Penata Tingkat 1 (III/d)

NIP. 19830207 200712 2 002

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 : “PENGARUH INFORMASI *SIGNAGE* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA TERMINAL KEBERANGKATAN BANDAR UDARA ADI SOEMARMO BOYOLALI” telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan ke-3, Politeknik Penerbangan Palembang – Palembang. Tugas Akhir ini telah dinyatakan LULUS Program Diploma Tiga pada tanggal 16 Juli 2025.

KETUA



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

Pembina (IV/a)

NIP. 19760612 199803 1 001

SEKRETARIS



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

Penata Tingkat 1 (III/d)

NIP. 19830207 200712 2 002

ANGGOTA



Ir. M. INDRA MARTADINATA, S.ST., M.Si.

Pembina (IV/a)

NIP. 19810306 200212 1 001

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Alvis Mahendra

NIT : 55242210026

Program Studi : Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga

Menyatakan bahwa tugas akhir berjudul “PENGARUH INFORMASI *SIGNAGE* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA TERMINAL KEBERANGKATAN BANDAR UDARA ADI SOEMARMO BOYOLALI” 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, 16 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



Alvis Mahendra

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.

Sitasi hasil penelitian Tugas akhir ini dapat ditulis dalam bahasa Indonesia sebagai berikut :

Mahendra, A. (2025) : *PENGARUH INFORMASI SIGNAGE TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA TERMINAL KEBERANGKATAN BANDAR UDARA ADI SOEMARMO BOYOLALI*, 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 Harngadim dan Ibunda Siti Kalimah

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Adapun Tugas Akhir yang penulis selesaikan berjudul “PENGARUH INFORMASI *SIGNAGE* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA TERMINAL KEBERANGKATAN BANDAR UDARA ADI SOEMARMO BOYOLALI”.

Penyusunan Tugas Akhir ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Politeknik Penerbangan Palembang.

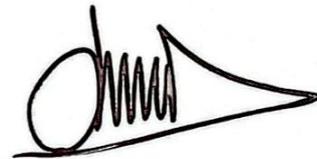
Dalam penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang tak ternilai harganya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa.
2. Kedua orang tua serta adik-adik penulis yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan pendidikan dengan baik dan lancar.
3. Bapak Dr. Capt. Ahmad Hariri, S.T., S.Si.T., M.Si. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Palembang.
4. Bapak Dwi Candra Yuniar, S.H., S.ST., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara Politeknik Penerbangan Palembang.
5. Bapak Erick Rofiq Nurdin selaku *General Manager* Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali.
6. Ibu Yayuk Suprihartini, S.Si.T., M.A. selaku dosen pembimbing I
7. Ibu Herlina Febiyanti, S.T., M.M. selaku dosen pembimbing II
8. Para Dosen, Instruktur dan Pengasuh Politeknik Penerbangan Palembang.
9. Untuk Lusiana Pramesti, A.Md. Farm yang telah menemani, memberikan dukungan dan semangat sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis.

10. Rekan-rekan seperjuangan Politeknik Penerbangan Palembang yang memberikan dukungan.
11. Semua pihak yang telah membantu penulis selama membuat Tugas Akhir ini.
12. Kepada diri saya sendiri, terimakasih telah berjuang, belajar dari setiap proses dan tidak pernah menyerah.

Tak ada gading yang tak retak. Tentunya Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat membantu untuk kesempurnaan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Palembang, 16 Juli 2025

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'A' followed by several vertical strokes and a long horizontal line extending to the right.

Alvis Mahendra

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iv
PENGESAHAN PENGUJI.....	v
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	vi
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Batasan Masalah.....	5
F. Hipotesis.....	6
G. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Teori Penunjang	7
1. Fasilitas	7
2. Informasi	9
3. <i>Signage</i>	10
4. Kepuasan Penumpang	16

5.	Terminal Keberangkatan	17
6.	Bandar Udara	18
7.	<i>Airport Operation Landside, Terminal & Service Improvement</i>	20
B.	Penelitian Terdahulu Yang Relevan	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		26
A.	Desain Penelitian.....	26
B.	Variabel Penelitian	26
C.	Populasi, Sampel dan Objek Penelitian	27
1.	Populasi.....	27
2.	Sampel.....	28
3.	Objek Penelitian.....	28
D.	Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	28
1.	Teknik Pengumpulan Data	28
2.	Instrumen Penelitian.....	29
E.	Teknik Analisis Data	31
1.	Statistik Deskriptif	31
2.	Uji Instrumen	31
3.	Uji Asumsi Klasik	32
4.	Analisis Regresi Linear Sederhana	32
5.	Uji Hipotesis.....	33
6.	Uji Koefisien Determinasi.....	33
F.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		35
A.	Hasil Penelitian	35
B.	Pembahasan.....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		60

A. Kesimpulan	60
B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 <i>Signage</i> Pintu Exit.....	3
Gambar I.2 Warna Gelap Pada <i>Signage</i>	4
Gambar II.1 <i>Signage</i> Operasional.....	12
Gambar II.2 <i>Signage</i> Fasilitas Umum dan Konsesional	13
Gambar II.3 <i>Signage</i> Perkantoran.....	13
Gambar II.4 <i>Signage</i> Peringatan	14
Gambar II.5 <i>Signage</i> Larangan	14
Gambar II.6 Warna <i>Signage</i>	15
Gambar III.1 Tahapan Penelitian	26
Gambar III.2 Variabel Penelitian.....	27
Gambar IV.1 Diagram Jenis Kelamin Responden.....	35
Gambar IV.2 Diagram Usia Responden	36

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	21
Tabel III.1 Skala Likert	29
Tabel III.2 Kisi-kisi Kuesioner.....	30
Tabel III.3 Tabel Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	32
Tabel III.4 Waktu Penelitian.....	34
Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel IV.3 Jawaban Responden.....	37
Tabel IV.4 Kriteria Skor dan Penilaian.....	38
Tabel IV.5 Distribusi Jawaban Responden Tentang Informasi <i>Signage</i> (X1)	39
Tabel IV.6 Distribusi Jawaban Responden Tentang Informasi <i>Signage</i> (X2)	40
Tabel IV.7 Distribusi Jawaban Responden Tentang Informasi <i>Signage</i> (X3)	41
Tabel IV.8 Distribusi Jawaban Responden Tentang Informasi <i>Signage</i> (X4)	42
Tabel IV.9 Distribusi Jawaban Responden Tentang Informasi <i>Signage</i> (X5)	43
Tabel IV.10 Rata-Rata Jawaban Pada Variabel Informasi <i>Signage</i> (X)	44
Tabel IV.11 Distribusi Jawaban Responden Tentang Kepuasan Penumpang (Y1).....	46
Tabel IV.12 Distribusi Jawaban Responden Tentang Kepuasan Penumpang (Y2).....	47
Tabel IV.13 Distribusi Jawaban Responden Tentang Kepuasan Penumpang (Y3).....	48
Tabel IV.14 Distribusi Jawaban Responden Tentang Kepuasan Penumpang (Y4).....	49
Tabel IV.15 Distribusi Jawaban Responden Tentang Kepuasan Penumpang (Y5).....	50
Tabel IV.16 Rata-Rata Jawaban Pada Variabel Kepuasan Penumpang (Y)	51
Tabel IV.17 Hasil Uji Validitas Dengan R Hitung	52
Tabel IV.18 Hasil Uji Validitas Dengan Sig	53
Tabel IV.19 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel IV.20 Hasil Uji <i>One Sample Kolmogorov Smirnov</i>	54
Tabel IV.21 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	54
Tabel IV.22 Hasil Uji Linearitas.....	55
Tabel IV.23 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana	55
Tabel IV.24 Hasil Uji Hipotesis.....	56
Tabel IV.25 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Lembar Bimbingan	71
A.1 Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing 1	71
A.2 Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing 2	73
Lampiran B Surat Pengantar Kuesioner.....	75
Lampiran C Pernyataan Kuesioner	75
Lampiran D Jawaban Responden.....	78
Lampiran E Tabulasi Data.....	81
Lampiran F Hasil Analisis Data	84
F.1 Hasil Uji Validitas Variabel Informasi <i>Signage</i> (X).....	84
F.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Penumpang (Y)	84
F.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Informasi <i>Signage</i> (X)	85
F.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Penumpang (Y)	85
F.5 Hasil Uji Normalitas	85
F.6 Histogram Uji Normalitas.....	86
F.7 Grafik Penyebaran Uji Normalitas	86
F.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	86
F.9 Hasil Uji Linearitas.....	87
F.10 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana dan Uji T	87
F.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	87
Lampiran G R Tabel dan T Tabel	88
G.1 Titik Presentase Distribusi R Tabel.....	88
G.2 Titik Presentase Distribusi T Tabel	89
Lampiran H Dokumentasi Responden	90
Lampiran I Presentase Plagiasi	91

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri penerbangan menjadi transportasi yang cukup penting dalam perkembangan teknologi dan mobilitas global karena memiliki keunggulan terutama pada kecepatan serta efisiensi waktu (Ali Akbar Pratama & Kifni Yudianto, 2024). Industri penerbangan adalah salah satu industri yang bergerak pada bagian pelayanan / jasa dan hingga saat ini industri penerbangan banyak mengalami kemajuan yang sangat pesat, hal ini dibuktikan dengan terus melonjaknya jumlah pengguna jasa dan maskapai penerbangan semenjak adanya regulasi industri penerbangan (Utama & Rezki, 2021). Industri penerbangan di Indonesia merupakan sarana yang penting dimana dapat menghubungkan banyak pulau di nusantara (Triwijayanti, 2020).

PT. Angkasa Pura Indonesia adalah salah satu perusahaan milik negara yang berfokus pada industri penerbangan yaitu pengelolaan bandar udara di negara Indonesia. Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali merupakan bandar udara yang berada dibawah naungan PT. Angkasa Pura Indonesia. Bandar udara tersebut terletak di Kecamatan Ngemplak, Boyolali, Jawa Tengah yakni lebih tepatnya (8 km) di sebelah barat dari pusat kota Surakarta. Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali hingga saat ini masih aktif melayani penerbangan internasional dan domestik yang dimana setiap harinya melayani kurang lebih 12 penerbangan terjadwal yang datang maupun berangkat dari dan ke Bandar Udara Adi Soemarmo ini.

Pada umumnya wilayah bandar udara dibagi menjadi dua yaitu : wilayah sisi udara (*airside*) dan wilayah sisi darat (*landside*) (Nadhirah & Fadjarwati M.Si, 2021). Pada wilayah sisi darat (*landside*) harus memiliki fasilitas yang dapat digunakan dalam menunjang kelancaran aktifitas penumpang baik yang akan berangkat ataupun tiba di bandar udara tersebut. Adapun fasilitas sisi darat (*landside*) meliputi

terminal keberangkatan dan kedatangan penumpang, area *check-in*, ruang tunggu, *curbside* dan area parkir (Sultan & Suprpti, 2024).

Terminal keberangkatan dan kedatangan penumpang merupakan akomodasi yang bertindak sebagai penghubung utama antara transportasi darat dan udara yang berisikan pemrosesan penumpang dan bagasi dari pesawat udara ke darat maupun sebaliknya (Alfan Irfani et al., 2022). Berdasarkan Standar Operasional Terminal PT. Angkasa Pura I, wilayah terminal bandar udara harus dapat menciptakan pengalaman yang baik bagi pengguna jasa, seperti memberikan informasi yang jelas dan akurat sehingga membuat pengguna jasa mudah untuk memahami.

Signage merupakan fasilitas yang disediakan oleh pengelola bandar udara untuk membantu penumpang dalam menemukan arah atau lokasi yang diinginkan (Salim, 2010). Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 22 Tahun 2005 Tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7094-2005 Mengenai Rambu-Rambu Di Terminal Bandar Udara Sebagai Standar Wajib, *signage* adalah tanda atau keterangan yang ditempatkan atau dipasang di terminal bandar udara, dibuat secara jelas, mudah dimengerti dan berfungsi menjelaskan atau memberikan suatu petunjuk, peringatan, pengaturan, larangan, dan perintah bagi seluruh pemakai atau pengguna jasa di bandar udara (Menteri Perhubungan, 2005).

Pada tahun 2023 Bandar Udara Adi Soemarmo meraih penghargaan dalam ajang *Airport Service Quality Award (ASQ Award)* yang diselenggarakan oleh organisasi pengelola bandara dunia *Airport Council International (ACI)*. Penghargaan tersebut mencakup tentang pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa, dimana dalam prosesnya menggunakan teknik survei untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas layanan. Salah satu pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa adalah *signage*. Pada saat itu Bandar Udara Adi Soemarmo berkomitmen memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh pengguna jasa, akan tetapi seiring berjalannya waktu kualitas pelayanan yang diberikan mengalami sedikit penurunan.

Berdasarkan pengamatan penulis saat melakukan *On The Job Training* tahun 2025, pada terminal keberangkatan Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali masih ditemukan penumpang yang mengalami kebingungan dalam menemukan arah atau lokasi yang benar dan informasi yang diperlukan. Hal ini dapat disebabkan karena kurang terbacanya informasi yang disediakan.

Setelah penumpang selesai melakukan proses *check-in* pada terminal keberangkatan, banyak sekali ditemukan penumpang saat ingin keluar dari gedung terminal selalu menggunakan pintu masuk keberangkatan tanpa melalui pintu *exit* yang telah disediakan. Fenomena ini tidak hanya terjadi satu atau dua kali, tetapi sudah cukup sering terjadi. Hal ini terjadi karena kurang optimalnya penempatan *signage* pada terminal keberangkatan sehingga membuat informasi yang disampaikan menjadi kurang terbaca dengan jelas oleh penumpang. Biasanya petugas *Aviation Security* (AVSEC) yang selalu mengarahkan penumpang ke pintu *exit* apabila ingin keluar dari gedung terminal, seperti terlihat pada gambar I.1 *signage* pintu exit.



Gambar I.1 *Signage* Pintu *Exit*

(Sumber : Penulis, 2024)

Signage tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu navigasi, tetapi juga sebagai sarana penyampaian informasi kepada penumpang. Keberadaan *signage* memegang peranan penting dalam mendukung kelancaran pergerakan penumpang di suatu bandar udara. Namun apabila *signage* yang digunakan memiliki warna yang gelap

justru dapat berakibat buruk dalam penyampaian informasi kepada penumpang, situasi ini secara tidak langsung menciptakan kebingungan terutama bagi penumpang yang pertama kali melakukan penerbangan. Ketika hal ini terjadi penumpang akan cenderung selalu bertanya dan meminta bantuan kepada petugas apabila ingin menuju suatu tempat, seperti terlihat pada gambar I.2 warna gelap pada *signage*, warna yang ditampilkan tidak sesuai dengan standar *signage* bandar udara PT. Angkasa Pura I yakni, Biru *Pantone Process Blue C* (R : 0, G : 173, B : 239) Orafol (*Oracal Transparant Film*) 053 *Light Blue*.



Gambar I.2 Warna Gelap Pada *Signage*
(Sumber : Penulis, 2024)

Kondisi yang diinginkan serta diharapkan adalah dengan tersedianya *signage* yang jelas, mudah dibaca dan dimengerti oleh penumpang sehingga mempermudah dalam mengetahui lokasi yang akan dituju dengan tepat (Pratama & Swasty, 2018). Dengan menyediakan informasi yang akurat dan mudah untuk diakses dapat mengurangi kebingungan dan mempercepat proses perjalanan sehingga dapat menciptakan kepuasan serta kesan perjalanan yang lebih menyenangkan bagi para pengguna jasa.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan tersebut, penulis memutuskan untuk mengangkat judul penelitian tugas akhir mengenai **“PENGARUH INFORMASI *SIGNAGE* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA TERMINAL KEBERANGKATAN BANDAR UDARA ADI SOEMARMO BOYOLALI”**.

B. Rumusan Masalah

Apakah terdapat pengaruh informasi *signage* terhadap kepuasan penumpang pada terminal keberangkatan Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui pengaruh informasi *signage* terhadap kepuasan penumpang pada terminal keberangkatan Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini menjadi saran penting untuk memperluas wawasan, pengetahuan dan pemahaman tentang informasi *signage* yang diterapkan pada terminal bandar udara. Selain itu, penelitian ini juga menjadi media pembelajaran dalam mengidentifikasi potensi permasalahan yang timbul serta langkah-langkah yang dapat diambil untuk mengatasi apabila terjadi masalah terkait *signage*.

2. Bagi Instansi (Politeknik Penerbangan Palembang)

Dapat memberikan kontribusi yang positif, khususnya dalam memperkaya literatur dan pengetahuan terkait pemahaman informasi yang disampaikan *signage*. Hasil tugas akhir ini juga dapat menjadi sumber referensi yang berguna dan bermanfaat baik mahasiswa maupun dosen di Politeknik Penerbangan Palembang.

3. Bagi Pengelola Bandar Udara

Sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan *signage* yang sudah ada guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna jasa. Selain itu, dapat menjadi bahan masukan berupa saran dan kritik yang bermanfaat dalam penyusunan kebijakan operasional.

E. Batasan Masalah

Didasari rumusan masalah diatas, supaya pembahasan terfokus pada judul serta dapat memberikan penjelasan dan gambaran yang jelas, maka penulis membatasi

masalah dan berfokus pada *signage* terminal keberangkatan Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali.

F. Hipotesis

Pada penelitian tugas akhir ini, hipotesis merupakan dugaan sementara yang disusun berdasarkan rumusan dan tujuan masalah yang telah dijabarkan sebelumnya, yang terdiri dari H_0 dan H_a . Hipotesis yang digunakan pada penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

H_0 : Tidak terdapat pengaruh informasi *signage* terhadap kepuasan penumpang pada terminal keberangkatan Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali.

H_a : Terdapat pengaruh informasi *signage* terhadap kepuasan penumpang pada terminal keberangkatan Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali.

G. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, hipotesis dan sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi teori-teori yang melandasi pembahasan permasalahan yang diteliti antara lain pengertian kejelasan informasi, pengertian *signage*, pengertian kepuasan penumpang, pengertian terminal keberangkatan, dan penelitian terdahulu yang relevan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan tentang desain penelitian, variable penelitian, populasi, sampel dan objek penelitian, teknik pengumpulan data dan instrument penelitian, teknik analisis data serta tempat dan waktu penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi hasil dari penelitian dengan menggunakan beberapa uji untuk menyelesaikan masalah yang ada disertai dengan pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab yang terakhir ini berisi kesimpulan dari penelitian yang sudah dilakukan dan saran yang dilakukan terhadap penelitian ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori Penunjang

Teori penunjang merupakan dasar pemikiran atau teori tambahan yang digunakan dalam sebuah penelitian untuk mendukung, melengkapi, menganalisis serta menjelaskan sebuah penelitian tersebut. Pada tugas akhir ini teori penunjang yang digunakan meliputi fasilitas, informasi, *signage*, kepuasan penumpang, terminal keberangkatan, bandar udara dan *airport operation landside, terminal & service improvement*.

1. Fasilitas

Fasilitas merupakan sarana dan prasarana utama dalam suatu pelayanan yang digunakan untuk penunjang kegiatan operasional suatu lembaga (Prayudi, 2022). Fasilitas juga merupakan suatu penawaran yang dapat ditambahkan maupun dikurangi sehingga tidak mengubah kualitas suatu pelayanan (Mongkaren, 2013). Bentuk pelayanan ini bersifat peralatan fisik dan disediakan untuk mendukung kelancaran serta mempermudah kegiatan proses dan aktifitas pengguna jasa (Yeni et al., 2024). Fasilitas yang digunakan suatu lembaga dapat memiliki bermacam-macam bentuk, jenis dan manfaatnya. Hal ini dapat menjadi sesuatu yang membedakan lembaga satu terhadap lembaga lainnya (Maulidiah et al., 2023).

Fasilitas bandar udara merupakan segala bentuk sarana maupun prasarana yang digunakan untuk mendukung kelancaran kegiatan operasional di bandar udara (Fauziah & Aritonang, 2023). Dalam pelaksanaannya pelayanan terhadap pengguna jasa diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan Di Bandar Udara Pasal 12 (Menteri Perhubungan, 2023), yaitu :

- a. Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang.

Pada fasilitas ini pelayanan yang diberikan kepada penumpang meliputi :

- 1) Pelaporan keberangkatan penumpang (*Check-in*).

- 2) Pemeriksaan penumpang dan bagasi.
 - 3) Imigrasi keberangkatan dan kedatangan (bandar udara internasional).
 - 4) Pelayanan bea cukai (bandar udara internasional).
 - 5) *Waiting room* keberangkatan.
 - 6) Pelayanan bagasi di kedatangan.
 - 7) *Circulation area*.
- b. Fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang.
- Pada fasilitas ini pelayanan yang diberikan kepada penumpang meliputi :
- 1) Pengkondisian cahaya dan suhu ruangan.
 - 2) Kebersihan.
 - 3) Pelayanan informasi penerbangan.
 - 4) Kemudahan fasilitas pengangkutan bagasi.
 - 5) Ruang laktasi (*nursery*).
 - 6) Toilet.
 - 7) Fasilitas untuk penumpang disabilitas.
- c. Fasilitas yang memberikan nilai tambah.
- Pada fasilitas ini pelayanan yang diberikan kepada penumpang meliputi :
- 1) *Praying room*.
 - 2) *Smoking area*.
 - 3) *Kids zone*.
 - 4) *Charging station*.
 - 5) Internet atau wi-fi.
 - 6) Fasilitas air minum.
 - 7) *Self check-in facilities*.
 - 8) *Airline facilities*.
- d. Kapasitas terminal penumpang bandar udara dalam menampung penumpang waktu sibuk (*peak hour*).
- Pada fasilitas ini pelayanan yang diberikan kepada penumpang meliputi :
- 1) Perhitungan kapasitas ideal.
 - 2) Tingkat okupansi.
 - 3) Tingkat pelayanan (*level of service*).

2. Informasi

Informasi menurut Raymond Mc. Leod dalam buku (Arifin et al., 2021) merupakan sebuah data yang telah diproses serta memiliki arti tertentu bagi penggunaannya. Sedangkan menurut Jogiyanto dalam buku (Arifin et al., 2021) informasi merupakan data yang telah diolah kedalam bentuk yang lebih berarti, berguna dan bermanfaat bagi pemakainya. Menurut Sutopo dalam (Faidlatul Habibah & Irwansyah, 2021) informasi adalah suatu rekaman mengenai fenomena tertentu yang terjadi. Informasi adalah data yang dikelola atau diproses dengan cara tertentu untuk memberikan arti dan digunakan untuk memperbaiki pengambilan keputusan (Sallaby & Kanedi, 2020). Dengan demikian penulis menyimpulkan bahwa informasi adalah sekumpulan data mengenai suatu fenomena yang kemudian diproses, diolah serta dikelola sehingga menghasilkan informasi yang memiliki arti dan bermanfaat bagi penerimanya.

Berdasarkan buku Analisa Perancangan Sistem Informasi karya (Arifin et al., 2021) menjelaskan apabila sebuah informasi bisa dikatakan berkualitas, maka harus memiliki karakteristik sebagai berikut :

- a. Akurat, artinya sebuah informasi harus terbebas dari kesalahan serta tidak menyesatkan karena dari sumber informasi hingga diterima oleh penerima mungkin akan mengalami banyak gangguan sehingga dapat membuat informasi tersebut berubah.
- b. Relevan, artinya sebuah informasi memiliki manfaat yang berguna bagi pemakai. Informasi dapat dikatakan bernilai jika memiliki manfaat serta efektif apabila dibandingkan dengan cara memperolehnya.
- c. Tepat pada waktunya, artinya apabila sebuah informasi datang, penerima tidak boleh terlambat karena dapat mengakibatkan nilai dari informasi tersebut hilang.

Selain dari sumber buku diatas, kualitas informasi juga memiliki ciri-ciri lain yang dikemukakan oleh Burch, Strater & Grudnitski dalam jurnal (Mulyati, 2011) yang berjudul Konsep Sistem Informasi, adapun ciri-ciri yang dikemukakan adalah sebagai berikut :

- a. *Timely* (Tepat waktu), artinya informasi harus diterima dalam kurun waktu yang diperlukan penerima.
- b. *Precision* (Ketelitian), artinya pengukuran secara rinci diperlukan dalam menentukan sebuah informasi.
- c. *Accuracy* (Ketepatan), artinya informasi harus diberikan tanpa adanya kesalahan sedikit pun.
- d. *Quantifiable* (Mampu memenuhi syarat), artinya informasi harus mampu dinyatakan dalam bentuk numerik.
- e. *Verifiable* (Mampu Menguji), artinya informasi harus mempunyai hasil yang sama walaupun diuji oleh berbagai pengguna.
- f. *Accessible* (Dapat diperoleh), artinya informasi dapat disampaikan secara cepat dan aman.
- g. *Freedom from bias* (Bebas dari bias), artinya informasi tidak boleh diubah atau dimodifikasi sehingga dapat mempengaruhi pengguna.
- h. *Comprehensive* (Komprehensif), artinya informasi harus diberikan secara lengkap kepada pengguna.
- i. *Appropriateness* (Kelayakan), artinya informasi harus memiliki hubungan dengan kebutuhan pengguna.
- j. *Clarity* (Kejelasan), artinya informasi harus bebas dari kemenduaan atau informasi yang disampaikan harus jelas sehingga dapat diterima dengan baik oleh pengguna.

3. *Signage*

Sebuah *signage* adalah bentuk hasil tiga dimensi yang digunakan sebagai media untuk menyampaikan informasi tertentu mengenai area atau fasilitas publik (B. K. Nastiti, 2019). *Signage* tidak hanya terdapat di jalanan saja, akan tetapi di bandara juga wajib disediakan juga. *Signage* ini perlu diberikan karena sangat penting sebagai petunjuk arah atau lokasi seperti toilet, musholla, area *check-in*, *exit*, keberangkatan, kedatangan dan lain-lain (Sa'diyah & Prabaningrum, 2023). Dalam pelaksanaannya *signage* di bandara diatur dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 22 Tahun 2005 Tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7094-2005 Mengenai

Rambu-Rambu Di Terminal Bandar Udara Sebagai Standar Wajib, dimana *signage* dibuat untuk membantu kegiatan penerbangan khususnya di terminal bandara agar dapat berjalan dengan lancar (Menteri Perhubungan, 2005). Berdasarkan fungsinya, *signage* dibagi dalam beberapa kategori diantaranya :

a. *Signage* operasional, adalah rambu yang memberikan petunjuk mengenai aktifitas operasional pada terminal penumpang di bandar udara. Jenis rambu yang masuk kategori *signage* operasional adalah sebagai berikut :

- 1) Penjualan tiket (*ticket sales*).
- 2) Pelaporan (*check-in*).
- 3) Ruang tunggu (*waiting room*).
- 4) Keberangkatan (*departure*).
- 5) Kedatangan (*arrival*).
- 6) Transit (*transit*).
- 7) Pindah pesawat (*transfer*).
- 8) Nomor pintu (*gate number*).
- 9) Fiskal (*fiscal*).
- 10) Harap antri (*Q please*).
- 11) Pintu darurat (*emergency exit*).
- 12) Pintu keluar (*exit*).
- 13) Pintu masuk (*entrance*).
- 14) Pemeriksaan keamanan (*security check*).
- 15) Petugas keamanan (*security personel*).
- 16) Imigrasi (*immigration*).
- 17) Bea cukai (*customs*).
- 18) Karantina (*quarantine*).
- 19) Karantina tumbuhan (*plant quarantine*).
- 20) Karantina hewan (*animal quarantine*).
- 21) Karantina ikan (*fish quarantine*).
- 22) Karantina kesehatan (*health quarantine*).
- 23) Ruang pemeriksaan (*check room*).
- 24) Penyandang cacat (*handicapped*).
- 25) Elevator penyandang cacat (*handicapped elevator*).

- 26) Eskalator naik (*escalator up*).
- 27) Kereta dorong (*trolleys*).
- 28) Lift (*lift*).
- 29) Elevator barang (*baggage elevator*).
- 30) Pengambilan barang (*baggage claim*).
- 31) Eskalator turun (*escalator down*)Tangga (*stairway*).
- 32) Lantai berjalan (*moving side walk*)..
- 33) Porter (*porters*).
- 34) Eskalator turun (*escalator down*).



Gambar II.1 *Signage* Operasional
(Sumber : KM 22 Tahun 2005)

- b. *Signage* fasilitas umum dan konsesioner, adalah rambu yang berisi informasi tentang fasilitas umum dan konsesioner yang terdapat di bandar udara. Jenis rambu yang masuk kategori *signage* fasilitas umum dan konsesioner adalah sebagai berikut :
 - 1) Kamar kecil (*toilet*).
 - 2) Penerangan (*information*).
 - 3) Anak hilang (*lost child*).
 - 4) Kehilangan dan penemuan (*lost and found*).
 - 5) Wanita (*ladies*).
 - 6) Pria (*gent*).



Gambar II.2 *Signage* Fasilitas Umum dan Konsesioner
(Sumber : KM 22 Tahun 2005)

c. *Signage* perkantoran, yakni rambu yang digunakan pada lingkungan perkantoran bandar udara. Jenis rambu yang masuk kategori *signage* perkantoran adalah sebagai berikut :

1) Perkantoran (*office*).



Gambar II.3 *Signage* Perkantoran
(Sumber : KM 22 Tahun 2005)

d. *Signage* peringatan, yakni rambu yang menerangkan informasi terkait prosedur atau ketentuan yang wajib dipatuhi oleh penumpang di bandar udara. Jenis rambu yang masuk kategori *signage* peringatan adalah sebagai berikut :

- 1) Jagalah kebersihan (*keep clean*).
- 2) Pintu (*door*).
- 3) Awas kaca (*glass*).



Gambar II.4 *Signage* Peringatan
(Sumber : KM 22 Tahun 2005)

- e. *Signage* larangan, yakni rambu yang memberitahukan terkait hal-hal yang dilarang untuk dilakukan pada suatu area di bandar udara. Jenis rambu yang masuk kategori *signage* larangan adalah sebagai berikut :
- 1) Dilarang membawa hewan (*no animals*).
 - 2) Khusus untuk penumpang (*passenger only*).
 - 3) Dilarang merokok (*no smoking*).
 - 4) Dilarang masuk (*no entry*).

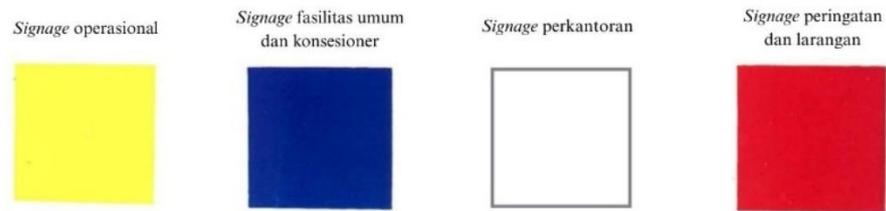


Gambar II.5 *Signage* Larangan
(Sumber : KM 22 Tahun 2005)

Selain berdasarkan fungsinya, *signage* juga memiliki standar penggunaan di terminal bandara. Berikut adalah standar penggunaan *signage* di terminal bandara :

- a. Penggunaan simbol, diletakkan disamping teks untuk memperjelas maksud *signage*.
- b. Penggunaan teks, jenis huruf yang digunakan adalah *Helvetica Reguler* dan ditulis ke dalam 2 (dua) bahasa yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Inggris atau bahasa asing lainnya sesuai kebutuhan.

- c. Penggunaan tanda panah, *signage* yang digunakan untuk menunjukkan arah.
- d. Penggunaan warna, warna digunakan untuk membedakan jenis *signage* berdasarkan fungsinya.



Gambar II.6 Warna *Signage*
(Sumber : KM 22 Tahun 2005)

- e. Bahan dan pencahayaan, menggunakan bahan *acrylic sheet* / mika dengan ketebalan 2 (dua) milimeter. Pencahayaan *signage* menggunakan lampu *Day-light* yang dipasang didalam panel, apabila *signage* sudah cukup mendapatkan pencahayaan dari luar maka tidak perlu menggunakan pencahayaan dari dalam.
- f. Penempatan *signage*, *signage* harus ditempatkan secara jelas dan tidak terhalangi oleh apapun agar dapat terlihat oleh pengguna jasa, apabila ada tempat-tempat yang rawan seperti persimpangan perlu diadakan pengulangan *signage* pada jarak tertentu.
- g. Pemasangan *signage*, dipasang pada ketinggian minimal 240 (dua ratus empat puluh) centimeter dari permukaan lantai serta pemasangan *signage* bisa dilakukan dengan cara digantung atau ditempelkan pada dinding gedung terminal.
- h. Penempatan atau pemasangan *signage* lebih dari 1 (satu), berlaku untuk pada kondisi tertentu dan diperlukan ketentuan diantara lain :
 - 1) Hanya *signage* petunjuk arah yang diperbolehkan dipasang bersamaan.
 - 2) Maksimal pemasangan *signage* yaitu 4 (empat) buah dan disusun secara vertikal.
 - 3) Susunan *signage* paling atas harus menunjukkan lokasi atau arah terdekat dan berlaku seterusnya untuk *signage* kedua sampai keempat.

4) *Signage* harus memiliki ukuran yang sama.

4. Kepuasan Penumpang

Kepuasan berasal dari 2 (dua) kata bahasa latin yaitu *satis* dan *facio*, *satis* mempunyai arti cukup baik sedangkan *facio* mempunyai arti melakukan (Apriyadi, 2017). Kepuasan penumpang adalah tingkat perasaan yang dirasakan oleh penumpang setelah membandingkan apa yang diterima dan apa yang diharapkan (Faoziah, 2022). Selain itu kepuasan penumpang juga memiliki definisi lain yaitu hasil evaluasi pasca konsumsi oleh pengguna jasa (Rialdy, 2017). Kepuasan penumpang diukur pada tiga tingkatan yakni penumpang tidak puas, penumpang cenderung puas dan penumpang sangat puas (Leliana, 2018). Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang dapat berisi suatu jasa atau layanan dan ditawarkan kepada penumpang, kualitas jasa atau layanan ini yang kemudian dinilai dan menjadi tolak ukur dalam menentukan kepuasan penumpang (Khariunnisa et al., 2019).

Menurut Tjiptono dan Diana dalam (Rialdy, 2017) mengatakan kepuasan penumpang dapat memberikan gambaran tentang perspektif pengguna jasa sehingga dapat dijadikan bahan untuk menindaklanjuti serta melakukan perbaikan yang berguna untuk mengantisipasi setiap kemungkinan masalah mendatang. Kepuasan penumpang menjadi salah satu penentu dalam terciptanya sebuah loyalitas penumpang terhadap suatu perusahaan, artinya apabila terdapat kepuasan penumpang maka loyalitas penumpang akan tercipta dan sebaliknya jika tidak terdapat kepuasan penumpang maka bisa berakibat buruk yaitu beralihnya penumpang ke perusahaan lainnya atau bahkan penumpang tersebut menyebarkan informasi negatif serta mempengaruhi penumpang lain.

Dengan demikian penulis menyimpulkan bahwa kepuasan penumpang merupakan kondisi yang memunculkan respon positif dalam bentuk rasa senang, puas dan lega setelah merasakan suatu layanan atau produk dengan baik.

5. Terminal Keberangkatan

Terminal penumpang merupakan sebuah bangunan yang ada di bandar udara dan digunakan untuk mewartakan serta memfasilitasi kegiatan transisi bagi penumpang dari transportasi darat ke pesawat udara atau sebaliknya, memudahkan akses bagi penumpang datang, berangkat, transit atau transfer serta pemuatan bagasi dari dan ke pesawat udara (Budiarti et al., 2021). Berdasarkan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 47 Tahun 2002 Tentang Sertifikasi Operasi Bandar Udara, bangunan terminal penumpang pada bandar udara mencakup sebagai berikut (Menteri Perhubungan, 2002) :

a. Keberangkatan

- 1) *Check-in area*.
- 2) *Check-in counter*.
- 3) CIQ (*Custom Imigration Quarantina*).
- 4) Ruang tunggu.
- 5) Tempat duduk.
- 6) Rambu / marka.
- 7) Fasilitas lainnya (toilet, musholla, dll).

b. Kedatangan

- 1) Ruang kedatangan.
- 2) CIQ (*Custom Imigration Quarantina*)
- 3) *Baggage conveyer belt*.
- 4) Rambu / marka.
- 5) Fasilitas lainnya (toilet, musholla, dll).

c. Peralatan penunjang operasi bandar udara

- 1) Peralatan penunjang pelayanan darat pesawat udara
- 2) Garbarata.
- 3) Ban berjalan.

d. Peralatan penunjang fasilitas penerbangan

- 1) Peralatan pendeteksi bahan organik dan non-organik.
 - a) *X-ray inspection machine*
 - b) *Explosive detector*

- c) *Walk through metal detector* (WTMD)
 - d) *Handheld metal detector* (HHMD)
- 2) Peralatan pemantau lalu lintas di bandar udara.
- a) *Close circuit television* (CCTV).
 - b) *Integrated security system*.

Berfokus pada terminal keberangkatan bandar udara, terminal keberangkatan adalah lokasi yang menjadi titik awal perjalanan udara bagi penumpang, yang dimana wilayah terminal keberangkatan ini berupa bangunan yang dirancang khusus untuk memfasilitasi proses keberangkatan penumpang. Pada terminal keberangkatan terdapat fasilitas pendukung dalam pelayanan terhadap penumpang seperti, sistem pelayanan pelaporan (*check-in*), ruang tunggu keberangkatan, fasilitas penerbangan internasional (imigrasi, bea cukai, karantina), restoran, pertokoan (baju, buku dan oleh-oleh), *nursery room*, *smoking room*, atm dan *money changer* (Pramana, 2020; Wibisono & Yuana, 2022).

6. Bandar Udara

Bandar udara merupakan sarana yang berfungsi sebagai lokasi pesawat udara melakukan pendaratan dan lepas landas termasuk bangunan maupun peralatan yang digunakan untuk kepentingan penerbangan (Rahman & Fakhrudin, 2022). Menurut (Keke & Susanto, 2019) bandar udara merupakan area tertentu yang berada di darat maupun air yang difungsikan baik seluruh atau parsial untuk aktivitas penerbangan. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2021 Tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara, bandar udara merupakan suatu kawasan yang memiliki batas tertentu dan dipergunakan untuk kegiatan penerbangan meliputi lepas landas dan mendarat pesawat udara, bongkar muat barang, naik turun penumpang serta tempat perpindahan transportasi yang dilengkapi dengan fasilitas untuk penerbangan (Menteri Perhubungan, 2021).

Selain itu sebagai tempat *take off* dan *landing* pesawat udara, bandar udara juga memiliki peran lain yaitu sebagai simpul dalam jaringan transportasi sesuai

dengan hierarkinya, sebagai pintu gerbang kegiatan perekonomian, sebagai tempat kegiatan alih moda transportasi, sebagai pendorong dan penunjang kegiatan industri dan perdagangan, sebagai pembuka isolasi daerah, pengembangan daerah perbatasan dan penanganan bencana, sebagai prasarana memperkuat wawasan nusantara dan kedaulatan negara (Tukuboya & Prakosawati, 2022).

Fasilitas pada bandar udara meliputi fasilitas pokok dan fasilitas penunjang yang digunakan untuk pelayanan operasional bandar udara. Dalam hal ini diatur dalam PM 36 Tahun 2021 Tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara. Adapun fasilitas pada bandar udara adalah sebagai berikut :

a. Fasilitas pokok

- 1) Fasilitas keamanan dan keselamatan penerbangan
 - a) PKP-PK.
 - b) Sistem catu daya kelistrikan.
 - c) *Airfield lighting system* (alat bantu pendaratan visual).
 - d) Peralatan *salvage*.
 - e) Pagar.
 - f) Pemantau lalu lintas orang, kargo, pos, kendaraan dan pesawat udara di darat.
 - g) Pendeteksi bahan peledak, organik dan non organik, metal dan non metal serta cair.
 - h) Pengendalian jalan masuk.
 - i) Penunda upaya kejahatan dan pembatas daerah keamanan terbatas.
 - j) Komunikasi keamanan penerbangan.
- 2) Fasilitas *airside* (sisi udara)
 - a) *Runway*.
 - b) *Runway end safety area*.
 - c) *Runway strip*.
 - d) *Stopway*.
 - e) *Clearway*.
 - f) *Taxiway*.

- g) Apron.
- h) Peralatan pengamatan cuaca.
- i) Marka dan rambu.
- 3) Fasilitas *landside* (sisi darat)
 - a) Bangunan terminal penumpang (termasuk seluruh fasilitas didalamnya).
 - b) Bangunan operasional penerbangan.
 - c) Menara pengatur lalu lintas penerbangan.
 - d) *Access road*.
 - e) Pengisian bahan bakar pesawat udara.
 - f) Hanggar
 - g) Bangunan terminal kargo.
 - h) Parkir kendaraan bermotor.
 - i) Bangunan perkantoran.
 - j) Marka dan rambu.
 - k) Fasilitas pengelolaan limbah.
- b. Fasilitas penunjang
 - 1) Fasilitas perbengkelan pesawat udara.
 - 2) Fasilitas pergudangan.
 - 3) Hotel.
 - 4) Toko.
 - 5) Restoran.
 - 6) Lapangan.

7. *Airport Operation Landside, Terminal & Service Improvement*

Airport Operation Landside, Terminal & Service Improvement adalah unit yang bertugas memastikan kesiapan serta menjaga fasilitas layanan baik di area *landside* maupun terminal yang mencakup seluruh aktivitas keberangkatan dan kedatangan penumpang agar dapat beroperasi dalam menunjang operasional bandara (Fiqih, 2023). Pengawasan serta monitoring fasilitas penunjang operasional merupakan peran yang sangat penting sehingga fasilitas yang

tersedia bisa berfungsi dengan baik dan lancar serta fasilitas tersebut dapat sampai ke penumpang dengan maksimal (Shulthoni & Nasution, 2024).

Unit *Airport Operation Landside, Terminal & Service Improvement* dituntut untuk melakukan pekerjaan dengan baik untuk mencegah terjadinya *accident* dan *incident*, dalam melakukan kegiatan sehari-hari unit *Airport Operation Landside, Terminal & Service Improvement* mengacu sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan Di Bandar Udara. Menurut (Rahimuddin & Suryanti, 2023) tugas unit *Airport Operation Landside, Terminal & Service Improvement* adalah sebagai berikut :

- a. Melaporkan serta menindaklanjuti apabila terjadi kerusakan pada fasilitas bandar udara.
- b. Memastikan seluruh fasilitas yang di area *landside* dan terminal berfungsi dengan baik.
- c. Melakukan pengawasan agar operasional terminal dapat berjalan dan digunakan dengan optimal oleh penumpang.

B. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian terdahulu yang relevan memberikan wawasan tentang *signage* yang telah diteliti serta memberikan kontribusi penting dalam menghasilkan rekomendasi yang membantu. Berikut adalah beberapa judul penelitian yang relevan :

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan (Penulis, 2025)

No	Nama dan Tahun	Judul Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian	Hasil Penelitian
1	(Azalia, 2019)	Analisis Lokasi Penempatan Papan Petunjuk (<i>Signage System</i>) Di Terminal	Mengkaji mengenai <i>signage</i> yang ada di area terminal bandar udara dan akibat yang	Menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Terdapat peletakan <i>signage</i> yang belum sesuai standar mengakibatkan

No	Nama dan Tahun	Judul Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian	Hasil Penelitian
		Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	ditimbulkan terhadap penumpang		penumpang merasa kebingungan
2	(B. K. Nastiti, 2019)	Peran Sistem <i>Signage</i> Pada Elemen Interior Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara	Mengkaji mengenai <i>signage</i> yang ada bandar udara	Menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Selain sebagai bagian esensial, <i>signage</i> juga berfungsi sebagai alat bantu manusia. Pada bandara Husein Sastranegara perubahan yang dialami cukup besar dimana telah mengubah perspektif pengunjung menjadi lebih positif. Selain itu, pengunjung

No	Nama dan Tahun	Judul Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian	Hasil Penelitian
					juga menilai bahwa bandara Husein Sastranegara terasa lebih tertib, bersih, enak dilihat maupun dirasakan.
3	(Ginusti & Windiyani, 2023)	<i>Analysis Of Signage Availability And Its Optimization In The Departure Area Of Sams Sepinggan International Airport</i>	Mengkaji mengenai <i>signage</i> yang ada di area terminal keberangkatan bandar udara	Menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Penentuan langkah yang dilakukan oleh petugas <i>Terminal Service Officer</i> (TSO) mengenai suatu keadaan
4	(Qosim, 2024)	Tinjauan Ketersediaan Signage (Rambu) Guna Kelancaran Pergerakan	Mengkaji mengenai <i>signage</i> yang ada di area terminal keberangkatan bandar	Menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Ketersediaan <i>signage</i> yang memadai dan jelas sangat penting

No	Nama dan Tahun	Judul Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian	Hasil Penelitian
		Penumpang Di Area Check-In Bandar Udara Adi Soemarmo Surakarta	udara adi soemarmo dan akibat yang ditimbulkan terhadap penumpang		untuk mempermudah ah penumpang dalam menemukan arah dan informasi yang diperlukan, serta mengurangi kebingungan dan kepadatan di area <i>check-in</i>
5	(Noyola, 2024)	Pengaruh Penempatan Fasilitas Informasi Signage Terhadap Kepuasan Penumpang Di Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda	Mengkaji mengenai <i>signage</i> yang ada di area terminal keberangkatan bandar udara, akibat yang ditimbulkan terhadap penumpang serta	Berfokus pada penempatan <i>signage</i> yang ada di area terminal keberangkatan bandar udara	Penempatan <i>signage</i> yang tepat dan jelas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang dalam menemukan rute dengan cepat dan

No	Nama dan Tahun	Judul Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian	Hasil Penelitian
			menggunakan metode kuantitatif		meningkatkan kenyamanan dan pengalaman perjalanan
6	(Taufanputra & Ariebowo, 2024)	Analisis Tingkat Pemahaman Penumpang terhadap Rambu-Rambu (<i>Signage</i>) di Terminal Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya	Mengkaji mengenai <i>signage</i> yang ada di area terminal bandar udara dan menggunakan metode kuantitatif	Variabel yang digunakan yaitu tingkat pemahaman penumpang	Tingkat pemahaman penumpang terhadap rambu-rambu di Bandar Udara Internasional Juanda secara keseluruhan termasuk kategori tinggi.