

ANALISIS LOKASI PENEMPATAN PAPAN PETUNJUK (SIGNAGE SYSTEM) DI TERMINAL BANDAR UDARA INTERNASIONAL AHMAD YANI SEMARANG

Gardea Azalia¹

¹⁾ Jurusan Manajemen Transportasi Udara, Fakultas Manajemen Penerbangan,
Politeknik Penerbangan Surabaya
Jl. Jemur Andayani I/73, Surabaya 60236
Email: gardea_azalia@yahoo.com

Begitu lengkap fasilitas yang disediakan oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. Setiap pengunjung yang datang telah dimudahkan dengan adanya fasilitas tersebut. Dalam bandara banyak dijumpai rambu-rambu petunjuk atau yang disebut *signage*. Seperti halnya rambu *exit, check-in counter, departure, arrival, transit, toilet*, dll. Rambu-rambu tidak hanya ada pada lalu lintas di jalanan saja. Di bandara juga wajib dilengkapi dengan rambu. Terminal Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang memiliki sarana informasi (terutama *signage system*) berupa petunjuk beberapa area dan ruangan. Dengan tersedianya *signage system* tersebut, bukan berarti info yang diinginkan terpenuhi. Terbukti masih banyak pengunjung yang kurang menyadari letak rambu petunjuk yang sudah disediakan sehingga banyak pengunjung yang bertanya kepada petugas bandara. Topik yang dikaji dalam penelitian ini adalah penempatan papan petunjuk (*signage system*) di terminal. Tujuan dari penelitian ini adalah agar pergerakan penumpang, pengantar ataupun pengunjung lebih mudah, terarah, dan sampai pada tujuan. Metode penelitian yang akan digunakan adalah deskriptif kualitatif. Deskriptif merupakan suatu metode yang digunakan untuk menafsirkan setiap fakta dan data yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi, studi pustaka, dan menarik kesimpulan dari setiap jawaban dari responden. Disimpulkan dengan kata-kata yang lebih ringan untuk dipahami. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat peletakan papan petunjuk di terminal Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang yang belum sesuai standar sehingga masih banyak penumpang yang susah menuju ke tempat yang diinginkan dikarenakan petunjuk arah yang susah dijangkau sehingga terjadi penumpukan penumpang di terminal pada saat pick hour. Upaya mengoptimalkan peletakan papan petunjuk di terminal dapat dilakukan oleh pihak operasi dengan meninjau kembali lokasi dalam arti struktur bangunan dan ruang gerak serta mengevaluasi setiap kritik, saran, dan pertanyaan dari pengguna jasa

Kata Kunci: *signage system*, terminal, fasilitas.

Abstract

Complete facilities provided by PT. Angkasa Pura I (Persero) Ahmad Yani International Airport Semarang. Every visitor who has been facilitated by the facility. In airports there are many signs or signs called signage. As well as exit signs, check-in counters, departures, arrival, transit, toilets, etc. Signs are not only in traffic on the streets. At the airport also must be equipped with signs. Ahmad Yani International Airport Terminal Semarang has information facilities (especially signage systems) in the form of instructions for several areas and rooms. With the availability of the signage system, it does not mean that the desired information is fulfilled. Evidently there are still many visitors who are less

PROSIDING

SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2019

ISSN : 2548-8090

aware of the location of the signs that have been provided so that many visitors ask airport officials. The topic examined in this study was the placement of signage boards in the terminal. The purpose of this study is that the movement of passengers, delivery or visitors is easier, directed, and arrived at the destination. The research method that will be used is descriptive qualitative. Descriptive is a method used to interpret each fact and data collected through interviews, observations, literature studies, and draw conclusions from each respondent's answers. Concluded with lighter words to understand This research is expected to be useful in the world of aviation, especially for the airport, which deals with the arrangement or placement of signage systems so that they can be more effective and maximize the functions of the signage.

Keywords: *signage system, terminal, facility*

PENDAHULUAN

Begitu lengkap fasilitas yang disediakan oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. Setiap pengunjung yang datang telah dimudahkan dengan adanya fasilitas tersebut. Dalam bandara banyak dijumpai rambu-rambu petunjuk atau yang disebut signage. Seperti halnya rambu *exit, check-in counter, departure, arrival*, transit, toilet, dll. Rambu-rambu tidak hanya ada pada lalu lintas di jalanan saja. Di bandara juga wajib dilengkapi dengan rambu. Terminal Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang memiliki sarana informasi (terutama *signage system*) berupa petunjuk beberapa area dan ruangan. Dengan tersedianya *signage system* tersebut, bukan berarti info yang diinginkan terpenuhi. Terbukti masih banyak pengunjung yang kurang menyadari letak rambu petunjuk yang sudah disediakan sehingga banyak pengunjung yang bertanya kepada petugas bandara.

Topik yang dikaji dalam penelitian ini adalah penempatan papan petunjuk (*signage system*) di terminal Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. Tujuan dari penelitian ini adalah agar pergerakan penumpang, pengantar ataupun pengunjung lebih mudah, terarah, dan sampai pada tujuan. Metode penelitian yang akan

digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat di dunia penerbangan maupun pengelola bandara khususnya dalam hal yang berhubungan dengan penataan atau penempatan papan petunjuk (*signage system*) yang tepat sehingga bisa lebih efektif dan memaksimalkan fungsi dari *signage* serta mampu menjadi sarana informasi yang jelas bagi pengguna jasa.

METODE

Metode Pengumpulan Data

Teknik wawancara ini dilakukan penulis kepada pengguna jasa serta pihak-pihak terkait yang bertugas di lapangan seperti petugas *customer service* dan *avsec* di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. Peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis. Hal ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam dari sumber data.

Disamping wawancara, penelitian ini juga melakukan metode observasi. Menurut Nawawi & Martini (1991) observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematik terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala atau gejala-gejala dalam objek penelitian. Dalam penelitian ini observasi dibutuhkan untuk dapat memahami proses

PROSIDING

SEMINAR NASIONAL INOVASI TEKNOLOGI PENERBANGAN (SNITP) TAHUN 2019

ISSN : 2548-8090

terjadinya wawancara dan hasil wawancara dapat dipahami dalam konteksnya.

Metode dokumentasi merupakan suatu cara pengumpulan data dengan mempelajari dokumen yang ada, dapat disimpulkan bahwa dokumentasi adalah pengumpulan bukti-bukti dan keterangan-keterangan yang dapat berupa benda maupun tulisan tertentu. Membandingkan dengan kondisi yang ada dengan anjuran dalam dokumen penerbangan. Dokumentasi yang ditinjau oleh penulis berdasarkan jumlah laporan penumpang pada *customer service* di terminal Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. Dikutip dari KM 22 tahun 2005 tentang pemberlakuan SNI 03-7094-2005 mengenai rambu-rambu di terminal bandar udara sebagai standar wajib.

Dalam penelitian ini studi kepustakaan digunakan untuk memecahkan permasalahan mengenai efektivitas peletakan rambu petunjuk (*signage system*) di terminal di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait peletakan papan petunjuk (*signage system*) di terminal Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

Gambar 1 dan gambar 2 merupakan area kedatangan yang dimana tidak ada sign yang menggantung atau menempel di area kedatangan. Area kedatangan merupakan area rawan yang menjadi akses jalan saat penjemput hendak menjemput penumpang. Selain itu membuat *flow* pengguna jasa tidak teratur. Berdasarkan KM No. 22 Tahun 2005 tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) sebagai Standar Wajib pada bagian penempatan rambu menjelaskan bahwa rambu-rambu yang ditetapkan dalam keputusan ini dipergunakan dan ditempatkan di dalam gedung terminal, khususnya gedung

terminal penumpang. Rambu-rambu sebagaimana butir di atas, dapat pula digunakan pada bagian luar gedung terminal yang fungsinya sangat berkaitan dengan kegiatan dalam terminal.



Gambar 1 Lobby pintu keluar kedatangan



Gambar 2 Tidak ada sign di lobby pintu keluar kedatangan

Gambar 3 merupakan sign dari pintu masuk yang dimana peletakkannya masih tidak sesuai. Berdasarkan KM No. 22 Tahun 2005 tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) Mengenai Rambu-Rambu di Terminal Bandar Udara sebagai Standar Wajib menjelaskan bahwa pemasangan rambu dapat disesuaikan dengan keadaan arsitektur bangunan atau dekorasi yang ada, pemasangan rambu yang dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. digantung;
2. ditempelkan salah satu sisinya pada dinding atau tiang.

Hal ini dimaksudkan agar penumpang maupun pengguna jasa lainnya dapat melihat dengan jelas.



Gambar 3 *Sign* dari pintu masuk tidak sesuai

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa ada beberapa faktor *signage* tidak terlihat dengan jelas, yaitu sebagai berikut:

1. Penataan tata ruang *tenant* yang tidak sesuai dengan ruang gerak dari pengguna jasa
2. Struktur bangunan yang dimana terdapat banyak pilar yang sangat besar didalam ruangan terminal sehingga memberikan pengaruh terhadap sudut pandang pengguna jasa
3. Faktor ruang gerak, dalam hal ini dimana ruang gerak pengguna jasa terhalang oleh *tenant* dan iklan sehingga pandangan mereka teralihkan
4. Faktor dari masing-masing individu

Pembahasan Masalah

Berdasarkan hasil dari observasi, wawancara, dan studi kepustakaan yang telah dilakukan oleh peneliti didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Terdapat peletakan papan petunjuk yang tidak standar dan ditemukan lokasi tertentu yang belum ada papan petunjuk. Hal ini dibuktikan dari hasil observasi peneliti.

2. Sebagian besar penumpang, pengunjung, atau pengguna jasa lainnya ditemukan masih merasa kebingungan untuk mencari tujuan yang diinginkan. Hal ini dibuktikan berdasarkan observasi dan hasil dari kuesioner yang dilakukan peneliti.

Penyelesaian Masalah

Berdasarkan pembahasan masalah yang telah penulis jabarkan di atas, ada beberapa hal yang bisa menjadi solusi penyelesaian masalah untuk jangka pendek sebagai berikut:

1. Penyelesaian masalah untuk jangka pendek dapat dilakukan dengan cara memindahkan papan petunjuk (*free standing sign*) yang terdapat di hall setelah pintu masuk ke depan pintu masuk keberangkatan. Hal ini lebih mudah terlihat oleh penumpang.
2. Melakukan penambahan petugas untuk di area hall atau pintu masuk keberangkatan. Tujuannya untuk membantu mensosialisasikan kepada penumpang terkait lokasi-lokasi yang ada di terminal Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

Adapun penyelesaian masalah yang dapat dilakukan berdasarkan pembahasan yang telah penulis jabarkan di atas untuk jangka panjang sebagai berikut:

1. Pihak Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang agar mengkoordinasikan kembali untuk melakukan perencanaan penambahan papan petunjuk di pintu kedatangan di lobby area keluar serta melakukan pembenahan lokasi penempatan papan petunjuk. Hal ini perlu dilakukan supaya *flow* penumpang maupun pengunjung lebih teratur.

Gambar dibawah ini menunjukkan reposisi *sign* yang dibuat oleh penulis sesuai dengan aturan pemasangan pada KM No.22 tahun 2005 yang dimana pemasangannya

digantung sehingga dapat dilihat dan mudah dijangkau oleh pengguna jasa yang baru masuk.



Gambar 4 Peletakan *sign* sesuai standar

Gambar dibawah ini menunjukkan adanya penambahan *sign* pada *lobby* pintu keluar kedatangan. Dengan adanya sign pada titik tersebut, pengguna jasa akan lebih memahami dan sign mudah dilihat serta alur pengguna jasa menjadi lebih teratur



Gambar 5 Penambahan *sign* pada *lobby* pintu keluar kedatangan

2. Melakukan evaluasi kembali terhadap penempatan papan petunjuk atau papan informasi dengan mempertimbangkan struktur gedung, tenant, iklan, dan lain-lain yang menjadi faktor penghalang sudut pandang pengguna jasa terhadap papan petunjuk.
3. Berdasarkan Peraturan 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 menjelaskan bahwa ketentuan mengenai penempatan, ukuran

dan jumlah rambu yang dipasang tergantung kepada bentuk (konfigurasi) gedung, sepanjang fungsi rambu tersebut tepat pada sasaran dan tidak mengurangi nilai estetika atau keharmonisan ruangan. Berikut hal-hal yang perlu diperhatikan:

- a. Rambu petunjuk tidak terlindung oleh suatu rintangan yang dapat menghalangi pandangan;
- b. Tidak menjadi rancu oleh adanya pemasangan iklan-iklan atau rambu-rambu petunjuk lain yang ada di sekitarnya;
- c. Pada tempat-tempat yang rawan, misalnya pada persimpangan atau lorong Panjang, perlu ditempatkan rambu dengan petunjuk arah yang jelas, bila perlu diadakan pengulangan penempatan rambu pada jarak tertentu.

PENUTUP

Simpulan

Setelah dilaksanakan penelitian terkait dengan judul dan permasalahan yang telah penulis uraikan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penempatan papan petunjuk (*signage system*) di terminal Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang dinilai masih kurang tepat oleh responden yang mengakibatkan banyak dari pengguna jasa masih bingung terhadap area-area di terminal.
2. Ada faktor yang mendukung tidak terlihatnya *sign* pada terminal seperti: tenant, struktur bangunan, ruang gerak, dan lain-lain.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang penulis kemukakan di atas, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Perlu dilakukan evaluasi oleh pihak bandara mengenai penambahan papan

petunjuk seperti halnya di pintu kedatangan di *lobby* area keluar dan melakukan pembenahan letak papan petunjuk yang kurang strategis dengan menyesuaikan struktur bangunan dan ruang gerak sehingga mampu membantu pengguna jasa dalam mencapai tujuan.

2. *Tenant* merupakan salah satu sumber pendapatan dari Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. Akan tetapi, penataan tata ruang *tenant* harus disesuaikan dengan lokasi dan ruang gerak dari pengguna jasa. Pihak terkait dalam hal ini adalah pihak operasi dan komersil yang dimana harus mengkoordinasikan dengan baik mengenai pengalokasian *tenant*.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Calori, Chris. *Signage and Wayfinding Design*, John Wiley & Sons inc., New Jersey, (2007).
- [2] Karimi, Hassan A. *Indoor Wayfinding and Navigation*, CRC Press, Boca Raton, (2015).
- [3] Keputusan Menteri Perhubungan Indonesia, Nomor: KM.22 Tahun 2005, Pemberlakuan SNI 03-709402005 mengenai rambu-rambu di terminal bandar udara sebagai standar wajib.
- [4] Kusuma, Heru Budi. 2018. *Wayfinding Sign* pada Ruang Pameran Tetap di Museum Nasional Indonesia – Jakarta. Universitas Tarumanagara Jakarta.
- [5] Mardiah, Zaqiatul dan Ulfa Ana Maria. 2013. Efektifitas Papan Petunjuk Berbahasa Arab. Universitas Al Azhar Indonesia.
- [6] Taufiq, Shidqi Alia dan Ratri Wulandari. 2016. Efektivitas Lokasi Penempatan Papan Petunjuk (*signage system*) Pada *Lobby* Stasiun Kereta Api Bandung. Universitas Telkom Bandung.