

**OPTIMALISASI FASILITAS TANDA ATAU PETUNJUK
(SIGNS) TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN DI
TERMINAL BANDAR UDARA INTERNASIONAL EL TARI
KUPANG**

PROYEK AKHIR



Disusun Oleh :

ANDIRA JAUHAR ALDI

NIT : 30621003

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2024**

**OPTIMALISASI FASILITAS TANDA ATAU PETUNJUK
(SIGNS) TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN DI
TERMINAL BANDAR UDARA INTERNASIONAL EL TARI
KUPANG**

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Ahli Madya
(A.md.) pada Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara



Disusun Oleh :

ANDIRA JAUHAR ALDI

NIT : 30621003

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

OPTIMALISASI FASILITAS TANDA ATAU PETUNJUK (*SIGNS*) TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN DI TERMINAL BANDAR UDARA INTERNASIONAL EL TARI KUPANG

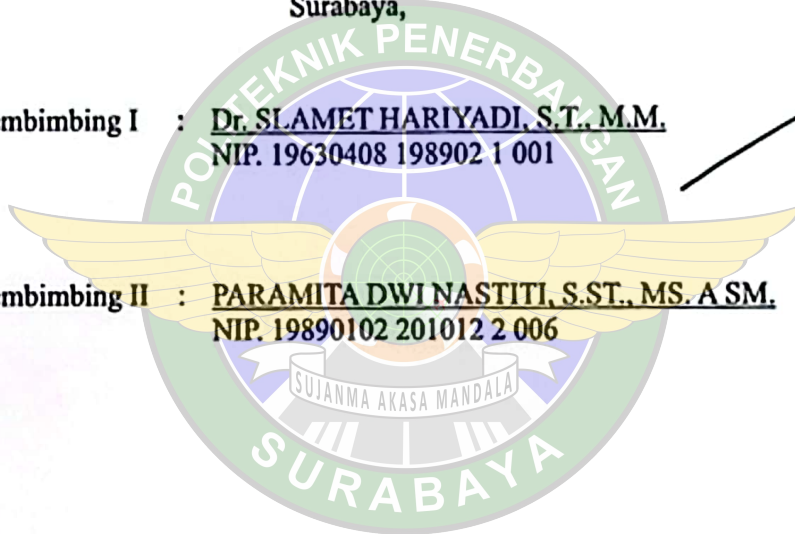
Disusun Oleh :

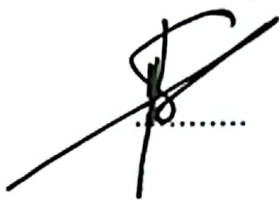
Andira Jauhar Aldi
NIT. 30621003

Disetujui untuk diujikan pada :
Surabaya,

Pembimbing I : Dr. SLAMET HARIYADI, S.T., M.M.
NIP. 19630408 198902 1 001

Pembimbing II : PARAMITA DWI NASTITI, S.ST., MS. A SM.
NIP. 19890102 201012 2 006




.....

.....

HALAMAN PENGESAHAN

OPTIMALISASI FASILITAS TANDA ATAU PETUNJUK (*SIGNS*) TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN DI TERMINAL BANDAR UDARA INTERNASIONAL EL TARI KUPANG

Disusun Oleh :
Andira Jauhar Aldi
NIT. 30621003

Telah dipertahankan dan dinyatakan lulus pada Ujian Proyek Akhir
Program Pendidikan Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya
pada tanggal : Surabaya, 5 Agustus 2024

- Panitia Penguji :
1. Ketua : DIDI HARYANTO, M.Pd.
NIP. 19650118 199009 1 001
 2. Sekretaris : Dr. SLAMET HARIYADI, S.T., M.M
NIP. 19630408 198902 1 001
 3. Anggota : MAULANA ANIFA SILVIA, S.E., M.M.
NIP. 19840513 200912 2 006



Ketua Program Studi
D3 Manajemen Transportasi Udara



LADY SILK MOONLIGHT, S.Kom, MT
NIP. 19871109 200912 2 002

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat ridho dan segala karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Proyek Akhir dapat selesai tepat waktu yang telah ditentukan.

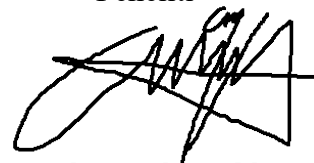
Poryek akhir yang peneliti susun dengan judul “OPTIMALISASI FASILITAS TANDA ATAU PETUNJUK (*SIGNS*) TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN DI TERMINAL BANDAR UDARA INTERNASIONAL EL TARI KUPANG”. Penyusunan Proyek Akhir ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya (A.md) pada Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara.

Peneliti berterima kasih kepada segenap pihak yang telah membantu selama proses penyusunan Proyek Akhir ini, terutama kepada:

1. Kedua orang tua, atas doa, semangat, dan dukungan yang diberikan.
2. Bapak Ahmad Bahrawi, SE., MT, selaku Direktur Polteknik Penerbangan Surabaya.
3. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom, MT, selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Bapak Dr. Slamet Hariyadi, ST, MM, selaku dosen pembimbing I, atas bimbingannya.
5. Ibu Paramita Dwi Nastiti, S.ST, MS. ASM., selaku dosen pembimbing II, atas bimbingannya.
6. Bapak dan Ibu dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan Proyek Akhir ini.
7. Seluruh dosen dan civitas akademika Prodi D3 Manajemen Transportasi Udara Surabaya atas bantuan dan kerjasamanya.
8. Segenap pegawai Bandar Udara Internasional El Tari Kupang, khususnya, atas kesempatan penelitian yang telah diberikan
9. Teman-teman sekelas, atas kebersamaan dan kerjasamanya.
10. Teman-teman seangkatan dan adik-adik kelas, atas dukungan yang diberikan..

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa Proyek Akhir ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu peneliti mengharapkan saran serta kritik yang bersifat membangun dan terima kasih sebanyak-banyaknya.

Surabaya, 5 Agustus 2024
Peneliti



Andira Jauhar Aldi

ABSTRAK

OPTIMALISASI FASILITAS TANDA ATAU PETUNJUK (*SIGNS*) TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN DI TERMINAL BANDAR UDARA INTERNASIONAL EL TARI KUPANG

Disusun Oleh:
ANDIRA JAUHAR ALDI
NIT. 30621003

Bandar Udara Internasional El Tari Kupang memiliki fasilitas-fasilitas lengkap yang disediakan oleh PT. Angkasa Pura I. Fasilitas tersebut berupa tanda atau penunjuk (*signs*) yaitu *exit*, *check-in counter*, *departure*, *arrival*, *transit*, *toilet*, *warning sign*, dll. Tanda atau petunjuk (*signs*) ditempatkan pada area publik seperti terminal, area domestik & internasional. Namun pada terminal Bandar Udara Internasional El Tari Kupang tanda atau petunjuk masih belum optimal.

Topik penelitian ini adalah pengoptimalan tanda atau petunjuk (*signs*) untuk meningkatkan pelayanan dan keselamatan penumpang, pengguna jasa & petugas. Tujuan dari penelitian ini agar pergerakan lebih mudah dan terarah hingga sampai pada tujuan dengan selamat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang berupa menganalisis, menggambarkan dan meringkas berbagai kondisi situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat tanda atau petunjuk di Terminal Bandar Udara Internasional El Tari Kupang yang belum sesuai standar yang tertera pada Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 22 tahun 2005 Tentang Pemberlakuan SNI 03-7094-2005 Mengenai Rambu-Rambu Di Terminal Bandar Udara Sebagai Standar Wajib.

Kata Kunci: Tanda atau Petunjuk, *Signs*, *Terminal*, *Fasilitas*

ABSTRACT

OPTIMIZATION OF SIGNS FACILITIES TO IMPROVE SERVICES AT THE TERMINAL OF EL TARI KUPANG INTERNATIONAL AIRPORT.

By:

ANDIRA JAUHAR ALDI

NIT. 30621003

El Tari Kupang International Airport has complete facilities provided by PT Angkasa Pura I. These facilities are in the form of signs, namely exit, check-in counter, departure, arrival, transit, toilet, warning sign, etc. Signs are placed in public areas such as terminals, domestic & international areas. However, at the terminal of El Tari Kupang International Airport, the signs or instructions are still not optimal.

The topic of this research is the optimization of signs to improve the service and safety of passengers, service users & officers. The purpose of this research is to make the movement easier and directed to arrive at the destination safely. This research uses a qualitative descriptive method in the form of analyzing, describing and summarizing various conditions of the situation from various data collected in the form of the results of interviews or observations regarding the problem under study that occurred in the field.

The results showed that there are still signs or instructions at the Kupang El Tari International Airport Terminal that do not comply with the standards stated in the Decree of the Minister of Transportation Number KM 22 of 2005 concerning the Application of SNI 03-7094-2005 Regarding Signs at Airport Terminals as Mandatory Standards.

Keywords: *Signs or Instructions, Signs, Terminal, Facilities*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
 BAB 1 PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Masalah	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Masalah	5
 BAB 2 TINJAUAN TEORI	 6
2.1 Teori Penunjang	6
2.1.1 Bandar Udara	6
2.1.2 Optimalisasi	8
2.1.3 Papan Petunjuk (<i>Signage</i>)	9
2.1.4 Standarisasi Papan Petunjuk (<i>Signage</i>)	20
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	28
2.2.1 Penelitian Shidqi (1 April 2016)	28
2.2.2 Penelitian Heru (2 Mei 2018)	29
2.2.3 Penelitian Zaqiatul (2013)	29
2.2.4 Penelitian Gardea Azalia (2018)	30
2.2.5 Penelitian Zaky (2020)	30
2.2.6 Penelitian Rangga (2021)	31
 BAB 3 METODE PENELITIAN	 32
3.1 Desain Penelitian	32
3.2 Teknik Pengumpulan Data	34
3.3.1 Wawancara	35
3.3.2 Observasi / Studi Lapangan	35
3.3.3 Dokumentasi	35
3.3.4 Studi Kepustakaan	36
3.3 Teknik Analisa Data	36
3.4 Tempat dan Waktu Penelitian	37

BAB 4 HASIL DAN ANALISA PENELITIAN	39
4.1 Hasil Penelitian	39
4.1.1 Observasi	39
4.1.2 Wawancara	45
4.1.3 Dokumentasi dan Studi Kepustakaan	49
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	50
BAB 5 PENUTUP	54
5.1 Hasil Penelitian	54
5.2 Hasil Penelitian	54
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	58



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 <i>Exit sign</i> yang tertutup pilar	2
Gambar 1.2 <i>Trolleyman</i> masuk melalui gerbang kedatangan	2
Gambar 2.1 Rambu kantor(<i>office</i>)	19
Gambar 2.2 Contoh panel fasilitas umum dan konsesional	22
Gambar 2.3 Contoh panel operasional	22
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	33
Gambar 4.1 <i>Exit sign</i> yang tertutup pilar	40
Gambar 4.2 Tidak adanya tanda atau petunjuk (<i>signs</i>)	40
Gambar 4.3 Tanda alat pemadam api ringan (APAR)	41
Gambar 4.4 Peletakan tanda atau petunjuk jalur evakuasi	42
Gambar 4.5 Tanda dilarang masuk kecuali petugas (<i>staff</i>) yang memudar	43
Gambar 4.6 Tanda atau petunjuk jalur evakuasi yang rusak	43
Gambar 4.7 Peletakan tanda dilarang memukul konstruksi pintu otomatis	44
Gambar 4.8 Peletakan tanda dilarang masuk (<i>no entry sign</i>)	45



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Rambu Operasional	13
Tabel 2.2 Rambu Fasilitas Umum dan Konsesional	18
Tabel 2.3 Rambu Peringatan	19
Tabel 2.4 Rambu Larangan	20
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	37
Tabel 4.1 Pertanyaan dan hasil wawancara	46
Tabel 4.2 Perbandingan kondisi lapangan dengan kondisi pustaka	49
Tabel 4.3 Perbaikan tanda atau petunjuk (<i>signs</i>)	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A.	Pertanyaan Wawancara	A-1
Lampiran B.	Hasil Wawancara dengan Bapak Peter	B-1
Lampiran C.	Hasil Wawancara dengan Ibu Thursina	C-1
Lampiran D.	Dokumentasi tanda atau petunjuk yang kurang optimal	D-1
Lampiran E.	Dokumentasi Wawancara Bapak Peter	E-1
Lampiran F.	Dokumentasi Wawancara Ibu Thursina	F-1
Lampiran G.	Keputusan Menteri Perhubungan No. KM 22 Tahun 2005 ..	G-1
Lampiran H.	Standar <i>Signage</i> PT Angkasa Pura I (Persero)	H-1
Lampiran I.	Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009	I-1



DAFTAR SINGKATAN

<u>Singkatan</u>	<u>Nama</u>	Pemakaian pertama kali pada halaman
PSCP	<i>Passanger Screening Check Point</i>	2
ICAO	<i>International Civil Avoation Organization</i>	7
EGD	<i>Enviromental Graphic Design</i>	10
OJT	<i>On The Job Training</i>	32
APAR	Alat Pemadam Api Ringan	43



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. Suharsimi. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azalia, Gardea. 2018. *Analisis Penempatan Papan Petunjuk Signage*. Pasuruan
- Berger, Craig. 2005. *Wayfinding Designing and Implementing Graphic Navigational System*, Switzerland : Roto Vision.
- Calori, Chris. 2007. *Signage and Wayfinding Design*. New Jersey : John Wiley & Sons inc.
- Departemen Perhubungan. 1996. *Pedoman Teknis Penyelenggaraan Fasilitas Parkir*. Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Jakarta.
- Depdikbud. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Fatima, Zain. 2012. *Hubungan persepsi signage dengan disiplin kerja karyawan di PT Perusahaan Listrik Negara (PLN)*. Malang : Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Frank, Lawrence K. 1925. *Oxford Advanced Learner Dictionary 9th Edition*. New York : Oxford Advanced Learner's Dictionary.
- Hadi Sutrisno. 2004, *Metodologi Research 2*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Heru, Budi. 2018. *Wayfinding Sign pada Ruang Pameran Tetap di Museum Nasional Indonesia*. Jakarta : Universitas Tarumanagara Jakarta.
- International Civil Aviation Organization (ICAO). 2018. *Annex 14, fourth edition Aerodrome Design and Operation, Standart Airfield Information Signs, ICAO 5.4.3.1*
- Keputusan Menteri Perhubungan Indonesia, Nomor: KM.22 Tahun 2005, *Pemberlakuan SNI 03-709402005 Mengenai Rambu-Rambu Di Terminal Bandar Udara Sebagai Standar Wajib*
- Keputusan Menteri Perhubungan Indonesia, Nomor: KM.167 Tahun 2015, *Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 33 Tahun 2015*

Tentang Pengendalian Jalan Masuk (Access Control) ke Daerah Keamanan Terbatas di Bandar Udara.

Keputusan Menteri Perhubungan Indonesia, Nomor: KM.39 Tahun 2019, *Tentang Tataan Kebandarudaraan Nasional.*

Keputusan Menteri Perhubungan Indonesia, Nomor: Km.49 Tahun 2005, *Tentang Sistem Transportasi Nasional (SISTRANAS).*

Kusuma, Heru Budi. 2018. *Wayfinding Sign pada Ruang Pameran Tetap di Museum Nasional Indonesia – Jakarta.* Universitas Tarumanagara Jakarta.

Mardiah, Zaqiatul dan Ulfa Ana Maria. 2013. *Efektifitas Papan Petunjuk Berbahasa Arab.* Universitas Al Azhar Indonesia.

Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia, Nomor: PM 13 Tahun 2014, *Tentang Rambu Lalu Lintas.*

Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia, Nomor: PM 33 Tahun 2014, *Tentang Pengendalian Jalur Masuk (Access Control).*

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung : Alfabeta.

Taufiq, Shidqi Alia dan Ratri Wulandari. 2016. *Efektivitas Lokasi Penempatan Papan Petunjuk (signage system) Pada Lobby Stasiun Kereta Api Bandung.* Universitas Telkom Bandung.

Undang-Undang RI Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan

Wardana, Ranga Satria. 2021. *Optimalisasi Fasilitas Tanda Peringatan (Warning Signs) Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Terminal Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.*

William, De Lone. 2007. *Model of Information Systems Success, Journal of Management Information Systems.* New York : A Ten Year Up.

Zaqiatul, Mardiah 2013. *Efektifitas Papan Petunjuk Berbahasa Arab.* Kebayoran : Universitas Al - Azhar Indonesia.

Zack, M. 2019. *Optimalisasi Papan Petunjuk (Signage) Berbahasa Mandarin.* Magelang.

LAMPIRAN

Lampiran A. Pertanyaan Wawancara

PERTANYAAN WAWANCARA *AIRPORT OPERATION &
SERVICEIMPROVEMENT MANAGER* DAN *AIRPORT FACILITIES
EQUIPMENT & TECHNOLOGY MANAGER* DI PT. ANGKASA PURA I
KANTOR CABANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL EL TARI

KUPANG

(Dalam Rangka Penyusunan Proyek Akhir)

1. Bagaimana menurut anda tanggapan fasilitas khususnya dari tata peletakan papan tanda atau petunjuk (*signs*) yang tersedia di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang?
2. Menurut anda terkait tanda atau petunjuk (*signs*) yang ada pada Bandar Udara Internasional El Tari Kupang sudah sesuai dengan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 22 Tahun 2005 Tentang Pemberlakuan SNI 03-7094-2005 Mengenai Rambu-Rambu Di Terminal Bandar Udara Sebagai Standar Wajib?
3. Jika sudah sesuai, kenapa ada beberapa tanda atau petunjuk yang penempatannya kurang optimal?
4. Apakah Anda pernah menemukan atau mendapatkan laporan penumpang yang tersesat atau mencoba memasuki area terlarang karena minimnya tanda atau petunjuk (*signs*)?
5. Upaya apa yang dilakukan pihak bandar udara untuk meningkatkan pelayanan di terminal bandar udara terkait tanda atau petunjuk (*signs*)?
6. Adakah kendala untuk mengoptimalkan tanda atau petunjuk (*signs*) yang ada pada terminal bandar udara?

Lampiran B. Hasil Wawancara dengan Bapak Peter

1. Bagaimana menurut anda tanggapan secara pribadi selaku *manager* bandara terkait fasilitas khususnya dari tata peletakan papan tanda atau petunjuk (*signs*) yang tersedia di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang?

Bapak Peter: Saya menganggap tata letak papan tanda atau petunjuk (*signs*) di Bandara Internasional El Tari Kupang sangat penting. Mereka tidak hanya memandu penumpang dan pengunjung untuk menemukan arah dengan mudah tetapi juga mencerminkan kualitas layanan dan keteraturan bandara.

2. Menurut anda terkait tanda atau petunjuk (*signs*) yang ada pada Bandar Udara Internasional El Tari Kupang sudah sesuai dengan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 22 Tahun 2005 Tentang Pemberlakuan SNI 03-7094-2005 Mengenai Rambu-Rambu Di Terminal Bandar Udara Sebagai Standar Wajib?

Bapak Peter: Sudah sesuai, karena setiap fasilitas yang ada di bandar udara harus ada regulasinya, jadinya penerapan fasilitas tanda atau petunjuk sudah sesuai dengan peraturan yang disebutkan tersebut.

3. Jika sudah sesuai kenapa ada beberapa tanda atau petunjuk yang penempatannya kurang optimal seperti tanda jalur evakuasi yang posisinya berada dibawah dan tidak ada tanda atau petunjuk di drop zone maupun pick up zone, dan ada beberapa tanda atau petunjuk yang sudah memudar dan rusak?

Bapak Peter: Kalau tanda petunjuk di drop zone maupun pick up zone karena masih ada perbaikan dan perubahan layout jalur kendaraan masuk keluar tandanya masih dalam proses penambahan, dan untuk tanda yang rusak, memudar dan penempatannya di bawah mungkin akan menjadi evaluasi kami pihak bandara untuk kedepannya.

4. Apakah anda pernah menemukan atau mendapatkan laporan penumpang yang tersesat atau mencoba memasuki area terlarang karena minimnya tanda atau petunjuk (*signs*)?

Bapak Peter: Sering, penumpang yang berusaha masuk ke terminal melalui gerbang kedatangan terutama penerbangan lion dan garuda ketika peak hour jam 1 siang, kan sangat crowded penumpang yang baru landing lupa mengambil bagasi sudah terlanjur keluar dari terminal dan mau masuk kembali tetapi dicegah avsec, lalu diarahkan untuk masuk kembali melalui gerbang keberangkatan.

5. Upaya apa yang dilakukan pihak bandar udara untuk meningkatkan pelayanan di terminal bandar udara terkait tanda atau petunjuk (*signs*)?

Bapak Peter: Untuk upaya kami, tentu saja dengan menerima umpan balik dari penumpang maupun petugas yang menemukan kekurangan dari tanda atau petunjuk tersebut, lalu dari pihak bandara akan kami inspeksi, evaluasi, dan segera melakukan pemeliharaan terhadap tanda atau petunjuk yang ada.

6. Adakah kendala untuk mengoptimalkan tanda atau petunjuk (*signs*) yang ada pada terminal bandar udara?

Bapak Peter: Kendala pasti ada diadministratif karena setiap penambahan fasilitas harus ada izin dari pusat, sehingga pengoptimalan akan tertunda atau tidak mendapatkan izin tersebut.

Lampiran C. Hasil Wawancara dengan Ibu Thursina

1. Bagaimana menurut anda tanggapan secara pribadi selaku *manager* bandara terkait fasilitas khususnya dari tata peletakan papan tanda atau petunjuk (*signs*) yang tersedia di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang?

Ibu Thursina: Sebagai Manager Peralatan dan Teknologi Fasilitas di Bandara Internasional El Tari Kupang, saya sangat memperhatikan tata letak papan tanda atau petunjuk (*signs*). Saya percaya pengaturan yang baik dari tanda atau petunjuk sangat penting karena mereka tidak hanya membantu navigasi penumpang tetapi juga mencerminkan profesionalisme dan kenyamanan dalam pengalaman bandara.

2. Menurut anda terkait tanda atau petunjuk (*signs*) yang ada pada Bandar Udara Internasional El Tari Kupang sudah sesuai dengan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 22 Tahun 2005 Tentang Pemberlakuan SNI 03-7094-2005 Mengenai Rambu-Rambu Di Terminal Bandar Udara Sebagai Standar Wajib?

Ibu Thursina: Kalau sepengetahuan saya sudah sesuai, dari awal pembuatan *layout* bandara pasti akan disesuaikan dengan peraturan-peraturan penerbangan yang berlaku.

3. Jika sudah sesuai kenapa ada beberapa tanda atau petunjuk yang penempatannya kurang optimal seperti tanda jalur evakuasi yang posisinya berada dibawah, terdapat tanda yang terhalangi pilar yang berada setelah *passanger screening check point* (PSCP) dan ada beberapa tanda atau petunjuk yang sudah memudar dan rusak?

Ibu Thursina: Tanda-tanda yang disebutkan kemungkinan adalah kelalaian dari kami pihak fasilitas, dan akan segera kami evalusai kembali kekurangan-kekurangan tanda atau petunjuk tersebut. Kami menerima kritik dan saran dari pihak penumpang maupun petugas.

4. Apakah anda pernah menemukan atau mendapatkan laporan penumpang yang tersesat atau mencoba memasuki area terlarang karena minimnya tanda atau petunjuk (*signs*)?

Ibu Thursina: Pernah mendapatkan laporan dari pihak penumpang, penumpang yang hendak kembali ke *check in counter* dari *waiting room* tidak mengetahui jalan menuju ke *check in counter* sehingga harus menanyakan ke petugas avsec.

5. Upaya apa yang dilakukan pihak bandar udara untuk meningkatkan pelayanan di terminal bandar udara terkait tanda atau petunjuk (*signs*)?

Ibu Thursina: Upaya kami pihak fasilitas, kami akan melakukan inspeksi ke beberapa area terminal yang kurang optimal dalam fasilitas tanda atau petunjuk. Dan juga mendengarkan kritik maupun saran adalah salah satu upaya kami untuk meningkatkan pelayanan di terminal bandar udara.

6. Adakah kendala untuk mengoptimalkan tanda atau petunjuk (*signs*) yang ada pada terminal bandar udara?

Ibu Thursina: Jika dalam pengoptimalan tanda atau petunjuk yang kecil seperti tanda dilarang masuk, jalur evakuasi, dan lainnya kami bisa segera memperbaikinya. Tetapi untuk tanda atau petunjuk besar, kami membutuhkan izin kepemimpinan kami.

Lampiran D. Dokumentasi tanda atau petunjuk yang kurang optimal











Lampiran E. Dokumentasi Wawancara Bapak Peter

**Pak Peter** MANAGER OPERASIONAL KOE
online



izin pak, Menurut anda terkait tanda atau petunjuk (signs) yang ada pada Bandar Udara Internasional El Tari Kupang sudah sesuai dengan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 22 Tahun 2005 Tentang Pemberlakuan SNI 03-7094-2005 Mengenai Rambu-Rambu Di Terminal Bandar Udara Sebagai Standar Wajib?

11:00 ✓

Sudah sesuai, kan setiap fasilitas yang ada di bandar udara harus ada regulasinya, jadinya penerapan fasilitas tanda atau petunjuk sudah sesuai dengan peraturan yang adek sebutkan tersebut.

11:10

izin pak, Jika sudah sesuai kenapa ada beberapa tanda atau petunjuk yang penempatannya kurang optimal seperti tanda jalur evakuasi yang posisinya berada dibawah dan tidak ada tanda atau petunjuk di drop zone maupun pick up zone, dan ada beberapa tanda atau petunjuk yang sudah memudar dan rusak?

11:15 ✓

Kalau tanda petunjuk di drop zone maupun pick up zone karena masih ada perbaikan dan perubahan layout jalur kendaraan masuk keluar tandanya masih dalam proses penambahan, dan untuk tanda yang rusak, memudar dan penempatannya di bawah mungkin akan menjadi evaluasi kami pihak bandara untuk kedepannya, terima kasih ya dek

11:20

siap pak, terima kasih Kembali pak

11:20 ✓

izin pak untuk pertanyaan berikutnya, apakah anda pernah menemukan atau mendapatkan laporan penumpang yang tersesat atau mencoba memasuki area terlarang karena minimnya tanda atau petunjuk (signs)?

11:21 ✓

Sering sih dek, penumpang yang berusaha masuk ke terminal melalui gerbang kedatangan terutama penerbangan lion dan garuda ketika peak hour jam 1 siang, kan sangat crowded penumpang yang baru landing lupa mengambil bagasi sudah terlanjur keluar dari terminal dan mau masuk kembali tetapi dicegah avsec, lalu diarahkan untuk masuk kembali melalui gerbang keberangkatan

11:28

siap pak, terima kasih Kembali pak

11:20 ✓

izin pak untuk pertanyaan berikutnya, apakah anda pernah menemukan atau mendapatkan laporan penumpang yang tersesat atau mencoba memasuki area terlarang karena minimnya tanda atau petunjuk (signs)?

11:21 ✓

Sering sih dek, penumpang yang berusaha masuk ke terminal melalui gerbang kedatangan terutama penerbangan lion dan garuda ketika peak hour jam 1 siang, kan sangat crowded penumpang yang baru landing lupa mengambil bagasi sudah terlanjur keluar dari terminal dan mau masuk kembali tetapi dicegah avsec, lalu diarahkan untuk masuk kembali melalui gerbang keberangkatan

11:28

siap pak, izin untuk pertanyaan selanjutnya upaya apa yang dilakukan pihak bandar udara untuk meningkatkan pelayanan di terminal bandar udara terkait tanda atau petunjuk (signs)?

11:30 ✓

Untuk upaya kami, tentu saja dengan menerima umpan balik dari penumpang maupun petugas yang menemukan kekurangan dari tanda atau petunjuk tersebut, lalu dari pihak bandara akan kami inspeksi, evaluasi, dan segera melakukan pemeliharaan terhadap tanda atau petunjuk yang ada

11:37

siap pak, izin adakah kendala untuk mengoptimalkan tanda atau petunjuk (signs) yang ada pada terminal bandar udara?

11:38 ✓

Kendala pasti ada diadministratif karena setiap penambahan fasilitas harus ada izin dari pusat, sehingga pengoptimalan akan tertunda atau tidak mendapatkan izin tersebut

11:40

siap pak mohon izin terima kasih atas waktunya untuk meluangkan waktu menjawab pertanyaan saya

11:41 ✓

Lampiran F. Dokumentasi Wawancara Ibu Thursina



**Lampiran G. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 22 Tahun 2005
(Dokumen Terpisah)**



**MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN
NOMOR : KM 22 TAHUN 2005
TENTANG**

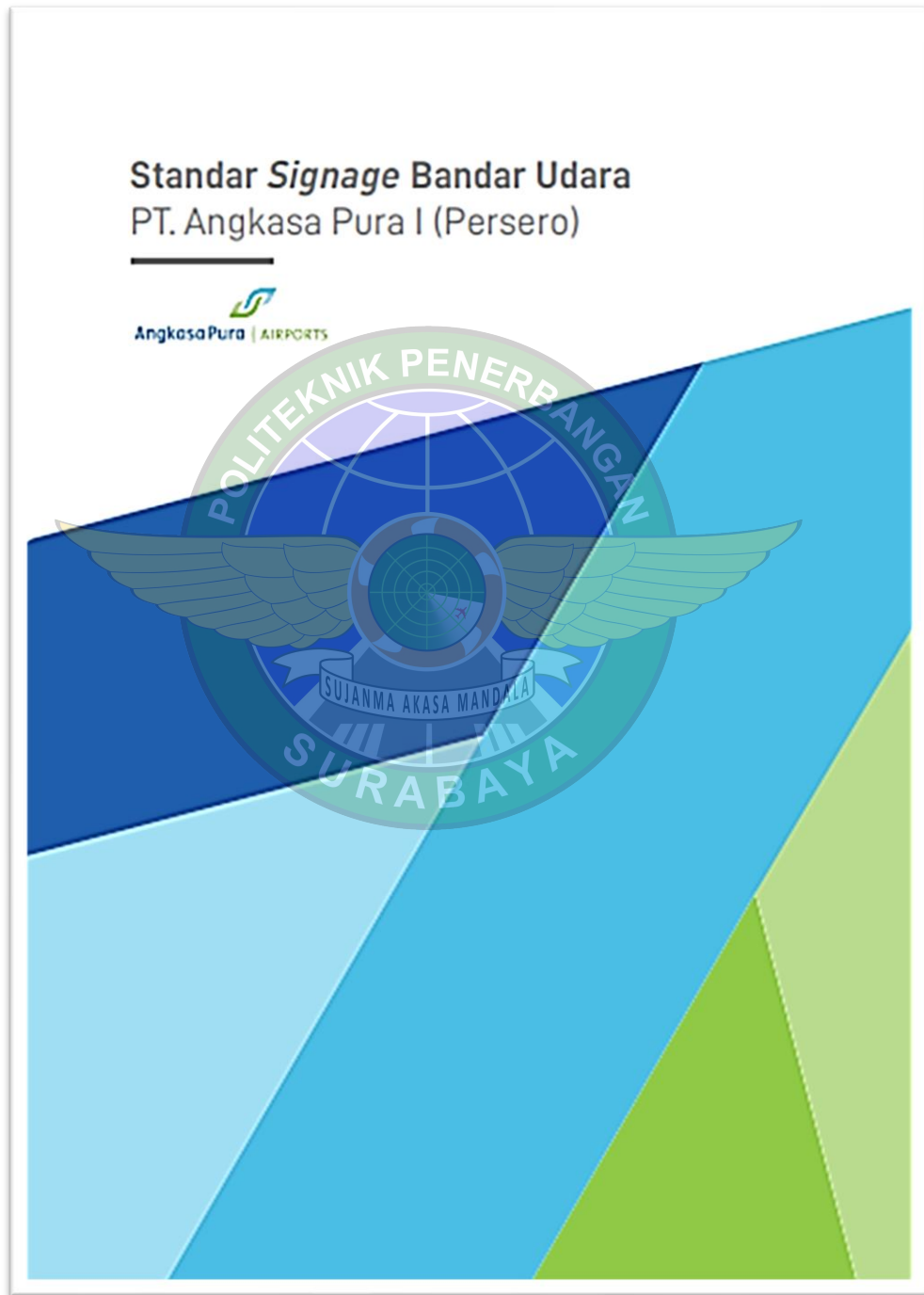
**PEMBERLAKUAN STANDAR NASIONAL INDONESIA (SNI) 03-7094-2005
MENGENAI RAMBU-RAMBU DI TERMINAL BANDAR UDARA
SEBAGAI STANDAR WAJIB**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN,

- Menimbang :**
- a. bahwa untuk mewujudkan keamanan dan keselamatan penerbangan dan untuk melaksanakan ketentuan Pasal 12 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2000 tentang Standardisasi Nasional, perlu memberlakukan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7094-2005 mengenai Rambu-rambu di Terminal Bandar Udara, sebagai standar wajib;
 - b. bahwa sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7094-2005 mengenai Rambu-rambu di Terminal Bandar Udara, sebagai standar wajib;
- Mengingat**
1. Undang-undang Nomor 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Tahun 1992 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3481);
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2000 tentang Standardisasi Nasional (Lembaran Negara Tahun 2000 Nomor 199, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4020);
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2001 tentang Keamanan dan Keselamatan Penerbangan (Lembaran Negara Tahun 2001 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4075);
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2001 tentang Kebandarudaraan (Lembaran Negara Tahun 2001 Nomor 128, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4146);

**Lampiran H. Standar *Signage* Bandar Udara Terminal di Bandar Udara PT
Angkasa Pura I
(Dokumen Terpisah)**



**Lampiran I. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009
(Dokumen Terpisah)**

**UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 1 TAHUN 2009
TENTANG
PENERBANGAN**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA,**

- Menimbang : a. bahwa negara kesatuan Republik Indonesia adalah negara kepulauan berciri nusantara yang disatukan oleh wilayah perairan dan udara dengan batas-batas, hak-hak, dan kedaulatan yang ditetapkan oleh Undang-Undang;
- b. bahwa dalam upaya mencapai tujuan nasional berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, mewujudkan Wawasan Nusantara serta memantapkan ketahanan nasional diperlukan sistem transportasi nasional yang mendukung pertumbuhan ekonomi, pengembangan wilayah, pemerataan hubungan antarbangsa, dan memperkuat kedaulatan negara;
- c. bahwa penerbangan merupakan bagian dari sistem transportasi nasional yang mempunyai karakteristik mampu bergerak dalam waktu cepat, menggunakan teknologi tinggi, padat modal, manajemen yang andal, serta memerlukan jaminan keselamatan dan keamanan yang optimal, perlu dikembangkan potensi dan peranannya yang efektif dan efisien, serta membantu terciptanya pola distribusi nasional yang mantap dan dinamis;
- d. bahwa perkembangan lingkungan strategis nasional dan internasional menuntut penyelenggaraan penerbangan yang sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, peran serta swasta dan persaingan usaha, perlindungan konsumen, ketentuan internasional yang disesuaikan dengan kepentingan nasional, akuntabilitas penyelenggaraan negara, dan otonomi daerah;
- e. bahwa Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1992 tentang Penerbangan sudah tidak sesuai lagi dengan kondisi, perubahan lingkungan strategis, dan kebutuhan penyelenggaraan penerbangan saat ini sehingga perlu diganti dengan undang-undang yang baru;
- f. bahwa . . .