

# Analisis Efektivitas *Signage* untuk Meningkatkan Navigasi Penumpang di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu

Nisrina Najla Amirah<sup>1</sup>, Iwansyah Putra<sup>2</sup>, Sutiyo<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Manajemen Bandar Udara,  
Politeknik Penerbangan Palembang  
Jl. Adi Sucipto No.001, Sukodadi  
Kec. Sukarami, Palembang

<sup>1</sup>[nisrinanajlaamirahh@gmail.com](mailto:nisrinanajlaamirahh@gmail.com), <sup>2</sup>[iwansyahputratakinn@gmail.com](mailto:iwansyahputratakinn@gmail.com)  
<sup>3</sup> Program Studi Penyelamatan dan Pemadam Kebakaran Penerbangan,  
Politeknik Penerbangan Palembang  
Jl. Adi Sucipto No.001, Sukodadi  
Kec. Sukarami, Palembang  
<sup>3</sup>[sutiyo.pk@gmail.com](mailto:sutiyo.pk@gmail.com)

## Abstrak

Fasilitas informasi di bandar udara merupakan hal yang penting dalam mendukung kegiatan operasional dan pelayanan di bandar udara salah satunya dengan fasilitas informasi berupa *signage*. Pada penelitian ini secara khusus mengkaji tentang penerapan *signage* di terminal keberangkatan Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu, yakni operasional *signage* serta *public and concessionary facility signage*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data yang terdiri dari observasi, dokumentasi, dan wawancara. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat tiga titik *signage* di terminal keberangkatan yang belum memenuhi standar dalam segi ukuran, warna, tanda arah (*sign*) yang digunakan. Akibat yang ditimbulkan adalah penumpang mengalami kebingungan bahkan kesulitan dalam menelusuri lokasi/fasilitas di area terminal keberangkatan. Penelitian ini berkontribusi dalam memberikan evaluasi terhadap penerapan *signage* di terminal keberangkatan, sekaligus memberikan solusi layanan yang terintegrasi berupa denah digital untuk meningkatkan efektivitas informasi di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu.

**Kata kunci**— Informasi, Kajian, *Signage*, Navigasi Penumpang, Bandara

## Abstract

Airport information facilities are crucial in supporting operational activities and services, one of which is *signage*. This study specifically examines the implementation of *signage* at the departure terminal of Fatmawati Soekarno Airport in Bengkulu, namely operational *signage*, public facilities, and concession *signage*. This study uses a descriptive qualitative research method, with data collection techniques in the form of observation, documentation, and interviews. The results of the study indicate that three points of *signage* at the departure terminal do not meet standards in terms of size, color, and direction of the signs used. As a result, passengers experience confusion and even difficulty in finding locations/facilities in the departure terminal area. This study contributes to evaluating the implementation of *signage* at the departure terminal, while also providing an integrated service solution in the form of a digital map to improve the effectiveness of information at Fatmawati Soekarno Airport in Bengkulu.

**Keywords**— Information, Studies, *Signage*, Passenger Navigation, Airport



## 1. PENDAHULUAN

Fasilitas informasi yang memadai di bandar udara merupakan hal yang wajib tersedia untuk pemenuhan kebutuhan penumpang, salah satunya dengan memberikan pelayanan berupa fasilitas *signage* sebagai media petunjuk arah dan penyampai informasi. *Signage* yang informatif diperlukan untuk memperlancar arus pergerakan penumpang dalam menemukan area serta fasilitas di terminal sehingga mengurangi kebingungan dan meningkatkan kenyamanan perjalanan di bandar udara. Permasalahan terkait *signage* ini bukan hanya terjadi pada satu bandar udara, melainkan menjadi permasalahan juga di berbagai bandar udara yang ada di Indonesia. Berkaitan dengan hal tersebut sejumlah penelitian menunjukkan bahwa meskipun penumpang telah mengetahui keberadaan *signage*, kebingungan tetap muncul akibat penyampaian informasi yang tidak konsisten, kurang jelas, penempatan yang kurang strategis (Machmiyana dkk., 2024; Taufanputra & Ariebowo, 2024). Kondisi ini memperlihatkan bahwasanya kualitas dari sebuah *signage* punya peran yang penting dalam mengurangi potensi kesalahan arah dan meminimalisir ketergantungan penumpang terhadap petugas bandara.

Peningkatan kualitas fasilitas informasi di bandar udara menjadi salah satu faktor kunci dalam mendukung kenyamanan dan efisiensi operasional. Salah satu fasilitas informasi yang sangat berperan dalam mempermudah navigasi penumpang adalah *signage*. *Signage* yang efektif membantu penumpang untuk menemukan lokasi dan fasilitas yang dibutuhkan dengan cepat dan tepat, sehingga mengurangi kebingungan dan meningkatkan pengalaman perjalanan. *Signage* merupakan salah satu fasilitas yang diakui secara internasional sebagai fasilitas komunikasi secara visual dalam membantu penumpang menentukan lokasi, arah serta instruksi penting di sebuah bandar udara (Dubey dkk., 2021; International Civil Aviation Organization (ICAO), 2009). Penelitian (Aldi dkk., 2024) menegaskan bahwa informasi yang disampaikan melalui *signage* merupakan pilihan utama bagi penumpang untuk memahami alur serta prosedur operasional di bandar udara. Berdasarkan hal ini, keberadaan *signage* yang informatif tidak hanya meningkatkan kenyamanan penumpang akan tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional bandara melalui berkurangnya pertanyaan langsung kepada petugas mengenai lokasi ataupun fasilitas yang ada di bandar udara.

Di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu, terdapat tantangan terkait desain dan penerapan *signage* yang belum memenuhi standar, yang menyebabkan penumpang kesulitan dalam menavigasi terminal keberangkatan. Hal itu berdampak pada ketidakjelasan informasi yang dapat berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan, memperlambat arus pergerakan penumpang, dan sekaligus menunjukkan belum maksimalnya penerapan prinsip pelayanan yang telah menjadi standar pelayanan transportasi di sektor udara. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis terhadap efektivitas *signage* yang ada, serta mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Meningkatkan efektivitas navigasi di terminal keberangkatan melalui *signage* yang informatif dan mudah dipahami tidak hanya akan meningkatkan kenyamanan penumpang, tetapi juga mengoptimalkan alur pergerakan penumpang, mempercepat

proses layanan, dan mengurangi ketergantungan terhadap petugas bandara. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan *signage* dan memberikan solusi untuk meningkatkan efektivitas navigasi penumpang di terminal keberangkatan Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu.

Aturan yang berkaitan dengan fasilitas informasi dan *signage* telah diatur dalam beberapa regulasi nasional seperti Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 41 Tahun 2023, Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: KM 22 Tahun 2005, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 14 Tahun 2014 tentang ketentuan penyediaan pelayanan fasilitas *signage* di area terminal maupun non-terminal. Meskipun regulasi tersebut telah menetapkan acuan yang jelas, hingga saat ini belum tersedianya kajian mendalam yang menilai kesesuaian *signage* di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu terhadap standar tersebut. Kondisi ini menunjukkan adanya gap penelitian yang signifikan, terutama karena ketidaksesuaian *signage* akan berdampak langsung pada efektivitas pelayanan dan pengalaman penumpang. Perihal kondisi tersebut, penelitian ini berfokus pada dua jenis *signage* yang memiliki pengaruh yang besar dalam mengarahkan penumpang, yakni *Operational Signage* serta *Public and Concessionary Facility Signage* di terminal keberangkatan. Analisis dilakukan untuk menilai tingkat kesesuaian penerapannya terhadap regulasi yang berlaku, sekaligus melihat sejauh mana *signage* yang tersedia mampu memenuhi kebutuhan informasi penumpang secara efektif.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Jenis Penelitian

Penelitian yang dibuat menggunakan metode kualitatif deskriptif, yang memiliki tujuan untuk menggambarkan keadaan lapangan berkaitan dengan fasilitas *signage* di terminal keberangkatan Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu agar data didapat secara faktual/ ilmiah (Purnengsih dkk., 2024). Pendekatan ini digunakan untuk memahami hubungan antar kejadian berdasarkan data yang dikumpulkan, dianalisis, dan disusun sesuai dengan fokus penelitian. Sejalan dengan penelitian (Abdhal, 2022), penelitian kualitatif menekankan pada langkah-langkah pengumpulan dan pengolahan data secara sistematis, serta keterkaitan data dengan topik (Panudju dkk., 2024).

### 2.2 Objek dan Subjek Penelitian

Objek penelitian mencakup kondisi dan kualitas *signage* yang dinilai kurang informatif. Sesuai dengan (Sugiyono, 2021), objek penelitian dipilih berdasarkan nilai atau karakteristik tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Kemudian, subjek penelitian dipilih menggunakan *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan relevansi dan kedalaman informasi yang dapat diberikan (Asrulla dkk., 2023). Subjek penelitian terdiri dari:

1. Penumpang berpengalaman (telah berangkat lebih dari tiga kali) untuk memperoleh perspektif mengenai konsistensi dan efektivitas *signage*.

2. Penumpang yang baru pertama kali berangkat guna melihat sejauh mana *signage* membantu orientasi penumpang.
3. Petugas bandara, yakni:
  - a. *Airport Operation and Service Improvement Departement Head*,
  - b. *Airport Security*,
  - c. *Terminal Inspection Services*, dan
  - d. *Customer Service*.

Pemilihan empat petugas bandara tersebut dilakukan karena petugas tersebut memahami tentang prosedur layanan, standar operasional *signage*, serta sering menerima pertanyaan atau keluhan dari penumpang terkait informasi dari petunjuk arah atau *signage* tersebut.

### 2.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara terstruktur, dan dokumentasi dengan tujuan memperoleh data yang komprehensif tentang keadaan *signage* di terminal keberangkatan Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu. Kegiatan observasi berlangsung sejak tanggal 20 September 2024 hingga 21 Januari 2025 untuk mengidentifikasi ketidaksesuaian *signage* dengan standar yang berlaku. Selanjutnya, wawancara terstruktur dengan enam narasumber untuk memperkuat temuan dalam kegiatan observasi. Kemudian, dokumentasi dilakukan sebagai bukti atau data dukung dari permasalahan penelitian yang dikaji.

### 2.4 Teknik Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan memerlukan analisis untuk mendapatkan hasil yang tepat, sehingga dalam teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model Miles and Huberman yang dikemukakan oleh (Sofwatillah dkk., 2024; Sugiyono, 2021) terdiri dari tiga tahapan diantaranya: (1) Reduksi data, dimana data yang didapatkan melalui proses pemilihan agar lebih berfokus terhadap hal pokok permasalahan; (2) Penyajian data, data yang telah disesuaikan dengan fokus permasalahan disajikan dalam bentuk narasi; (3) Penarikan hasil dan kesimpulan dari data yang telah dianalisis dan dilakukan penyusunan secara terstruktur. Penelitian ini penulis lakukan di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu dimulai sejak bulan September 2024 hingga selesai tahap penulisan pada bulan Juli 2025.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Observasi

Penelitian berlangsung sejak bulan September 2024 hingga Maret 2025 dalam kegiatan observasinya. Kegiatan observasi penulis lakukan berlokasi di terminal keberangkatan Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu untuk meninjau secara langsung aktivitas atau fenomena yang terjadi dilapangan secara nyata. Penumpang

kurang lebu 15 orang setiap harinya didapati oleh penulis pada saat kegiatan *On the Job Training* mengalami kesulitan dalam mencari fasilitas/ lokasi yang mereka butuhkan seperti ruang tunggu keberangkatan, tempat pengambilan bagasi, pintu keluar, tempat pemeriksaan keamanan, toilet dan kargo. Perihal mengatasi hal tersebut penumpang memilih untuk bertanya secara langsung kepada petugas yang *standby* di area terminal keberangkatan.

Terdapat dua hal yang menjadi faktor penyebab perihal tersebut terjadi yakni, pertama penumpang tersebut merupakan penumpang baru (pertama kali menggunakan layanan bandara ini) yang menyebabkan mereka tidak familiar dengan lingkungan bandara yang baru dikunjungi. Kedua, *signage* yang tersedia di terminal keberangkatan Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu ini tidak memenuhi standar dalam segi ukuran, warna, dan sign (tanda arah) yang tidak tepat, sekaligus belum tersedianya *signage* yang sesuai dengan apa yang penumpang butuhkan.

Berkaitan dengan hal tersebut, hal yang serupa ditemukan dalam penelitian (Azalia, 2019) yang menyatakan bahwasanya *signage* yang tidak tepat bisa berpengaruh kepada penumpang seperti mengalami kesulitan dalam menelusuri area terminal dan menyebabkan kepadatan pada waktu sibuk. Kemudian, penelitian (Ginusti & Sintya Ika Windiyani, 2023) juga menyatakan perihal *signage* tidak efektif dan informatif disebabkan oleh fasilitas *signage* tersebut dalam hal penulisan dan warna telah memudar serta posisi penempatan nya yang tidak sesuai di Bandar Udara Sepinggian sehingga membuat pengelola bandar udara perlu untuk menambahkan *signage* dan menggantikan *signage* yang rusak supaya disesuaikan dengan standar yang berlaku di Indonesia.

Hasil observasi yang penulis temukan di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu ini memperlihatkan bahwasanya masih terdapat penumpang yang mengalami kesulitan di jalur utama disebabkan oleh ketidakterediaan *signage* yang mereka butuhkan terlihat secara jelas. Hal ini berdampak kepada para penumpang yang akan melakukan perjalanan melalui bandara ini mengalami kebingungan bahkan kesulitan. Berdasarkan penelitian (Ginusti & Sintya Ika Windiyani, 2023) dikarenakan *signage* yang kurang menarik dan tidak jelas menyebabkan kebingungan dari para penumpang, pengelola bandar udara disarankan untuk lebih aktif lagi dalam melakukan evaluasi terhadap *flow* atau arus pergerakan penumpang dan menyusun ulang lokasi daripada penempatan *signage* agar lebih *visible*.

Berikut akan penulis jabarkan permasalahan dan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil observasi:

**Tabel 1.** Perbandingan Standar *Signage* Berdasarkan KM 22 Tahun 2005

Komponen <i>Signage</i>	Standar KM 22 Tahun 2005	Aktual	Keterangan
Warna <i>Signage</i>	Kuning: <i>Operational Signage</i> Biru: <i>Public &amp; Concessionary Facility</i> Putih: Perkantoran	Warna memudar (Gambar 4), hierarki warna, kurang konsisten (Gambar 3).	Tidak sesuai

Komponen Signage	Standar KM 22 Tahun 2005	Aktual	Keterangan
	Merah: Larangan/ Perintah  Warna harus kontras dan mudah terlihat.		
Hierarki Warna	Urutan: 1. Kuning 2. Biru 3. Merah Fasilitas terdekat diletakkan paling atas.	Hierarki warna tidak sesuai standar (Gambar 3).	Tidak sesuai
Ukuran Signage dan Tinggi Huruf	Tinggi huruf minimum $\pm 15$ cm Terbaca dari jarak $\pm 25$ m Ukuran Papan Proposional	Tidak terbaca dari jarak $\pm 25$ m (Gambar 1). Tinggi huruf 5-7 cm (Gambar 4).	Tidak sesuai
Arah Panah	Menggunakan simbol panah standar ICAO. Harus menunjukkan arah aktual. Tidak boleh ambigu.	Panah salah dalam menunjukkan arah (Gambar 2).	Tidak sesuai
Bahan Signage	<i>Acrylic</i> / mika tebal $\pm 2$ mm. Material kuat dan tidak pudar.	Terdapat <i>signage</i> yang tidak menggunakan bahan yang sesuai standar dan warna <i>signage</i> yang memudar (Gambar 4).	Kurang Sesuai
Ketinggian Pemasangan	Minimal 2,4meter dari permukaan lantai. Tidak terhalang objek apapun.	Ditemukan <i>signage</i> yang terhalang; ketinggian tidak konsisten (Gambar 3).	Kurang sesuai
Lokasi dan Penempatan	Dipasang pada titik pengambilan keputusan; Strategi dan mudah terlihat; Tidak boleh menyesatkan.	<i>Signage</i> pintu keluar tidak sesuai arah (Gambar 3); minim <i>signage</i> penting (Gambar 4).	Tidak sesuai
Visibilitas dan Kejelasan	Dapat dilihat dari jalur pandang normal; Tidak mengandung informasi ganda; Mudah dipahami oleh penumpang yang baru.	<i>Signage</i> kecil, pudar, sulit terlihat, menyebabkan kebingungan (Gambar 1 dan 4).	Tidak sesuai



**Gambar 1.** Penumpang di Area Terminal Keberangkatan  
(Sumber: Bandara, 2024)

Gambar 1 ditampilkan bahwa masih terdapat penumpang yang bertanya kepada petugas dan penumpang yang kebingungan dalam menentukan arah untuk langkah selanjutnya dalam melanjutkan perjalanan. Padahal, terdapat *signage* yang tepat berada di depan bagian atas mereka. Hal ini menunjukkan bahwasanya *signage* yang berada di area tersebut bisa dikatakan tidak informatif karena masih menimbulkan kebingungan bagi para penumpang. Penelitian Machmiyana, dkk. (2024) mengatakan bahwasanya *signage* dinilai belum efektif dan informatif jika keberadaan *signage* tersebut masih menimbulkan pertanyaan dari para penumpang kepada petugas di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.



**Gambar 2.** *Signage* Area Pemeriksaan Keamanan Lantai 2  
(Sumber: Penulis, 2025)

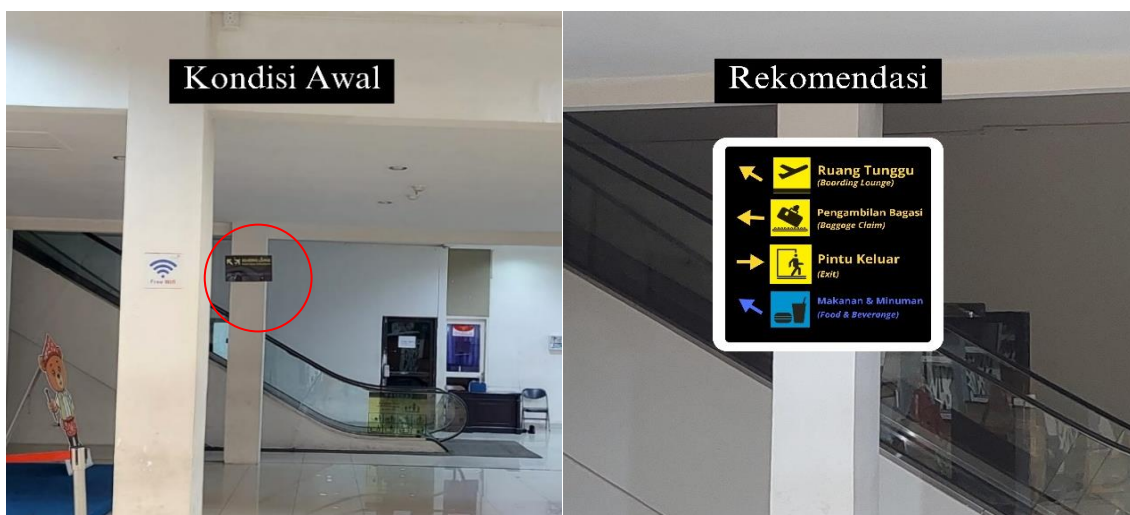
*Signage* pada gambar 2 berada di lantai dua yakni setelah pintu keluar ruang tunggu penumpang mendapati *signage* terkait pelaporan (*check-in*) dan informasi (*information*). Tanda arah yang digunakan masih tidak tepat dikarenakan penggunaan *sign* “Ke Atas Menggunakan Tangga”, dimana seharusnya, menggunakan *sign* “Ke Kiri Bawah Menggunakan Tangga”. Berdasarkan KM 22 Tahun 2005, arah panah harus menunjukkan arah secara aktual untuk pergerakan penumpang. Namun, *signage* pada gambar 2 ini belum memenuhi kategori tersebut. Hal ini secara jelas menunjukkan ketidaksesuaian

antara *signage* dengan standar nasional yang berlaku. Maka dari itu, perubahan ini dilakukan untuk memberikan informasi kepada para penumpang yang akan memenuhi panggilan menuju *counter check-in* dari pihak maskapai yang berada di lantai satu secara tepat.



**Gambar 3.** *Signage* Area Eskalator  
(Sumber: Penulis, 2025)

Selanjutnya, terdapat *signage* di lantai pertama dekat *escalator* seperti yang bisa dilihat pada gambar 3. *Signage* yang menjadi perhatian disini adalah *signage* “Pintu Keluar” terminal keberangkatan Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu yang digambarkan dengan “Kondisi Awal”. Perlu diketahui bahwasanya pada awalnya pintu keluar dan pintu masuk ini terbagi menjadi dua pintu yang berbeda, akan tetapi pada tahun 2021 pintu keluar dan pintu masuk dijadikan satu pintu. Maka dari itu, *signage* pintu keluar yang terdapat pada gambar 3 tidak memberikan informasi yang sesuai dengan fasilitas yang tersedia. Pada bagian belakang *escalator* terdapat fasilitas “*Baggage Claim*” di mana merupakan tempat pengambilan bagasi. Oleh karena itu, perubahan *signage* ini difokuskan untuk mengubah *sign* “Pintu Keluar” menjadi petunjuk arah ke fasilitas “Pengambilan Bagasi”.



**Gambar 4.** *Signage* Area Counter Check-In  
(Sumber: Penulis, 2025)

Gambar 4 memperlihatkan bahwasanya terdapat *signage* yang ukurannya sangat kecil dan warna yang digunakan tidak mencolok sehingga tidak terlihat jelas oleh para pengguna jasa/ penumpang. Menurut KM 22 Tahun 2025, tinggi huruf minimum untuk *signage* di area terminal adalah 15 cm agar dapat terbaca pada jarak minimal 25 meter, Namun, *signage* pada gambar 4 hanya memiliki tinggi huruf sekitar 5-7 cm sehingga tidak memenuhi standar keterbacaan. Hal ini menyebabkan informasi yang harusnya diterima dengan baik oleh para penumpang menjadi tidak informatif. Maka dari itu, penulis merekomendasikan untuk melakukan perbaikan *signage* yang lebih mencolok menggunakan bahan jenis *acrylic*/ mika dengan ketebalan 2 mm sesuai dengan aturan KM 22 Tahun 2005 tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7094-2005 Mengenai Rambu-Rambu di Terminal Bandar Udara sebagai Standar Wajib. Berikut ketentuan sesuai aturan dan hierarki:

1. *Signage* yang berwarna kuning selalu diatas kemudian diikuti dengan lokasi yang terdekat,
2. *Signage* berwarna biru selalu mengikuti *signage* berwarna kuning, dan
3. *Signage* berwarna putih selalu mengikuti *signage* berwarna biru.

Terkait hierarki tersebut, berdasarkan aturan nasional yang berlaku dapat dilihat dari contoh di bawah ini dimana fasilitas terdekat harus diposisikan pada urutan *signage* yang paling atas dan diikuti dengan fasilitas terdekat berikutnya. Berikut contoh daripada penempatan *signage* tersebut pada gambar 5.



**Gambar 5.** Hierarki Penempatan *Signage*  
(Sumber: Bandara, 2024)

Dengan makna tiap-tiap *signage* dibawah ini:

1. Kuning: *Signage* fasilitas operasional,
2. Biru: *Signage* fasilitas umum dan konsesioner,
3. Putih: *Signage* perkantoran, dan
4. Merah: *Signage* peringatan dan larangan.

Pemasangan untuk rambu petunjuk arah (*signage*) ini dipasang dengan ketinggian minimal 2,4 meter atau 240 centimeter dari permukaan gedung terminal. Pemasangan *signage* ini juga harus tepat sasaran agar tidak mengganggu kesesuaian ruangan. Maka dari itu, pemasangan *signage* tidak boleh terhalang apapun agar mudah dilihat dari

berbagai sudut pandang, tidak memberikan makna ganda, dan diletakkan pada lokasi-lokasi kritis yang memerlukan *signage* itu sendiri agar tidak menimbulkan efek kebingungan atau bahkan kesulitan.

*Signage* yang ideal di terminal bandar udara harus memenuhi standar yang telah ditetapkan. Ketiga temuan pada area terminal keberangkatan (gambar 2,3, dan 4) belum memenuhi beberapa standar tersebut, terutama pada aspek ukuran, warna, dan arah panah sebagaimana yang telah ditetapkan dalam KM 22 Tahun 2005, di mana menunjukkan adanya ketidaksesuaian pada beberapa aspek utama yang berdampak pada efektivitas penyampaian informasi. Temuan ini secara keseluruhan memperlihatkan bahwa *signage* yang ada belum memenuhi standar ideal yang seharusnya diterapkan pada Bandar Udara Kelas I seperti Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu.

### 3.2 Wawancara

#### 3.2.1 Wawancara Terhadap Petugas

**Tabel 2.** Hasil Wawancara Kepada Petugas

Pertanyaan	Ringkasan Tanggapan	Kesimpulan
“Bagaimana menurut Bapak/ Ibu secara pribadi selaku petugas bandara yang telah berpengalaman bekerja di Bandara Fatmawati Soekarno Bengkulu terkait fasilitas <i>signage</i> yang telah tersedia di bandara ini?”	Sudah cukup, masih ada <i>signage</i> yang belum diperbaharui, masih perlu adanya perubahan.	Sudah cukup, ada catatan untuk perbaikan <i>signage</i> pintu keluar di lantai satu.
“Menurut Bapak/ Ibu seberapa pentingkah <i>signage</i> petunjuk arah di bandara ini?”	<i>Signage</i> sangat penting oleh semua narasumber, ada narasumber memberikan nilai 5/5	<i>Signage</i> dianggap sangat penting.
“Menurut Bapak/ Ibu <i>signage</i> di bandara ini sudah jelas atau masih terdapat kekurangan? Jika terdapat kekurangan kira-kira dibagian mana saja <i>signage</i> yang memerlukan perbaikan sebagai petunjuk arah yang jelas dan tidak menimbulkan kebingungan?”	Cukup baik, masih ditemui <i>signage</i> di lantai satu yang belum diperbaharui, dan arah <i>boarding lounge</i> dari area <i>check-in counter</i> yang belum ada. <i>Signage exit</i> tidak tersedia. <i>Signage</i> yang terlalu kecil.	Perlu perbaikan di area lantai satu dan penyesuaian <i>signage</i> dengan perubahan alur pergerakan penumpang.

Pertanyaan	Ringkasan Tanggapan	Kesimpulan
“Menurut Bapak/ Ibu apa dampak positif/ negatif dengan tersedianya fasilitas <i>signage</i> di bandara ini?”	Dalam sudut pandang positif <i>signage</i> bermanfaat untuk penumpang dalam mencari fasilitas/ lokasi yang dibutuhkan. Sedangkan dalam sudut pandang negative, <i>signage</i> yang tidak sesuai akan membuat penumpang tersesat.	<i>Signage</i> banyak memiliki dampak yang positif untuk para penumpang di bandar udara.
“Sebagai petugas bandara apakah pernah mendapat laporan/ pertanyaan atau bahkan <i>complain</i> dari penumpang terkait <i>signage</i> di bandara ini?”	Narasumber tidak mendapatkan <i>complain</i> terkait fasilitas <i>signage</i> , tetapi mereka menemui penumpang yang bertanya terkait fasilitas/ lokasi secara langsung.	Tidak terdapat <i>complain</i> yang tercatat, tetapi pertanyaan penumpang terlampir di laporan pertanyaan penumpang.
“Seberapa sering penumpang bertanya terkait lokasi yang dicari, dan lokasi apa yang paling sering ditanyakan oleh penumpang?”	Masing-masing narasumber tidak memberikan angka pasti terkait jumlah yang bertanya. Lokasi yang paling sering dicari yakni <i>boarding lounge</i> , <i>baggage claim</i> , ruang tunggu, <i>counter check-in</i> , <i>security check</i> , toilet, dan kargo.	Pertanyaan dilontarkan oleh para penumpang, karena mereka merasa kebingungan terkait fasilitas yang ditanyakan.

(Sumber: Penulis, 2025)

Kesimpulan dari wawancara tersebut yakni sebagian besar *signage* yang ada di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu ini telah “Cukup”. Namun masih memerlukan perbaikan, antara lain perlunya perbaharuan *signage* di beberapa, belum adanya *signage* pintu keluar di lantai satu terminal keberangkatan, dan tidak tersedianya *signage* tempat pengambilan bagasi. Maka dari itu, perlu adanya renovasi atau pembaharuan terhadap fasilitas *signage* yang telah tersedia agar disesuaikan dengan kondisi di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu. *Signage* dinilai sebagai fasilitas yang sangat penting untuk para penumpang dalam mencari lokasi ataupun fasilitas yang mereka butuhkan seperti yang diungkapkan petugas *AOSI Departement Head* “*Signage* sangat penting dengan nilai 5/5”.

Tentunya *signage* memiliki dampak yang positif jika diterapkan sesuai dengan fungsinya. Apabila *signage* tidak sesuai dengan standar, maka dampak yang ditimbulkan

untuk para penumpang adalah menimbulkan kebingungan bagi penumpang seperti yang diungkapkan oleh penumpang “Masih ada tempat yang belum tersedia *signage* nya ya”. Perihal keluhan dari para penumpang, petugas mayoritas menyatakan belum pernah menerima keluhan langsung, tetapi mereka mengakui bahwasanya petugas masih mendapati pertanyaan dari para penumpang mengenai lokasi-lokasi seperti ruang tunggu (*boarding lounge*), ruang pemeriksaan keamanan (*security check*), tempat pengambilan bagasi (*baggage claim*), kargo, toilet, serta tempat area lapor diri (*check-in counter*). Berdasarkan jawaban dari para petugas dapat ditarik pernyataan bahwasanya ketersediaan *signage* di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu ini belum informatif sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh para penumpang.

### 3.2.2 Wawancara Terhadap Penumpang

**Tabel 3.** Hasil Wawancara Kepada Penumpang

Pertanyaan	Ringkasan Tanggapan	Kesimpulan
“Sudah berapa kali Bapak/ Ibu berangkat melalui terminal Bandara Fatmawati Soekarno ini?”	Lebih dari 1 kali (Penumpang 1) Baru Pertama Kali (Penumpang 2).	Penumpang terdiri dari pengguna baru dan berulang.
“Apakah Bapak/ Ibu telah mengetahui apa itu <i>signage</i> ?”	Tidak mengetahui istilah petunjuk arah disebut dengan <i>signage</i> , hanya mengenal ‘petunjuk arah’.	Istilah <i>signage</i> masih asing bagi sebagian penumpang. Lebih mengenal dengan rambu petunjuk arah.
“Jika Bapak/ Ibu merasa kebingungan terkait lokasi yang anda cari, Bapak/ Ibu akan lebih cenderung bertanya kepada petugas atau melihat <i>signage</i> untuk mencari hal tersebut?”	Kedua penumpang lebih memilih untuk bertanya kepada petugas yang <i>standby</i> .	Penumpang masih bergantung kepada petugas.
“Seberapa pentingkah <i>signage</i> itu untuk kebutuhan Bapak/ Ibu sebagai seorang penumpang?”	<i>Signage</i> dinilai penting sekali untuk para penumpang di bandar udara.	Diperlukan <i>signage</i> yang sesuai standar dan informatif.
“Menurut Bapak/ Ibu <i>signage</i> di terminal keberangkatan Bandara Fatmawati Soekarno ini sudah jelas atau belum? Jika belum dibagian mana	Cukup jelas, namun masih tidak terdapat <i>signage</i> yang sesuai kebutuhan menurut penumpang 2.	<i>Signage</i> masih belum memenuhi seluruh ekspektasi penumpang.

Pertanyaan	Ringkasan Tanggapan	Kesimpulan
sajakah yang masih kurang jelas atau kurang terlihat?”		
“Saat Bapak/ Ibu berada di area <i>check-in</i> apakah anda melihat adanya <i>signage</i> tambahan di tiang dekat <i>escalator</i> ?”	Ukuran <i>signage</i> yang terlalu kecil, sehingga tidak terlihat jelas/ mencolok bagi kedua penumpang.	<i>Signage</i> tambahan dinilai belum informatif.
“Apakah Bapak/ Ibu dapat menemukan <i>signage</i> pintu keluar dan pemeriksaan keamanan di area lantai satu terminal keberangkatan dengan mudah?”	Penumpang 1 menemukan dengan mudah karena sudah mengenali alurnya, penumpang 2 tidak menemukannya sehingga bertanya kepada petugas.	Penempatan <i>signage</i> masih kurang strategis bagi pengguna baru.
“Apakah Bapak/ Ibu dapat menemukan <i>signage</i> pintu keluar di area lantai dua terminal keberangkatan dengan mudah?”	Penumpang 1 merasa mudah, penumpang 2 menyatakan <i>signage</i> nya menimbulkan kebingungan.	Penempatan <i>signage</i> menimbulkan kebingungan pengguna baru.

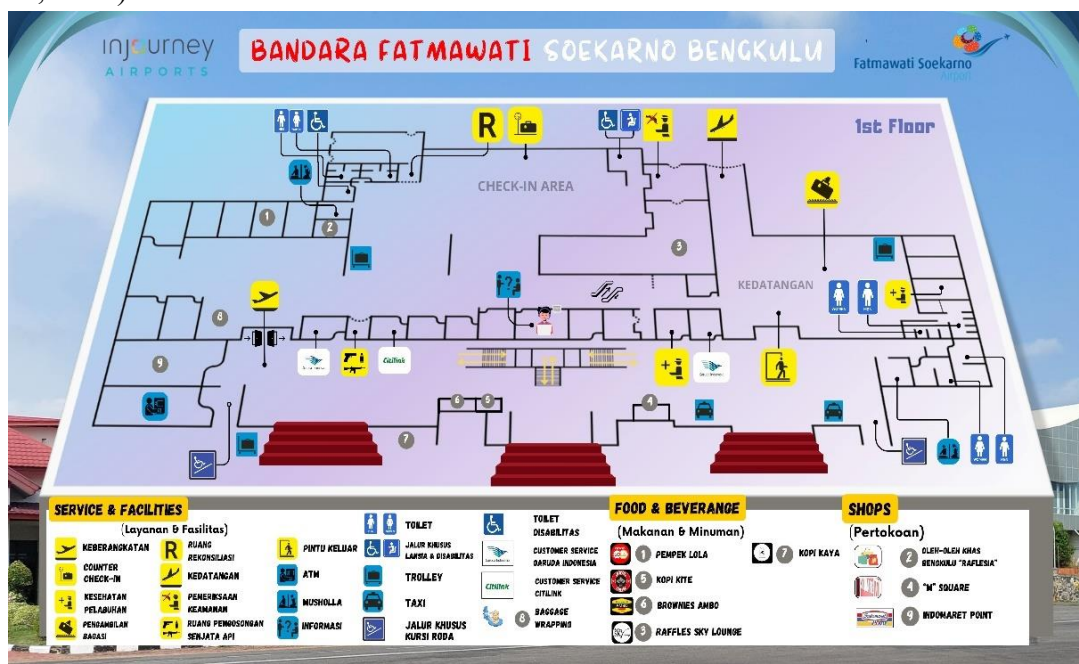
(Sumber: Penulis, 2025)

Berdasarkan hasil wawancara kepada narasumber penumpang, disimpulkan bahwa kedua narasumber sepakat bahwa *signage* merupakan fasilitas layanan yang sangat penting untuk membantu penumpang dimana *signage* “*Signage* ini memberikan informasi secara mudah dan tepat mengenai lokasi/ fasilitas yang penumpang butuhkan tanpa perlu bertanya kepada petugas terlebih dahulu”. Kemudian, penumpang menyatakan bahwa “*Signage* yang ada di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu ini masih membutuhkan perbaikan di beberapa titik lokasi karena memiliki ukuran yang terlalu kecil, lokasi *signage* yang tidak terlihat, tanda arah yang belum tepat, dan belum adanya renovasi terkait *signage* yang disesuaikan dengan perubahan area bandara”.

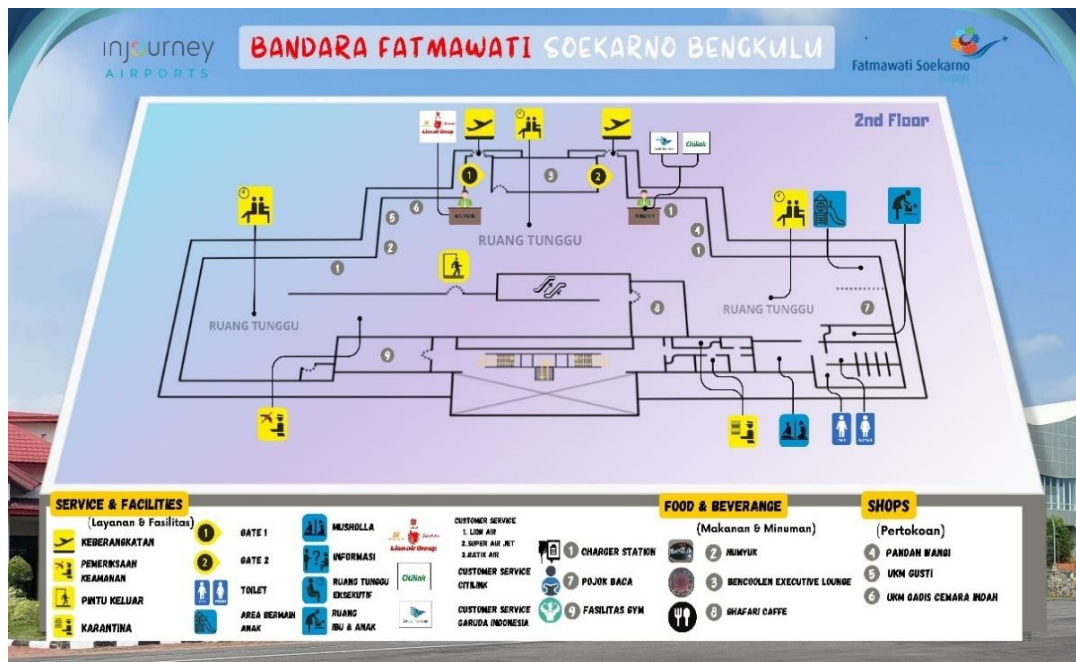
Keterkaitan antara pendapat petugas dan penumpang di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu ini adalah *signage* menjadi andalan bagi para penumpang untuk menavigasi area atau fasilitas di bandar udara terutama jika mereka merupakan penumpang pertaman yang menggunakan jasa layanan bandar ini. Penumpang masih merasa kebingungan disebabkan oleh *signage* yang ukurannya kecil, warna yang pudar, dan tidak *visible* dari sudut pandang tertentu di area *check-in counter*. Pendapat lainnya adalah secara keseluruhan *signage* yang ada di bandara ini telah membantu mereka untuk mencari atau menemukan lokasi atau fasilitas yang mereka butuhkan, dengan catatan bandara harus tetap meningkatkan fasilitas *signage* yang telah tersedia agar lebih informatif.

*Signage* yang tersedia di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu masih harus ditingkatkan untuk penyesuaian berdasarkan standar yang berlaku supaya bisa dipahami dengan mudah oleh para penumpang. *Signage* berukuran kecil, warnanya yang telah memudar, dan tanda arah (*sign*) yang tidak tepat membuat fasilitas informasi tersebut menjadi tidak informatif yang berakibat kepada penumpang yang kebingungan dalam mencari lokasi atau fasilitas yang mereka perlukan. Berdasarkan hal tersebut, penulis membuat sebuah denah digital sebagai bentuk inovasi untuk membantu peran *signage* di bandar udara sebagai fasilitas yang memberikan kemudahan bagi penumpang dalam menelusuri area atau lokasi di terminal keberangkatan.

Denah digital yang penulis buat ini menggambarkan tata letak daripada terminal keberangkatan dan kedatangan di lantai satu maupun lantai dua dengan fasilitas-fasilitas utama yang dibutuhkan oleh para penumpang secara jelas dan lebih menarik. Denah digital ini adalah bentuk inovasi dari penulis yang telah mendapat persetujuan dari *Airport Operation Service Improvement Departement Head*. Denah digital ini diharapkan bisa menjadi salah satu bentuk media informasi yang banyak membantu penumpang di bandar udara dalam menavigasi area di terminal bandar udara. Ide ini didukung dengan pernyataan bahwa desain *signage* dan denah *wayfinding* yang diimplementasikan secara tepat akan memperkuat unsur-unsur di ruang publik sehingga bisa mengurangi kebingungan dalam memahami lokasi atau tata letak fasilitas yang tersedia (Harahap dkk., 2024).



**Gambar 6.** Denah Lantai Satu Bandara Fatmawati Soekarno Bengkulu  
(Sumber: Penulis, 2025)



**Gambar 7.** Denah Lantai Dua Bandara Fatmawati Soekarno Bengkulu  
(Sumber: Penulis, 2025)

Sebagai solusi, penulis merancang denah digital lantai satu dan dua terminal Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu yang ditampilkan pada gambar 6 dan 7. Denah digital tersebut direncanakan akan diterapkan pada *e-kios* atau *digital banner* yang tersedia di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu meliputi area:

1. Area lantai satu terminal keberangkatan;
2. Area lantai dua ruang tunggu;
3. Area lantai satu terminal kedatangan.

Denah lantai satu dan dua ini dilengkapi dengan *Operational Signage* serta *Public and Concessionary Facility Signage*, beserta keterangan angka untuk menunjukkan fasilitas-fasilitas pada terminal keberangkatan yang disertai dengan keterangan. Dengan adanya denah digital ini, diharapkan dapat meningkatkan navigasi penumpang secara signifikan, mengurangi kebingungan, dan mempercepat proses penemuan lokasi atau fasilitas yang dibutuhkan, sehingga memberikan pengalaman perjalanan yang lebih nyaman dan efisien bagi penumpang di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil observasi dan analisis terhadap fasilitas *signage* di terminal keberangkatan Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu, dapat disimpulkan bahwa meskipun sebagian *signage* telah memenuhi standar penulisan warna dan format umum, namun masih terdapat tiga titik utama yang menunjukkan ketidaksesuaian dengan standar KM 22 Tahun 2005, yaitu:

1. Area *Check-in Counter* (gambar 4), ukuran huruf yang terlalu kecil dan warna *signage* yang telah memudar sehingga tidak terbaca dari jarak normal penumpang.
2. Area Eskalator Lantai 1 (gambar 3), hierarki warna tidak sesuai standar dan penempatan *signage* sebagian terhalang, sehingga mengurangi visibilitas.
3. Area Lantai Dua dekat Pemeriksaan Keamanan (gambar 2), arah panah tidak sesuai dengan posisi fasilitas sebenarnya (panah mengarah ke atas, padahal fasilitas berada di sisi kiri-bawah).

Hal tersebut mengakibatkan ketidakteraturan *flow* atau arus dari para penumpang dan membuat penumpang merasakan kebingungan bahkan kesulitan dalam mendapatkan informasi terkait lokasi atau fasilitas yang mereka butuhkan di bandar udara. Dampak yang ditimbulkan dari hal ini adalah penumpang lebih memilih untuk bertanya kepada petugas di bandar udara daripada harus mengandalkan *signage* yang ada di Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas layanan informasi atau *signage* di bandar udara ini belum memenuhi standar fasilitas informasi informatif. Idealnya, *signage* bisa diandalkan penumpang sebagai panduan dalam menavigasi area-area di terminal bandar udara. Oleh karena itu, pembaharuan *signage* yang belum memenuhi standar itu sangat diperlukan agar informasi mengenai lokasi-lokasi bisa tersampaikan dengan baik.

## 5. SARAN

Sebagai langkah lebih lanjut bentuk dari pengembangan penelitian yang membahas topik *signage* ini, penulis memiliki sebuah saran untuk Bandar Udara Fatmawati Soekarno Bengkulu agar bisa menerapkan digital denah yang penulis buat sebagai sarana pendukung fungsi dari *signage* yang ada di bandara. Hal ini akan menjadi sebuah nuansa baru untuk para penumpang terkait fasilitas informasi yang lebih menarik untuk dilihat dan membantu para penumpang menavigasi area di terminal bandar udara dengan mudah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdhul, Y. (2022). Desain Penelitian: Pengertian, Macam Dan Contoh. In *Deepublish* (Hal. 1–1). <https://Deepublishstore.Com/Blog/Metode-Observasi/>
- Aldi, A. J., Hariyadi, S., Nastiti, P. D., & Priyatna, N. J. (2024). *Signs Facility Optimisation To Improve Services At El Tari Kupang International Airport Terminal. I(2)*, 1–12. <https://Nesiasains.Com/Index.Php/Jnssc/Article/View/22>
- Asrulla, Risnita, Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi Dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) Dalam Pendekatan Praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3).
- Azalia, G. (2019). Analisis Lokasi Penempatan Papan Petunjuk (*Signage System*) Di Terminal Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. *Prosiding Snitp (Seminar Nasional Inovasi Teknologi Penerbangan)*, 3(3), 1–6. <https://Ejournal.Poltekbangsby.Ac.Id/Index.Php/Snitp/Article/View/370>
- Dubey, R. K., Thrash, T., Kapadia, M., Hoelscher, C., & Schinazi, V. R. (2021).

- Information Theoretic Model To Simulate Agent-*Signage* Interaction For Wayfinding. *Cognitive Computation*, 13(1), 189–206. <https://doi.org/10.1007/S12559-019-09689-1>
- Ginusti, G. N., & Sintya Ika Windiyani. (2023). Analysis Of *Signage* Availability And Its Optimization In The Departure Area Of Sams Sepinggan International Airport. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(2), 500–509. <https://doi.org/10.56521/Manajemen-Dirgantara.V16i02.1031>
- Harahap, W. L., Septiana, R., & Nethania, E. (2024). Perancangan *Signage* Dan Wayfinding Di Pantai Nongsa Batam. *Besaung : Jurnal Seni Desain Dan Budaya*, 9(2), 225–234. <https://doi.org/10.36982/Jsdb.V9i2.4096>
- International Civil Aviation Organization (Icao). (2009). Annex 14 - Aerodrome Design And Operations. In *International Civil Aviation Organization: Vol. I* (Nomor July).
- Kemhub. (2005). *Km 22 Tahun 2005 Tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (Sni) 03-7094-2005 Mengenai Rambu-Rambu Di Terminal Bandar Udara Sebagai Standar Wajib*. Kementerian Perhubungan.
- Kemhub. (2014). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. Pm 13 Tahun 2014 Tentang Rambu Lalu Lintas. In *Kementerian Perhubungan*.
- Kemhub. (2023). *Pm 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan Di Bandar Udara*.
- Machmiyana, I., Rafelly, K., Sonhaji, I., Pratiwi, A. K., & Kusumah, M. C. (2024). Kajian Peningkatan Pelayanan Terhadap Sistem Informasi Dengan Augmented Reality Wayfinding Di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. *Aviation Business And Operations Journal*, 1(02), 74–80. <https://doi.org/10.54147/Jobp.V1i02.964>
- Panudju, A. T., Bhayangkara, U., Raya, J., Purba, F., Mangkurat, U. L., Nurbaiti, S., Kesehatan, P., Semarang, K., Kalalinggi, S. Y., & Raya, U. P. (2024). *Metodologi Penelitian* (M. M. Prof. Asosiat Dr. Suhardi, S.E. (Ed.); 1 Ed., Nomor February). Cv. Gita Lentera.
- Purnengsih, I., Nuriyanti, W., & Saefullah, M. (2024). *Perancangan Buku Informasi Kesenian Berokan Indramayu*. 9, 505–518. <https://doi.org/10.55732/Jikdiskomvis.V9i2>
- Sofwatillah, Risnita, Jailani, M. S., & Saksitha, D. A. (2024). Teknik Analisis Data Kuantitatif Dan Kualitatif Dalam Penelitian Ilmiah. *Journal Genta Mulia*, 15(2), 79–91. <https://doi.org/10.61290/Gm.V11i2>
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (M. Dr.Ir.Sutopo.S.Pd (Ed.); 2 Ed.). Alfabeta.
- Taufanputra, M. A., & Ariebowo, T. (2024). Analisis Tingkat Pemahaman Penumpang Terhadap Rambu-Rambu (*Signage*) Di Terminal Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Indonesian Journal Of Aviation Science And Engineering*, 1(2), 19. <https://doi.org/10.47134/Pjase.V1i2.2404>