

Analisis Ketersediaan Rambu (Signage) pada Area Terminal Penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta

Ananda Kaulika Mufarrihana¹ Wahyudono² Feri Adriansyah³

Program Studi Operasi Bandar Udara, Politeknik Penerbangan Indonesia Curug, Kabupaten
Tangerang, Provinsi Banten, Indonesia^{1,2,3}

Email: kaulika486@gmail.com¹ wahyudono@ppicurug.ac.id² feri.adriansyah@ppicurug.ac.id³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ketersediaan dan ketepatan rambu (signage) pada area terminal penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Signage memiliki peran penting dalam memberikan informasi, dan petunjuk arah, serta meningkatkan keamanan dan kenyamanan penumpang selama berada di area terminal. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung di lapangan dan wawancara kepada pengguna jasa bandara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar rambu telah tersedia di titik-titik strategis, namun berdasarkan observasi yang dilakukan masih ditemukan beberapa kendala seperti penempatan signage yang kurang tepat, informasi yang kurang jelas, serta desain yang kurang menarik sehingga berpotensi menimbulkan kebingungan bagi penumpang. Selain itu, kebutuhan akan penambahan signage digital berupa wayfinding digital dan fasilitas help desk juga menjadi rekomendasi utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi di bandar udara. Dengan optimalisasi ketersediaan dan penempatan signage yang sesuai standar, diharapkan dapat meningkatkan efektivitas sistem informasi, memperlancar alur pergerakan penumpang, serta mendukung operasional dan pelayanan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta secara keseluruhan.

Kata Kunci: Signage, Terminal Penumpang, *Wayfinding*



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Transportasi udara adalah salah satu moda transportasi yang sangat penting dan efisien, dalam menghubungkan berbagai wilayah di seluruh dunia saat ini. Aktivitas transportasi udara melibatkan pesawat terbang modern sebagai sarana angkutan udara modern yang mampu menjangkau destinasi jarak jauh dengan waktu tempuh yang singkat, juga dapat membuka akses ke wilayah yang sulit dijangkau oleh moda transportasi lainnya. Untuk mendukung kelancaran moda transportasi udara, Indonesia memiliki banyak Bandar Udara yang tersebar dari Sabang sampai Merauke. Salah satunya Bandar Udara Internasional Yogyakarta atau yang biasa disingkat YIA (IATA: YIA, ICAO: WAHI) yang terletak 45 kilometer dari Kota Yogyakarta, tepatnya di Kapanewon Temon, Kulon Progo, Menggantikan Bandar Udara Internasional Adisutjipto (JOG). Bandar Udara ini merupakan salah satu pintu gerbang utama bagi wisatawan yang akan masuk dan keluar dari wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta dan Jawa Tengah yang sangat berpotensi menjadi salah satu pariwisata besar di Indonesia. Bandar Udara Internasional Yogyakarta memiliki banyak aktivitas serta memiliki berbagai jenis pelayanan untuk membantu efisiensi pergerakan penumpang selama perjalanan. Seperti check-in dan boarding, pemeriksaan keamanan dan imigrasi, penanganan bagasi, layanan informasi penerbangan dan bantuan khusus, fasilitas komersial, serta transportasi darat yang dapat menghubungkan bandara dengan kota-kota di sekitarnya. Selain itu juga Bandar Udara Internasional Yogyakarta menyediakan informasi untuk membantu penumpang dalam pengalaman perjalanan mereka, termasuk layanan informasi yang berupa rambu-rambu petunjuk arah (*signage*) pada area terminal di Bandar Udara.

Signage memiliki peran yang penting karena dapat digunakan untuk memberikan informasi kepada seluruh personil maskapai maupun penumpang, juga dapat digunakan sebagai petunjuk arah dari satu wilayah ke wilayah tertentu, tidak hanya sebagai navigasi arah tetapi juga sebagai sarana komunikasi visual yang dapat meningkatkan keamanan penumpang selama aktivitas mereka di area publik maupun dalam terminal Bandar Udara. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor : KM 22 Tahun 2005 Tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) Mengenai Rambu-rambu di Terminal Bandar Udara Sebagai Standar Wajib. Bandar Udara harus menerapkan rambu (*signage*) yang sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan sehingga penumpang dapat memahami arah dari informasi yang disampaikan, tetapi sesuai dengan pengamatan penulis pada saat melakukan penelitian di Bandar Udara Internasional Yogyakarta masih ditemukan adanya beberapa rambu (*signage*) yang tidak sesuai penempatannya, sehingga membuat penumpang kebingungan dalam menemukan arah yang benar ke tujuan tertentu, kesulitan dalam memahami arti dari rambu (*signage*), serta kejelasan informasi yang ingin disampaikan oleh pihak Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah yang dapat diajukan adalah: Bagaimana pemahaman penumpang terhadap rambu (*signage*) yang terdapat pada area publik dan terminal di Bandar Udara Internasional Yogyakarta? Bagaimana pengaruh ketersediaan dan kesesuaian pemasangan rambu (*signage*) pada area publik dan terminal di Bandar Udara Internasional Yogyakarta dalam memberikan informasi kepada penumpang? Menurut *Internasional Civil Aviation Organization* (ICAO) Annex 14, Bandar Udara adalah area di daratan termasuk perairan yang mencakup bangunan, fasilitas, serta peralatan yang digunakan untuk kegiatan penerbangan. Di sini adalah tempat pesawat lepas landas, mendarat, bergerak, serta penumpang dan kargo dapat ditangani. Bandar Udara juga memiliki fasilitas seperti landasan pacu, *apron*, terminal, hanggar, dan lain-lain yang dibutuhkan untuk membantu operasi penerbangan (ICAO Annex 14, 2018). Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Bab 1 Pasal 1 Ayat 33, pengertian Bandar Udara secara khusus adalah “Kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya” (“Undang-Undang No.1,” 2009)

Rambu (*Signage*) atau lebih dikenal dengan rambu navigasi memiliki peran yang sangat penting dalam memandu seseorang dan memberikan informasi kepada penumpang di bandara. Sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan KM 22 Tahun 2005 Tentang pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) mengenai rambu-rambu di terminal Bandar Udara sebagai standar Wajib. Dijelaskan bahwa “rambu merupakan tanda atau keterangan yang ditempatkan atau dipasang di terminal Bandar Udara, dibuat dengan jelas, mudah dimengerti, dan berfungsi sebagai pemberian penjelasan atau petunjuk, peringatan, larangan, pengaturan, dan perintah bagi seluruh pemakai dan pengguna jasa di Bandar Udara” (Menteri Perhubungan, 2005) Penelitian mengenai *Signage* di bandar udara banyak dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu, diantaranya yaitu : Penelitian I oleh Bening Kanti Nastiti (2018) dengan judul “Peran Sistem *Signage* pada Elemen Interior Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara”. Penelitian ini berisi tentang Bandar Udara yang masih menghadapi sejumlah kekurangan dalam aspek pelayanan dan kenyamanan, mulai dari sistem penghawaan di berbagai ruang, penataan interior, hingga penyampaian informasi melalui sistem signage (Nastiti, 2018).

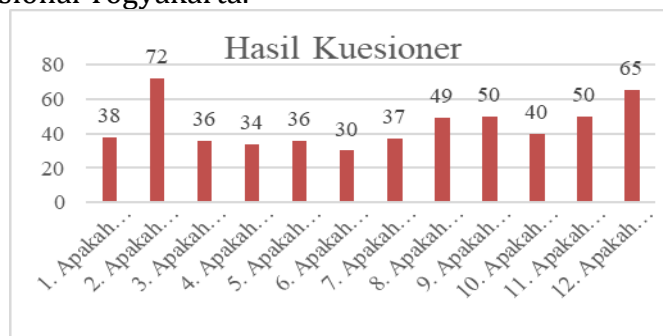
Penelitian II oleh Gardea Azalia (2019) dengan judul “Analisis Lokasi Penempatan Papan Petunjuk (Signage System) di Terminal Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang”. Penelitian ini tentang Bandar Udara ini masih menghadapi sejumlah kekurangan dalam aspek pelayanan dan kenyamanan, mulai dari sistem penghawaan di berbagai ruang, penataan interior, hingga penyampaian informasi melalui sistem signage. Salah satu permasalahan utama terletak pada penempatan dan desain signage yang cenderung tersamar atau bercampur dengan papan iklan komersial lainnya. Kondisi ini dapat memengaruhi persepsi pengguna jasa dan menimbulkan kebingungan dalam menavigasi area terminal, sehingga tidak jarang penumpang terpaksa harus bertanya langsung kepada petugas di sekitar untuk memperoleh informasi yang seharusnya dapat diakses secara mandiri melalui signage yang tersedia (Azalia, 2019) Penelitian III oleh Althaf Muhammad (2025) dengan judul “Pengaruh Penempatan Fasilitas Signage Terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal Bandar Udara Internasional Kertajati”. Penelitian ini tentang pengaruh penempatan signage terhadap kepuasan penumpang di bandara Kertajati, menggunakan metode survei dan kuesioner (Althaf, 2025).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang bertujuan memahami fenomena secara mendalam melalui observasi terhadap subjek penelitian. Selain itu, penelitian ini juga menyusun kuesioner sebagai penguat data, sehingga memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai persepsi dan pengalaman responden. Seluruh data yang terkumpul, baik dari hasil wawancara maupun kuesioner, kemudian dianalisis dan diolah secara deskriptif untuk menggambarkan situasi dan permasalahan yang diteliti secara sistematis dan objektif

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan, masih ditemukannya signage yang dirasa kurang dalam memberikan informasi kepada penumpang sehingga sering menimbulkan kebingungan, terutama pada mereka yang baru pertama kali mendarat dan terbang melalui Bandar Udara Internasional Yogyakarta.



Gambar 1. Hasil Kuesioner terhadap penumpang

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebar kepada penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, terlihat adanya variasi Tingkat pemahaman dan pengalaman penumpang terhadap *signage* penunjuk arah yang tersedia di bandar udara. Dari grafik yang ditampilkan, mayoritas responden memberikan jawaban ‘Iya’ pada pertanyaan “Apakah Anda mengalami kesulitan dalam membaca signage penunjuk arah di Bandar Udara Internasional Yogyakarta?”. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak penumpang yang merasa kesulitan dalam memahami atau membaca informasi yang tertera pada *signage* di bandar udara. Sebaliknya, jumlah jawaban ‘Iya’ terendah terdapat pada pertanyaan “Apakah posisi signage membantu anda dalam menemukan arah atau lokasi yang ingin anda tuju di Bandar Udara Internasional Yogyakarta ini?”. Hal ini mengindikasikan bahwa penempatan *signage* saat ini

dirasa kurang optimal dalam membantu penumpang menemukan arah atau lokasi yang ingin mereka tuju. Secara keseluruhan, hasil kuesioner ini menegaskan bahwa meskipun *signage* sudah tersedia di berbagai titik di bandar udara, masih diperlukan perbaikan baik dari segi penempatan, maupun penyajian informasi agar dapat membantu penumpang dalam bernavigasi di lingkungan bandar udara. Berikut adalah beberapa *signgae* yang dirasa masih kurang dalam meberikan informasi kepada penumpang.



Hanya tersedia *signage* holder standing sebagai informasi mengenai pintu keluar dari area check-in. Penanda tersebut dinilai kurang informatif dan kurang terlihat oleh penumpang, sehingga dapat menyebabkan penumpang dan pengunjung mengalami kebingungan dalam menemukan pintu keluar yang seharusnya.



Pada area ruang tunggu domestik, tidak terdapat papan informasi (*signboard*) mengenai pintu keberangkatan internasional yang terletak di balik pembatas kaca. Saat ini, informasi yang tersedia hanya berupa penanda sementara berupa kertas yang ditempelkan pada pintu kaca swing door. Kondisi ini menyebabkan banyak penumpang internasional yang masih harus melewati ruang tunggu domestik menjadi kebingungan dalam menemukan jalur yang seharusnya mereka lalui.



Ketidaksesuaian tanda penunjuk arah mengenai informasi tentang ruang ibadah di ruang tunggu internasional seperti yang ditunjukkan pada gambar tanda panah pada *signage* yang tersedia saat ini memberikan informasi yang kurang tepat. Dimana *signage* seharusnya menunjukan bahwa jalan menuju ke ruang ibadah adalah ke arah kanan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bagian pembahasan ini, penulis akan menguraikan dan analisis mendalam terhadap data yang telah diperoleh mengenai ketersediaan *signage* di area terminal penumpang Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Pembahasan ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana *signage* yang ada memenuhi kebutuhan pengguna jasa, serta dapat mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, dan peluang perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kenyamanan penumpang.

1. Analisis kebutuhan signage di terminal penumpang. *Signage* atau rambu informasi di terminal penumpang pada bandar udara merupakan elemen vital dalam mendukung kelancaran pergerakan penumpang, memberikan petunjuk arah serta menyampaikan informasi penting terkait fasilitas dan layanan bandar udara. Kebutuhan signage yang memandai akan semakin penting seiring dengan meningkatnya jumlah penumpang dan kompleksitas area terminal, seperti yang terjadi di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Saat ini, kondisi *signage* di area terminal penumpang Bandar Udara Internasional Yogyakarta saat ini secara umum telah tersedia dan berfungsi untuk membantu penumpang dalam menemukan arah serta informasi penting di dalam terminal. Namun, berdasarkan sejumlah kajian dan observasi, masih terdapat beberapa permasalahan yang masih perlu diperhatikan dan mendapat perhatian serius. Permasalahan tersebut antara lain adalah penempatan *signage* yang kurang strategis, seperti berada di posisi yang kurang terlihat, sehingga menghambat akses informasi bagi penumpang dan sering kali menyebabkan kesulitan dalam menemukan petunjuk arah atau informasi penting mengenai beberapa lokasi. Selain itu, keterbatasan jumlah dan kualitas signage juga ditemukan, terutama pada jalur khusus seperti akses karyawan dan jalur *Out of Gauge (OOG)*, yang menimbulkan kebingungan bagi penumpang yang tidak mengetahui jalur mana yang diperbolehkan untuk dilalui. Kondisi ini menyebabkan ketergantungan yang tinggi pada petugas bandar udara, karena banyak penumpang harus bertanya langsung kepada petugas untuk mendapatkan informasi, yang berpotensi menimbulkan kepadatan dan antrian di beberapa titik pelayanan. Secara keseluruhan, *signage* yang berada di terminal penumpang Bandar Udara Internasional Yogyakarta sudah tersedia namun masih perlu ditingkatkan dari segi jumlah, kualitas, dan penempatan agar lebih efektif dalam menunjang kelancaran pergerakan penumpang dan meningkatkan pengalaman pengguna jasa bandar udara seperti sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 22 Tahun 2005 tentang Tata Cara Penyelenggaraan dan Pengoperasian Bandar Udara. Analisis kebutuhan signage menunjukkan bahwa meskipun Bandar Udara Internasional Yogyakarta telah menyediakan berbagai jenis *signage*, masih terdapat kebutuhan untuk penambahan dan perbaikan agar signage dapat berfungsi optimal dalam menunjang kelancaran dan kenyamanan penumpang selama berada di dalam bandar udara.

2. Penataan Ulang dan Penambahan *Signage*



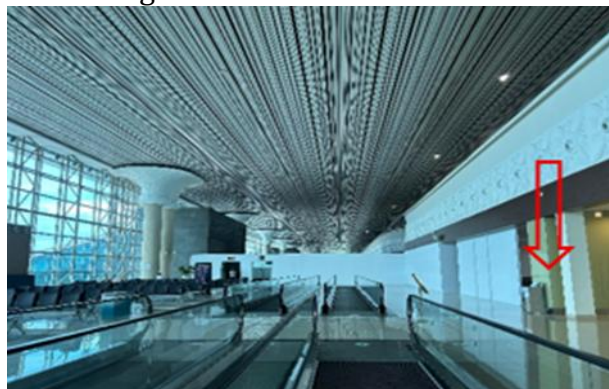
Pada pintu masuk menuju area check-in, seperti yang terlihat pada Gambar sebaiknya ditambahkan signage yang memberikan informasi mengenai arah menuju keberangkatan, fasilitas umum seperti toilet dan musholla, serta informasi mengenai tenant yang berada di dalam area check-in. Penambahan signage tersebut diharapkan dapat memudahkan penumpang dalam mencari informasi yang dibutuhkan selama berada di area tersebut.



Pada area pintu keluar, sebagaimana terlihat pada Gambar tidak terdapat informasi yang menunjukkan bahwa pintu tersebut merupakan jalur menuju pintu keluar. Oleh karena itu, perlu ditambahkan papan signage yang memberikan informasi mengenai arah ke pintu keluar agar dapat memudahkan penumpang dan menghindari kebingungan dalam menemukan jalur yang seharusnya menuju pintu keluar.



Signage pada Gambar sebaiknya dilengkapi dengan penunjuk arah yang jelas serta tanda panah lurus yang mengarahkan penumpang menuju pintu gate internasional, termasuk pintu gate yang berada di dalam swing door (1C dan 1D). Penambahan elemen tersebut diharapkan dapat memberikan informasi yang lebih komprehensif dan memudahkan penumpang dalam menemukan pintu gate tujuan mereka dengan lebih cepat dan tepat, sehingga dapat mengurangi kebingungan dan meningkatkan kenyamanan selama proses navigasi di area keberangkatan.



Pada gambar yang terlihat di samping disarankan untuk menambahkan signage penunjuk arah yang jelas mengenai lokasi pintu gate yang berada di dalam swing door, yaitu Gate 1E dan 1F, pada area pintu keluar imigrasi. Penambahan signage ini bertujuan untuk memberikan informasi yang lebih lengkap dan mudah terlihat oleh penumpang, sehingga dapat meminimalkan kebingungan dan mempermudah mereka dalam menemukan pintu gate tujuan dengan cepat dan tepat setelah melewati proses imigrasi. Dengan demikian, penumpang akan memperoleh pengalaman navigasi yang lebih baik di bandara, khususnya dalam menentukan arah menuju gate keberangkatan internasional yang berada di area tersebut.



Pada area pintu keluar kedatangan (Lawang Papat), sebagaimana yang ditunjukkan pada gambar disamping. Sangat disarankan untuk menambahkan signage yang memberikan informasi lebih lengkap dan jelas mengenai penunjuk arah keluar, area penjemputan, serta moda transportasi lanjutan seperti kereta api dan sarana transportasi lainnya. Agar sangat membantu dan memudahkan penumpang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai ketersediaan signage pada area terminal penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, dapat disimpulkan, Pemahaman penumpang terhadap *signage* di Bandar Udara Internasional Yogyakarta umumnya memiliki pemahaman yang cukup terhadap *signage* yang terdapat di area terminal penumpang. Namun, Tingkat pemahaman ini dipengaruhi oleh kejelasan informasi serta penempatan *signage* tersebut. Beberapa penumpang, terutama yang baru pertama kali menggunakan bandar udara atau penumpang internasional, masih mengalami kesulitan dalam memahami beberapa *signage*. Ketersediaan dan penempatan *signage* yang sesuai secara signifikan mempengaruhi efektivitas penyampaian informasi kepada penumpang. *Signage* yang dipasang secara strategis dan mudah terlihat sangat membantu penumpang dalam menavigasi di area terminal dengan lebih efisien dan mengurangi kebingungan. Sebaliknya, *signage* yang belum optimal dalam memberikan informasi serta penempatannya yang kurang strategis sangat berdampak pada ketidaknyamanan penumpang. Penulis menyarankan

DAFTAR PUSTAKA

- Althaf, M. (2025). *Pengaruh Penempatan Fasilitas Signage Terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal Bandar Udara Internasional Kertajati Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Indonesia awal maupun akhir perjalanan bagi banyak penumpang. Terdapat beberapa fasilitas.* 3(April).
- 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>
- ICAO Annex 14. (2018). *Aerodromes Vol 1: Aerodrome Design and Operations*. In *Annex 14 to the Convention on International Civil Aviation: Vol. I* (Issue November).
- Menteri Perhubungan. (2005). *Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7094-2005 Mengenai Rambu-Rambu Di Terminal Bandar Udara Sebagai Standar Wajib* (pp. 1-56).
- Nastiti, B. K. (2018). Peran Sistem Signage Pada Elemen Interior Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara. *Seminar Nasional Desain Sosial*, 55-63.
- undang-undang no.1. (2009). *Uu No 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan*, *Kolisich 1996*, 49-56.