

Optimasi Fasilitas *Warning Sign* Dalam Meningkatkan Pelayanan Penumpang Di Terminal Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Suprayogi

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Email: syogi0316@gmail.com

Awan

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Email: awan@sttkd.ac.id

Korespondensi penulis: syogi@gamil.com

Abstract. *KM 22 of 2005 describes the application of SNI 03-7094-2005 regarding signs at airport terminals as a mandatory standard which explains that every area within the passenger terminal must be equipped with clear and easy-to-understand warning signs. Obstacles found by researchers when carrying out initial observations were finding deficiencies in installing warning signs at Terminal 1 of Juanda International Airport, Surabaya. The purpose of this study is to find out how to optimize the warning sign facility in improving passenger service at the Juanda International Airport Surabaya terminal, to find out the obstacles faced and the solutions in optimizing the warning sign facility at Juanda International Airport.*

This study uses a qualitative method. This research was conducted at Juanda International Airport in Surabaya which was held in June 2023. The data collection techniques used were observation, interviews, and documentation. The validity test of the data used is source triangulation and technique triangulation. Data analysis used is data reduction, data presentation, and conclusions.

The results of research based on service indicators show that: (1) physical evidence (tangibles) includes an imbalance in the placement of signboards; (2) reliability includes the use of available tools and the application of clear service standards; (3) responsiveness, including responsiveness to complaints and input from passengers; (4) guarantee (assurance) includes routine maintenance, as well as providing accurate information; (5) empathy (empathy) includes providing individual and responsive services. The obstacles encountered are that the warning sign is only visible from the west side of the terminal area, but not visible from the east side, the placement of the no smoking sign is not optimal, the no smoking sign is damaged, there are instructions for using a hydrant box that is less strategic.

Keywords: *Warning sign, Passenger Service*

Abstrak. *KM 22 tahun 2005 menjelaskan mengenai pemberlakuan SNI 03-7094-2005 mengenai rambu-rambu di terminal bandar udara sebagai standar wajib yang menjelaskan bahwa setiap area di dalam terminal penumpang harus dilengkapi dengan tanda peringatan yang jelas dan mudah dipahami. Kendala yang ditemukan peneliti pada saat melaksanakan observasi awal yaitu menemukan kekurangan dalam pemasangan tanda*

peringatan di Terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana optimasi fasilitas *warning sign* dalam meningkatkan pelayanan penumpang di terminal Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, untuk mengetahui kendala yang dihadapi dan solusi dalam optimasi fasilitas *warning sign* di Bandar Udara Internasional Juanda.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya yang dilaksanakan pada bulan Juni tahun 2023. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Uji keabsahan data yang digunakan yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.

Hasil penelitian berdasarkan indikator pelayanan menunjukkan bahwa: (1) bukti fisik (*tangibles*) meliputi ketidakseimbangan dalam penempatan papan petunjuk; (2) reabilitas (*reability*) meliputi penggunaan alat bantu yang tersedia dan penerapan standar pelayanan yang jelas; (3) daya tanggap (*responsiveness*) meliputi responsif terhadap keluhan dan masukan penumpang; (4) jaminan (*assurance*) meliputi pemeliharaan rutin, serta memberikan informasi yang akurat; (5) empati (*empathy*) meliputi memberikan pelayanan yang individual dan responsif. Kendala yang dihadapi yaitu terlihat bahwa papan petunjuk (*warning sign*) hanya terlihat dari sisi barat area terminal, tetapi tidak terlihat dari sisi timur, penempatan tanda dilarang merokok yang kurang optimal, kerusakan pada tanda di larang merokok, terdapat petunjuk penggunaan *hydrant box* yang kurang strategis.

Kata kunci: *Warning sign*, Pelayanan Penumpang

LATAR BELAKANG

Bandar udara Internasional Juanda Surabaya adalah salah satu bandar udara internasional yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura I dan mempunyai 2 terminal penumpang, setiap terminal harus dilengkapi dengan fasilitas tanda-tanda peringatan, petunjuk arah, dan informasi yang jelas dan mudah dipahami, termasuk informasi mengenai tempat parkir, lokasi jalan keluar darurat, tempat ibadah, dan tempat penitipan barang. Hal tersebut sudah dijelaskan dalam. KM 22 tahun 2005 tentang pemberlakuan SNI 03-7094-2005 mengenai rambu-rambu di terminal bandar udara sebagai standar wajib yang menjelaskan bahwa setiap area di dalam terminal penumpang harus dilengkapi dengan tanda peringatan yang jelas dan mudah dipahami.

Salah satu cara untuk meningkatkan keamanan dan keselamatan penerbangan adalah dengan optimalisasi tanda peringatan *warning sign* di terminal bandara. Hal ini diharapkan dapat membantu mengurangi kecelakaan atau insiden yang terjadi di dalam terminal bandara dan meningkatkan kinerja keselamatan penerbangan secara keseluruhan

yang dijelaskan dalam PP No.50 Thn.2012 tentang penerapan sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja.

Pada saat PKL di terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya peneliti melakukan observasi awal dan menemukan beberapa kekurangan dalam pemasangan tanda peringatan di Terminal Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, di mana terdapat *warning sign* yang kurang optimal yang penempatannya tidak sesuai yaitu di tembok yang tidak terlihat oleh penumpang. Kekurangan tersebut dapat menimbulkan kebingungan dan ketidakjelasan bagi penumpang yang mengandalkan informasi dari tanda peringatan tersebut. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengoptimalkan pemasangan tanda peringatan di Terminal Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, guna meningkatkan pelayanan penumpang dan mengurangi potensi kebingungan serta risiko kesalahan informasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis permasalahan kurang optimalnya pemasangan tanda peringatan *warning sign* di Terminal Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, serta mengusulkan strategi optimalisasi yang dapat meningkatkan pelayanan penumpang. Dengan mengidentifikasi masalah yang ada. Sesuai deskripsi diatas peneliti percaya penelitian yang dilakukan ini berbeda dengan penelitian lainnya dari segi waktu, tempat, kejadian dan kondisi yang terjadi terkait optimalisasi papan petunjuk *warning sign*.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk mengangkat judul yaitu "OPTIMASI FASILITAS *WARNING SIGN* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PENUMPANG DI TERMINAL BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA"

KAJIAN TEORITIS

1. Optimasi

Optimalisasi adalah menemukan solusi yang layak di suatu wilayah di mana fungsi dan tujuannya memiliki nilai minimum atau maksimum. Optimasi adalah masalah komputasional yang bertujuan untuk menemukan solusi terbaik di antara beberapa solusi yang mungkin di antara beberapa alternatif solusi, memenuhi beberapa kendala (Devita, 2020).

2. Fasilitas

Syahputra, 2020 mengatakan bahwa fasilitas adalah semua sarana pendukung yang digunakan untuk mendukung kenyamanan pegawai, konsumen, dan pengunjung dalam meningkatkan pelayanan dan kepuasan pengguna jasa. Dalam penelitian ini fasilitas yang dimaksud adalah fasilitas papan petunjuk warning sign yang ditempatkan di terminal 1 bandar udara Internasional Juanda Surabaya.

3. Papan Petunjuk

a. *Signage*

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan No 13 2014 Rambu Lalu Lintas atau *signage* adalah bagian perlengkapan Jalan yang berupa lambang, huruf, angka, kalimat, dan/atau perpaduan yang berfungsi sebagai peringatan, larangan, perintah, atau petunjuk bagi Pengguna Jalan.

Di Indonesia *signage* atau rambu dibagi dalam empat jenis, yakni:

- 1) Peringatan, digunakan untuk memberi peringatan kemungkinan ada bahaya di jalan atau tempat berbahaya pada jalan dan menginformasikan tentang sifat bahaya.
- 2) Larangan, digunakan untuk menyatakan perbuatan yang dilarang dilakukan oleh pengguna jalan.
- 3) Perintah, digunakan untuk menyatakan perintah yang wajib dilakukan oleh pengguna jalan.
- 4) Petunjuk, digunakan untuk memandu Pengguna Jalan saat melakukan perjalanan atau untuk memberikan informasi lain kepada pengguna jalan.

b. Rambu – rambu

Dalam peraturan menteri perhubungan KM No. 22 2005 Rambu merupakan tanda atau keterangan yang ditempatkan atau dipasang di terminal bandar udara, dibuat dengan jelas, mudah dimengerti, dan berfungsi sebagai pemberi penjelasan atau petunjuk, peringatan, larangan, pengaturan, dan perintah bagi seluruh pemakai dan pengguna jasa di bandar udara.

4. Pelayanan Publik

Menurut UU No 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan

perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Adapun beberapa pengertian indikator pelayanan yang diantaranya sebagai berikut :

- 1) Bukti Fisik (*Tangibles*) merupakan pelayanan yang dapat dirasakan dan dilihat secara langsung disebut tangible. Salah satu bentuk yang nyata adalah fasilitas fisik, sarana komunikasi, dan peralatan staf.
- 2) Reliabilitas (*Reliability*) merupakan salah satu indikator membangun kualitas pelayanan adalah keandalan atau kepercayaan. Kemampuan perusahaan untuk menggunakan alat bantu yang tersedia dan memberikan layanan yang memuaskan pelanggan adalah cara lain untuk mengukur keandalan.
- 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*) merupakan Indikator kualitas pelayanan dimana harus bersifat *responsiveness*. Jadi butuh daya tanggap yang cepat terhadap perkembangan dan perubahan selera konsumen terhadap produk, barang atau keinginan konsumen.
- 4) Jaminan (*Assurance*) merupakan kemampuan untuk memberi jasa atau pelayanan kepada pelanggan supaya menimbulkan rasa percaya terhadap jasa atau pelayanan yang diberikan.
- 5) Empati (*Empathy*) merupakan pemberian pelayanan kepada pelanggan secara individual dengan cara memberi perhatian penuh sesuai kebutuhan dan harapan pelanggan. (Hardiyansyah, 2011).

5. Bandar Udara

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No.1 Tahun 2009 tentang penerbangan, pengertian dari Bandar Udara adalah area di benua atau wilayah Beberapa batasan digunakan seperti pendaratan dan lepas landas pesawat terbang Keberangkatan, embarkasi dan debarkasi, bongkar muat barang, serta titik transfer internal dan antar moda Transportasi yang dilengkapi dengan fasilitas Fasilitas dan keamanan penerbangan dan keselamatan penerbangan layanan utama dan layanan pendukung lainnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian dilakukan di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya pada bulan Juni tahun 2023. Teknik pengumpulan

data yang digunakan yaitu observasi yang dilakukan dengan cara mengamati langsung fasilitas *warning sign* yang ada di terminal 1 bandar udara internasional juanda surabaya, wawancara kepada *passanger service supervisor*, *terminal service officer*, dan pengguna jasa dan dokumentasi berupa KM 22 tahun 2005 tentang pemberlakuan SNI 03-7094-2005 mengenai rambu-rambu di terminal bandar udara sebagai standar wajib, penelitian yang relevan, jurnal dan e-book. Uji keabsahan data yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Optimasi Fasilitas Warning Sign Dalam Meningkatkan Pelayanan Penumpang di Terminal Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Pembahasan penelitian ini mengenai Optimasi Warning Sign Dalam Meningkatkan Pelayanan Penumpang di Terminal Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Penelitian ini berfokus pada fasilitas warning sign yang kurang optimal dan berlandaskan pada indikator pelayanan, dimana terdapat lima (5) indikator yaitu, bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) sesuai 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. Berikut pembahasan berdasarkan indikator pelayanan:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Menjelaskan mengenai perlunya optimalisasi papan petunjuk (*warning sign*) di terminal, dengan fokus pada penempatan yang seimbang dan konsisten. Ketidakseimbangan dalam penempatan papan petunjuk dapat mengganggu efisiensi dan pengalaman penumpang. Oleh karena itu, perbaikan dalam penempatan papan petunjuk diperlukan untuk meningkatkan keterlihatan dan konsistensi papan petunjuk di area terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

2. Reabilitas (*reability*)

Menjelaskan pentingnya memberikan layanan yang akurat, tepat waktu, dan dapat diandalkan kepada penumpang. Ini melibatkan penggunaan alat bantu yang tersedia dan penerapan standar pelayanan yang jelas.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Menjelaskan pentingnya merespons dengan cepat masalah atau kebutuhan penumpang terkait papan petunjuk. Responsif terhadap keluhan, usulan, dan masukan penumpang adalah kunci dalam memperbaiki layanan dan menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi penumpang.

4. Jaminan (*Assurance*)

Menjelaskan pentingnya memastikan kualitas dan keamanan layanan di bandara. Ini mencakup pemeliharaan rutin, pematuhan terhadap standar keselamatan, serta memberikan informasi yang akurat kepada penumpang.

5. Empati (*Empathy*)

Pihak bandara perlu memahami perasaan, kebutuhan, dan harapan penumpang serta memberikan pelayanan yang individual dan responsif. Sikap empati menciptakan lingkungan yang ramah dan menyenangkan bagi penumpang, meningkatkan kepuasan mereka, dan membangun citra positif bandara.

B. Kendala Dalam Optimasi Warning Sign dalam Meningkatkan Pelayanan Penumpang di Terminal Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

1. Terdapat papan petunjuk (*warning sign*) hanya terlihat dari sisi barat area terminal, tetapi tidak terlihat dari sisi timur. Dampak dari tata letak ini adalah menciptakan ruang yang kosong di sisi barat, yang nampaknya merupakan bagian dari perencanaan keseluruhan. Sebab di balik pemilihan tata letak ini adalah fokus untuk menciptakan alur pergerakan yang lancar dan tidak terganggu dalam area terminal.
2. Penempatan tanda dilarang merokok yang kurang optimal tertutup oleh troli atau keranjang dorong menyebabkan orang mungkin merokok di tempat yang semestinya tidak diperbolehkan, menyebabkan pelanggaran aturan.
3. Terdapat kerusakan pada tanda larangan merokok dapat menyebabkan ketidakjelasan tentang area yang dilarang merokok. Jika seseorang merokok di area yang dilarang, ini juga dapat mempengaruhi keselamatan dan keamanan,

terutama jika asap rokok dapat mengganggu sistem deteksi kebakaran atau meningkatkan risiko kebakaran.

4. Terdapat petunjuk penggunaan *Hydrant Box* dan penempatan yang kurang strategis, dikarenakan penempatannya dipasang di antara batas sudut tembok, sehingga sudut pandang dari sebelah barat lorong terminal yang dilihat oleh pengguna jasa dan khususnya petugas bandar udara menjadi kurang jelas karena terhalang tembok dan memiliki papan petunjuk yang sudah pudar.

C. Solusi Terhadap Kendala Dalam Meningkatkan Pelayanan Penumpang di Terminal Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

1. Tanda-tanda perlu disesuaikan dengan alur perjalanan penumpang internasional, khususnya yang melakukan perjalanan umroh. Perluasan terminal harus fokus pada kenyamanan dan efisiensi pergerakan penumpang.
2. Petugas perlu melakukan patroli rutin dan melibatkan masyarakat dalam menjaga tanda-tanda tetap pada tempatnya. Partisipasi masyarakat dalam menjaga lingkungan akan membantu menjaga keteraturan dan kenyamanan.
3. Data mengenai tanda-tanda yang rusak perlu dikumpulkan, dikategorikan, dan disampaikan ke unit terkait untuk perbaikan. Peremajaan harus terencana dengan baik dan melibatkan siklus perawatan berkala.
4. Papan petunjuk penggunaan *Hydrant Box* perlu diperbaharui sesuai standar dengan warna dan bentuk yang jelas. Penambahan papan petunjuk gantung di atas *Hydrant Box* akan membantu keterlihatan dan aksesibilitasnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan peneliti terkait optimasi fasilitas warning sign dalam meningkatkan pelayanan penumpang di terminal Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya peneliti menyimpulkan bahwa, pada terminal bandar udara internasional juanda sudah terdapat fasilitas *warning sign* yang sudah terpasang sesuai peraturan, namun ada beberapa kendala serta solusi yang sudah dibahas dalam penelitian ini. Peneliti menyampaikan saran perlu dilakukan evaluasi tata letak tanda-tanda berdasarkan alur pergerakan penumpang yang sebenarnya, merencanakan penempatan *Hydrant Box*, tanda larangan merokok secara strategis, memperbaharui dan mengganti tanda-tanda yang rusak sesuai dengan prioritas, agar informasi tetap jelas dan diikuti oleh semua pengguna terminal.

DAFTAR REFERENSI

- Devita, R., & Wibawa, A. 2020. *Sains, Aplikasi, Komputasi dan Teknologi Informasi Teknik-teknik optimasi knapsack problem*. 2(1), 35.
<https://core.ac.uk/download/pdf/304923386.pdf>
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Bina Media.
- 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*.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2012 *Tentang Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja*
- Permenhub No. 13 Tahun 2014 tentang Rambu Lalu Lintas [JDIH BPK RI]*. (n.d).
Peraturan.bpk.go.id. Retrieved May 26, 2023, from
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/103683/permenhub-no-13-tahun-2014>
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 1 Tahun 2009 *Tentang Penerbangan*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*.