

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi udara merupakan sektor strategis dalam sistem transportasi nasional, memainkan peran kunci dalam mobilitas masyarakat dan pertumbuhan ekonomi. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) (2025) jumlah penumpang udara domestik mencapai 59.772.338, sedangkan jumlah penumpang internasional mencapai 20.545.355. Volume penumpang yang tinggi ini menunjukkan bahwa transportasi udara merupakan sarana transportasi penting yang mendorong konektivitas regional dan kegiatan sosial-ekonomi. Keberadaan bandara sebagai infrastruktur transportasi memiliki fungsi yang jauh lebih luas daripada sekadar berfungsi sebagai titik keberangkatan dan kedatangan pesawat terbang.

Bandara juga tidak dapat dipisahkan oleh ruang pelayanan publik yang sangat bergantung pada sistem penyampaian informasi. Dalam konteks masyarakat yang semakin terdigitalisasi, pola pencarian informasi mengalami perubahan yang signifikan. Survei penggunaan internet yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) (2025) menunjukkan bahwa tingkat penetrasi internet di Indonesia telah mencapai 80,66%, mewakili sekitar 229,4 juta orang.



Gambar 1. 1 Diagram Batang APJII

(Sumber : <https://survei.apjii.or.id/>)

Tingginya tingkat penetrasi internet tersebut juga tercermin pada perilaku pengguna internet dalam mengakses informasi khususnya perilaku pemuda sebagai salah satu kelompok pengguna dominan. Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) (2024) tentang populasi pemuda Indonesia pada tahun 2024 menunjukkan bahwa 86,35% pengguna internet mengakses informasi atau berita secara *online*. Temuan ini menunjukkan adanya pergeseran pola pencarian informasi dari yang sebelumnya mengandalkan konvensional, seperti papan informasi, brosur, menjadi berbasis digital melalui perangkat internet. Dengan demikian, media digital digunakan sebagai sumber utama dalam memperoleh informasi. Perubahan karakteristik pengguna tersebut mendorong adanya penyesuaian dalam pengelolaan layanan publik, khususnya pada aspek akses dan distribusi informasi. Dalam konteks transportasi udara, kemudahan informasi menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi pengguna jasa di bandara. Wina Hera Wati *et al.* (2025) menjelaskan bahwa kepuasan penumpang sesuai dengan evaluasi subjektif dari keseluruhan pengalaman perjalanan udara mereka. Sitorus *et al.* (2025) juga menekankan bahwa kepuasan penumpang merupakan indikator kunci keberhasilan operasional dan keberlanjutan bandara. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan akses informasi merupakan bagian yang penting dari pengalaman layanan yang dirasakan oleh pengguna.



Gambar 1. 2 Terminal Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang

(Sumber : Dokumentasi SRG Airport)

Kondisi tersebut dapat ditinjau pada praktik penyelenggaraan layanan informasi di tingkat operasional, salah satunya pada Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang yang merupakan salah satu bandara utama di Provinsi Jawa

Tengah yang berperan sebagai pintu gerbang transportasi udara bagi mobilitas masyarakat, kegiatan bisnis, serta sektor pariwisata regional. Status internasional Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang sempat dicabut melalui Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 31 Tahun 2024 pada bulan Mei 2024, sehingga statusnya berubah menjadi bandara domestik. Kebijakan tersebut didasarkan pada penurunan jumlah penumpang serta tidak adanya penerbangan internasional yang beroperasi secara aktif pada saat itu. Namun demikian, seiring dengan upaya pemerintah dalam mendorong pemulihan sektor transportasi udara, ekonomi, dan pariwisata, status internasional bandara ini kembali ditetapkan pada bulan April 2025 melalui Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor KM 26 Tahun 2025. Sebagai bandara internasional, Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani memiliki beberapa media informasi, berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 11 Februari 2026 dengan Nurul Fatkhiyah pada selaku *Department Head Communication and CSR* menjelaskan bahwa "*Sistem penyampaian informasi di bandara saat ini meliputi situs web resmi, media sosial Instagram & TikTok @jenderalahmadyani_airport, Flight Information Display System (FIDS), papan informasi digital, serta pengumuman lewat pengeras suara. Selain itu, juga ada layanan informasi langsung melalui petugas bandara.*"

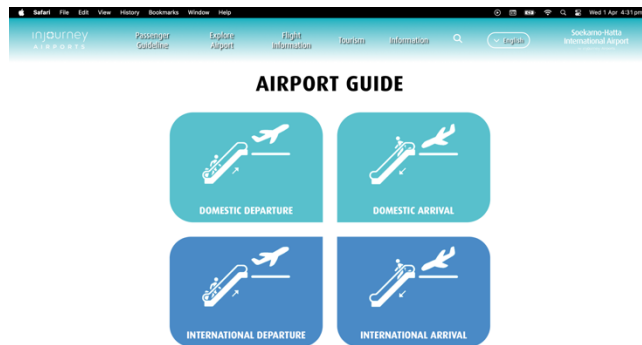
Meskipun telah memanfaatkan berbagai saluran informasi, media sosial khususnya Instagram @jenderalahmadyani_airport menjadi salah satu kanal yang memiliki potensi besar dalam menjangkau pengguna jasa secara lebih luas dan interaktif. Instagram milik Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang memiliki total pengikut 20K (per 1 April 2026) dengan total unggahan 1.309. Dalam praktiknya, akun Instagram @jenderalahmadyani_airport menyajikan berbagai jenis konten kepada pengguna. Per 1 April 2026 konten tersebut mencakup antara lain :

Tabel 1. 1 Tabel Analisis Konten Instagram

Analisis Konten Instagram @jenderalahmadyani_airport				
No	Judul Konten	Tanggal Posting	Keterangan	Jenis Konten
1.	Safari Ramadhan, Berbagi 1000 Sembako	18 Maret 2026	Reels mengenai CSR berbagi sembako	Dokumentasi Kegiatan CSR
2.	Media Gathering Semarang Airport	18 Maret 2026	Recap Kegiatan Media Gathering	Dokumentasi Kegiatan
3.	Yuk mudik minim sampah	19 Maret 2026	Infografis kampanye untuk mengurangi sampah	Konten Edukasi
4.	Pengecekan Bandara bersama Direktur Operasi	23 Maret 2026	Dokumentasi kegiatan pengecekan operasional bandara oleh pimpinan	Dokumentasi Kegiatan
5.	Monitoring Fasilitas bersama Direktur Teknik	23 Maret 2026	Dokumentasi kegiatan monitoring	Dokumentasi Kegiatan
6.	Tempat berjumpanya doa dan harapan	25 Maret 2026	Konten Visual dengan menampilkan suasana	Konten promosi dan branding

			bandara dan emosional	
7.	Menjaga saat semua merayakan	26 Maret 2026	Konten apresiasi petugas	Konten Branding
8.	Penutupan Posko Angkutan Udara Lebaran 2026	31 Maret 2026	Dokumentasi kegiatan apel penutupan posko	Dokumentasi Kegiatan
9.	Momen kebersamaan selepas posko lebaran 2026	31 Maret 2026	Kebersamaan petugas setelah operasional lebaran	Hiburan
10.	Kunjungan Kerja Komisaris Independen PT Angkasa Pura Indonesia	1 April 2026	Dokumentasi kunjungan kerja	Dokumentasi Kegiatan

Berdasarkan hasil analisis, mayoritas konten yang disajikan melalui Instagram *@jenderalahmadyani_airport* didominasi oleh konten dokumentasi kegiatan. Sementara itu, konten yang bersifat informatif dan terstruktur, seperti panduan layanan atau informasi terpadu bagi pengguna jasa, masih terbatas dan tersebar dalam berbagai unggahan. Meskipun hasil analisis menunjukkan adanya dominasi konten dokumentasi kegiatan seremonial pada akun Instagram *@jenderalahmadyani_airport*, platform ini tetap menjadi saluran informasi yang paling strategis. Hal ini didasarkan pada jumlah pengikut 20K terbesar dibandingkan dengan media sosial Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani lainnya seperti TikTok yang baru memiliki 799 pengikut.



Gambar 1. 3 Soekarno Hatta Platform

(Sumber : Web Soekarno Hatta Airport)

Di sisi lain, beberapa bandara besar di Indonesia telah mulai mengembangkan sistem penyampaian informasi yang lebih terintegrasi melalui satu platform digital. Salah satu contohnya adalah Bandara Internasional Soekarno-Hatta yang telah menyediakan layanan informasi terpadu melalui platform digital resmi. Melalui satu platform website <https://soekarnohatta.injourneyairports.id>, pengguna jasa dapat mengakses berbagai informasi secara terpusat, mulai dari jadwal penerbangan, informasi terminal, fasilitas bandara, hingga panduan layanan bagi penumpang. Keberadaan platform terintegrasi tersebut memberikan kemudahan bagi pengguna dalam memperoleh informasi secara cepat, lengkap, dan sistematis tanpa harus mengakses berbagai media yang terpisah. Hal ini menunjukkan bahwa integrasi informasi dalam satu platform menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi di bandara.

Namun demikian, kondisi ideal tersebut belum sepenuhnya diterapkan pada Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang, didukung oleh hasil pra-survei melalui *Google Formulir* yang di isi oleh total 102 responden dilaksanakan pada tanggal 13 Februari 2026 hingga 23 Februari 2026. Mayoritas responden berada pada rentang usia 21–30 tahun (53,9%) yang disebar melalui *instagram story @jenderalahmadyani_airport*.



Gambar 1. 4 Hasil Pra-Survei Persebaran Informasi
(Sumber : Data diolah Penulis)

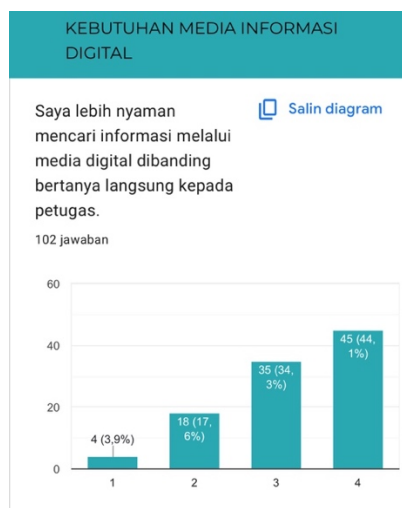
Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa 92,2% responden menyatakan bahwa informasi bandara saat ini masih tersebar di berbagai media, seperti *website*, media sosial, dan papan informasi. Sementara itu, 7,8% responden menyatakan informasi tidak tersebar di berbagai media. Dominannya persentase responden yang menyatakan informasi masih tersebar menunjukkan adanya persepsi bahwa sistem informasi belum terintegrasi dalam satu wadah yang terpusat. Sebagai salah satu bandara terbesar di Jawa Tengah, Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang mencatat trafik penumpang sebesar 2.365.513 penumpang pada tahun 2025. Tingginya jumlah pengguna jasa tersebut menuntut adanya sistem pelayanan informasi yang efektif, jelas, dan mudah diakses oleh seluruh penumpang.



Gambar 1. 5 Diagram Persentase Kesulitan Informasi
(Sumber : Data diolah Penulis)

Namun demikian, dari hasil pra-survei menunjukkan bahwa sebanyak 70,6% dari responden pernah bertanya kepada petugas karena tidak berhasil mendapatkan informasi yang diperlukan, sedangkan 29,4% dari responden mengatakan bahwa mereka tidak pernah mengajukan pertanyaan. Angka ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna layanan masih kesulitan dalam menemukan informasi tanpa bantuan, sehingga mereka membutuhkan bantuan langsung dari petugas di bandara. Hasil ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan efektivitas dalam penyampaian informasi agar lebih mudah diakses dan dimengerti oleh pengguna layanan.

Di era digital, ketersediaan infrastruktur teknologi dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan penumpang. (Arief Hakim *et al.*, 2025) berpendapat bahwa media informasi di bandara dapat meningkatkan kepuasan pelanggan karena menunjukkan inovasi dan adaptasi terhadap kemajuan teknologi. Oleh karena itu, optimalisasi media informasi digital merupakan langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan. Dilakukan juga survei mengenai kebutuhan media informasi digital dengan hasil berikut :



Gambar 1. 6 Preferensi Penggunaan Media Digital

(Sumber : Data diolah Penulis)

Sebagian besar responden menunjukkan kecenderungan untuk lebih nyaman mencari informasi melalui media digital dibandingkan bertanya langsung kepada petugas. Sebanyak 44,1% responden menyatakan sangat setuju dan 34,3% menyatakan setuju terhadap pernyataan tersebut. Sementara itu, 17,6% responden menyatakan kurang setuju dan 3,9% menyatakan tidak setuju. Dominannya pilihan setuju dan sangat setuju menunjukkan bahwa pengguna jasa cenderung mengutamakan akses informasi secara mandiri melalui media digital. Preferensi tersebut sejalan dengan survei dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) (2025) tingkat penetrasi internet di Provinsi Jawa Tengah telah mencapai 82,57%. Kota Semarang merupakan wilayah urban dengan dengan jumlah penduduk 1.722.420 jiwa pada tahun 2025 (Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Semarang, 2025). Sebagai pusat pemerintahan, pendidikan, dan aktivitas ekonomi, karakter masyarakat di Kota Semarang cenderung mengikuti pola penggunaan internet yang tinggi sebagaimana tercermin dalam capaian provinsi.



Gambar 1. 7 Kebutuhan akan Panduan Informasi

(Sumber : Data diolah Penulis)

Selanjutnya, sebesar 68,6% menyatakan sangat setuju dan 26,5% menyatakan setuju terhadap pernyataan tersebut. Tingginya tingkat persetujuan menunjukkan adanya harapan pengguna terhadap penyajian informasi yang lebih terstruktur dan terpusat. Untuk memperkuat hal tersebut, dilakukan pendalaman melalui pertanyaan terbuka untuk mengidentifikasi kebutuhan informasi yang paling sering dicari oleh pengguna jasa. Hasilnya menunjukkan bahwa informasi yang paling sering dibutuhkan berkaitan dengan jadwal penerbangan, lokasi gate keberangkatan, serta fasilitas pendukung seperti toilet, ruang tunggu, tenant, tarif parkir, dan layanan transportasi. Hal ini menegaskan bahwa kebutuhan utama pengguna bersifat operasional dan berkaitan langsung dengan kelancaran proses perjalanan.

Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna memerlukan media informasi yang tidak hanya tersedia, tetapi juga tersusun secara sistematis dan terintegrasi dalam satu wadah yang mudah diakses. Salah satu bentuk media yang dapat menjawab kebutuhan tersebut adalah Digital Guidebook (*E-guidebook*). Anggraini dan Setiawan (2025) menjelaskan bahwa *e-guidebook* merupakan buku panduan elektronik yang dirancang untuk memberikan arahan, informasi, maupun instruksi mengenai suatu topik tertentu secara sistematis. Dengan demikian, *e-guidebook* tidak hanya menyajikan informasi secara deskriptif, tetapi juga berfungsi sebagai media panduan yang membantu pengguna memahami suatu layanan atau lingkungan secara lebih terstruktur.

Dengan demikian, diperlukan media informasi yang bersifat integratif dan komplementer. Oleh karena itu, penulis mengusulkan proyek berjudul "**Produksi *E-guidebook* sebagai Media Informasi Terpadu dalam Upaya Optimalisasi Pelayanan Informasi bagi Pengguna Jasa di Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang**" berupa *e-guidebook* interaktif yang dilengkapi dengan penggunaan maskot sebagai elemen visual yang direkomendasikan oleh pihak bandara guna meningkatkan daya tarik dan kemudahan pemahaman informasi. *E-guidebook* ini dirancang untuk membantu pengguna jasa memperoleh informasi secara cepat, praktis, dan mandiri, sekaligus mendukung efektivitas penyampaian informasi oleh pengelola bandara. Media ini akan dipublikasikan melalui bio

Linktree Instagram @jenderalahmadyani_airport serta kode QR yang ditampilkan pada layar informasi bandara sehingga dapat diakses dengan mudah kapan saja dan di mana saja.



Gambar 1. 8 Publikasi melalui bio

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil pengamatan penulis, Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang telah menyediakan berbagai media informasi, baik melalui situs web resmi, instagram @jenderalahmadyani_airport, maupun papan informasi di area terminal. Namun, hasil pra-survei menyatakan bahwa 70,6% responden pernah bertanya kepada petugas karena tidak berhasil mendapatkan informasi yang dibutuhkan menunjukkan bahwa sebagian pengguna jasa masih mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi secara mandiri, serta menilai bahwa informasi yang tersedia masih tersebar di berbagai media dan belum terintegrasi secara sistematis. Data yang ada juga menunjukkan kecenderungan yang tinggi dalam memanfaatkan media digital untuk mencari informasi sebelum maupun saat berada di bandara. Selain itu, terdapat kebutuhan akan panduan informasi yang tersusun secara terstruktur dalam satu media terpadu yang mudah diakses. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebutuhan informasi pengguna dan sistem penyampaian informasi yang tersedia saat ini.

Oleh karena itu, diperlukan suatu inovasi media informasi digital yang mampu menyajikan informasi secara terintegrasi, sistematis, dan mudah diakses oleh pengguna jasa bandara. Salah satu alternatif solusi yang diusulkan adalah produksi *e-guidebook* sebagai media informasi terpadu.

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan dari pelaksanaan proyek Tugas Akhir ini adalah mengembangkan media informasi berupa *e-guidebook* yang terintegrasi guna menyajikan informasi terkait layanan, fasilitas, serta prosedur di Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang sehingga dapat meningkatkan kemudahan dan efektivitas akses informasi bagi pengguna jasa.

1.4 Manfaat

1.4.1 Bagi Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang

Proyek Tugas Akhir ini diharapkan dapat membantu pihak manajemen Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang dalam mengoptimalkan pelayanan informasi kepada pengguna jasa melalui penyediaan media informasi yang terintegrasi dan sistematis. Produksi *e-guidebook* sebagai media informasi terpadu diharapkan dapat mendukung efektivitas penyampaian informasi serta meningkatkan kenyamanan dan kepuasan layanan bandara.

1.4.2 Bagi Universitas Diponegoro

Proyek Tugas Akhir ini diharapkan dapat menjadi referensi akademik bagi mahasiswa Program Studi Informasi dan Hubungan Masyarakat, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro, khususnya dalam pengembangan media komunikasi publik berbasis digital. Selain itu, karya ini dapat memperkaya kajian mengenai manajemen informasi dan strategi komunikasi publik di sektor pelayanan transportasi.

1.4.3 Bagi Penulis

Proyek Tugas Akhir ini menjadi sarana bagi penulis untuk mengimplementasikan ilmu dan teori yang telah diperoleh selama masa perkuliahan, khususnya dalam bidang produksi media *public relations*, manajemen multimedia dan desain grafis. Melalui proses produksi *e-*

guidebook, penulis juga memperoleh pengalaman praktis dalam merancang media komunikasi yang strategis dan berbasis kebutuhan pengguna.

1.5 Luaran

Adapun luaran yang dihasilkan dari proyek Tugas Akhir ini adalah media informasi digital dalam bentuk *e-guidebook* yang memuat informasi fasilitas, alur layanan, dan layanan komersial di Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. *E-guidebook* tersebut disusun secara sistematis, terintegrasi, serta dikembangkan dalam format interaktif yang dilengkapi dengan konten visual berupa video dan maskot untuk mendukung pemahaman pengguna jasa. Selain itu, *e-guidebook* ini juga akan diajukan Hak Kekayaan Intelektual (HKI) sebagai bentuk perlindungan karya.