



PENGARUH TERPAAN DIGITAL WAYFINDING PT ANGKASA PURA II
(PERSERO) TERHADAP PEMENUHAN KEBUTUHAN INFORMASI PENGGUNA
JASA TRANSPORTASI UDARA DI BANDARA INTERNASIONAL
SOEKARNO-HATTA TERMINAL 3 KOTA TANGERANG

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar

Sarjana Strata 1 (S-1) Program Studi Ilmu Komunikasi

Disusun oleh:

UNIVERSITAS
Nadia Larasari Sukma
MERCU BUANA
44216120120

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2021

Nama : Nadia Larasari Sukma
NIM : 44216120120
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Public Relations
Judul : Pengaruh Terpaan Digital Wayfinding PT Angkasa Pura II (Persero) Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pengguna Jasa Transportasi Udara Di Bandara Internasional Soekarno-Hatta Terminal 3 Kota Tangerang
Bibliografi : 163 Halaman; 10 Buku; 6 Jurnal; 13 Halaman Website; 4 Skripsi / Tesis

ABSTRAK

Revolusi industri 4.0 memperkenalkan kita pada era digitalisasi, dimana media cetak yang dalam peradaban manusia merupakan awal revolusi industri kini telah bertransformasi menjadi media digital. PT Angkasa Pura II (Persero) menyikapinya dengan mengusung konsep *Airport Digital Lounge* pada terminal 3. *Digital wayfinding* sebagai salah satu media digital yang dimanfaatkan secara terkhusus yang memuat informasi benar dan terpercaya untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna jasa transportasi udara di Bandara Internasional Soekarno-Hatta terminal 3 Kota Tangerang dengan luas 422,804 m². Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh terpaan *digital wayfinding* PT Angkasa Pura II (Persero) terhadap pemenuhan kebutuhan informasi pengguna jasa transportasi udara di Bandara Soekarno-Hatta terminal 3 Kota Tangerang. Populasi penelitian adalah pengguna jasa transportasi udara di terminal 3 periode Agustus 2020 sebanyak 24.767 orang, dengan teknik penarikan sampel *nonprobability sampling* ditentukan sampel sebanyak 100 orang. Paradigma penelitian adalah *positivistic*, pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian survei eksplanasi. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara terpaan *digital wayfinding* PT Angkasa Pura II (Persero) terhadap pemenuhan kebutuhan informasi pengguna jasa transportasi udara di Bandara Internasional Soekarno-Hatta terminal 3 Kota Tangerang sebesar 80,2% sedangkan sisanya 19,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak ada dalam penelitian ini. Dengan nilai koefisien korelasi r sebesar **0,895** yang berarti sangat kuat dengan arah hubungan yang positif. Adapun hasil Uji T menyatakan T_{hitung} sebesar $19,914 > T_{tabel}$ 1,984 dengan signifikansi kurang dari 0,05.

Kata Kunci: Terpaan Media, *Digital Wayfinding*, Pemenuhan Kebutuhan Informasi

Name : Nadia Larasari Sukma
Student ID : 44216120120
Faculty : Communication Sciences
Study Program : Public Relations
Title : The Influence of PT Angkasa Pura II (Persero) 's Digital Wayfinding Exposure on Fulfilling the Information Needs of Air Transportation Service Users at Soekarno-Hatta International Airport Terminal 3 Tangerang City
Bibliography : 163 Pages; 10 Books; 6 Journal; 13 Internet Articlcs; 4 Essay / Thesis

ABSTRACT

The Industrial Revolution 4.0 introduces us to the era of digitization, where the print media which in human civilization is the beginning of the industrial revolution has now been transformed into digital media. PT Angkasa Pura II (Persero) responded by carrying out the concept of Airport Digital Lounge at terminal 3. Digital wayfinding as one of the digital media that is used specifically to contain correct and reliable information to meet the information needs of air transportation service users at Soekarno-Hatta International Airport terminal 3 Tangerang City with an area of 422,804 m². The purpose of this research is to see how the influence of digital wayfinding exposure of PT Angkasa Pura II (Persero) on fulfilling the information needs of air transportation service users at Soekarno-Hatta Airport Terminal 3 Tangerang City. The study population was 24,767 users of air transportation services at terminal 3 for the period of August 2020, with a nonprobability sampling technique using a sample of 100 people. The research paradigm is a positivistic, quatitative approach with an explanatory survey research type. The results showed that there was a positive and significant influence between the digital wayfinding exposure of PT Angkasa Pura II (Persero) on the fulfillment of information needs of air transportation service users at Soekarno-Hatta International Airport Terminal 3 Tangerang City by 80.2% while the remaining 19.8% was influenced by another factor that does not exist in this study. With a correlation coefficient r value of 0.895, which means it is very strong with a positive direction of the relationship. The results of the T test state that Tcount is 19.914 > Ttable is 1.984 with a significance of less than 0.05.

Keywords: Media Exposure, Digital Wayfinding, Information Needs Fulfillment



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nadia Larasari Sukma

NIM : 44216120120

Konsentrasi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul : **PENGARUH TERPAAN DIGITAL WAYFINDING PT ANGKASA PURA II (PERSERO) TERHADAP PEMENUHAN KEBUTUHAN INFORMASI PENGGUNA JASA TRANSPORTASI UDARA DI BANDARA INTERNASIONAL SOEKARNO-HATTA TERMINAL 3 KOTA TANGERANG** Adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan tindakan *plagiarism*, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 19 Februari 2021
Yang membuat pernyataan,



(Nadia Larasari Sukma)
Nama dan Tandatangan

Mengetahui

Pembimbing

(Dr. Irmulansati Tomohardjo, SH, M.Si)
Nama dan Tandatangan

Ketua Bidang Studi

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)
Nama dan Tandatangan

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nadia Larasari Sukma
NIM : 44216120120
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : **PENGARUH TERPAAN DIGITAL WAYFINDING PT
ANGKASA PURA II (PERSERO) TERHADAP
PEMENUHAN KEBUTUHAN INFORMASI PENGGUNA
JASA TRANSPORTASI UDARA DI BANDARA
INTERNASIONAL SOEKARNO-HATTA TERMINAL 3
KOTA TANGERANG**

Jakarta, 19 Februari 2021

Mengetahui,

Pembimbing



(Dr. Irmulansati Tomohardjo, SH, M.Si)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Nadia Larasari Sukma

NIM : 44216120120

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Judul : **PENGARUH TERPAAN DIGITAL WAYFINDING PT
ANGKASA PURA II (PERSERO) TERHADAP
PEMENUHAN KEBUTUHAN INFORMASI PENGGUNA
JASA TRANSPORTASI UDARA DI BANDARA
INTERNASIONAL SOEKARNO-HATTA TERMINAL 3
KOTA TANGERANG**

Jakarta, 19 Februari 2021

Mengetahui,

Ketua Sidang,

Suryaning Hayati, MM, M.Ikom

()

Penguji Ahli,

Muthia Rahayu, M.Ikom

()

Pembimbing,

Dr. Irmulansati Tomohardjo, SH, M.Si

()

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR

Judul : **PENGARUH TERPAAN DIGITAL WAYFINDING PT
ANGKASA PURA II (PERSERO) TERHADAP
PEMENUHAN KEBUTUHAN INFORMASI PENGGUNA
JASA TRANSPORTASI UDARA DI BANDARA
INTERNASIONAL SOEKARNO-HATTA TERMINAL 3
KOTA TANGERANG**

Nama : Nadia Larasari Sukma

NIM : 44216120120

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 19 Februari 2021

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing

Ketua Bidang Studi Public Relations



(Dr. Irmulansati Tomohardjo, SH, M.Si)




(Dr. Elly Yulhawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu

Komunikasi



(Ponce Budi Sulisty, M.Comn, Ph.D)



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karunia-Nya telah mengantar peneliti pada akhir penyusunan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Terpaan *Digital Wayfinding* PT Angkasa Pura II (Persero) Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pengguna Jasa Transportasi Udara Di Bandara Soekarno-Hatta Terminal 3 Kota Tangerang” guna memenuhi syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Ilmu Komunikasi Bidang Studi *Public Relations*. Terlepas dari segala upaya penyempurnaan, dalam penulisan nya peneliti sadari segala sesuatunya tidak luput dari kekurangan. Karena segala bentuk kekurangan datang dari diri manusia dan kesempurnaan hanya milik Tuhan Yang Maha Esa.

Tidak lupa peneliti menyampaikan ucapan terima kasih atas segala bentuk dukungan dan bimbingan selama berproses, menyusun hingga menyelesaikan Skripsi ini kepada:

1. Ibu Dr. Irmulansati Tomohardjo, SH, M.Si selaku Direktur Pemasaran Universitas Mercu Buana Jakarta sekaligus sebagai Pembimbing I Skripsi. Terima kasih yang tak terhingga atas perhatian dan waktu yang diberikan kepada peneliti tanpa pamrih. Semoga Ibu senantiasa dalam lindungan-Nya.
2. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana Jakarta sekaligus sebagai dosen pembimbing akademik.

3. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Bapak Ponco Budi Sulisty, M.Comn, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
5. Bunda ku yang terkasih Gita Marwati, terima kasih atas kegigihanmu sehingga mampu menyadarkan diri ini tentang arti penting 'pendidikan'.
6. Ibu Novi Erlita, S.Sos, MA selaku dosen pengampu dalam mata kuliah Tugas Akhir yang memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan Skripsi.
7. Ibu Ida Anggraeni Ananda, Dra. M.Si selaku dosen pengampu I dalam mata kuliah Riset Komunikasi yang memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan proposal Skripsi.
8. Ibu Anindita, S.Pd, M.Ikom selaku dosen pengampu II dalam mata kuliah Riset Komunikasi yang memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan proposal Skripsi.
9. Ibu Wendy Vyasgini selaku Senior Manager Human Resource & General Affairs, Bapak Dony Irawan serta jajaran staf Human Resources & General Affairs untuk Bandara Internasional Soekarno-Hatta PT Angkasa Pura II (Persero).

10. Bapak Akbar Putra selaku Senior Manager Terminal Service & Facility T3, Bapak Sarwono Hadi selaku Assitant Manager Digital Service – T3, Bapak Fahmul Ihsan selaku Officer Senior Manager Terminal Service & Facility T3, dan Bapak Muhammad Faisal Arif selaku Supervisor Digital Service – T3 serta jajaran staf Digital Service – T3 untuk Bandara Internasional Soekarno-Hatta PT Angkasa Pura II (Persero).
11. Kakak laki-laki ku Febri Andrea, S.E beserta sang istri Devila Aprianti, S.E, terima kasih atas do'a dan dukungan yang tidak putus, juga kesabaran serta dukungan moril.
12. Kedua adik laki-laki ku Andi Muchlas Ramadani dan Andi Rizki Mardani yang senantiasa memberikan dukungan, do'a dan semangat.
13. Untuk teman hidup yang selalu ku semogakan Muhamad Fadil, S.P.W.K yang setia bersama dan mendampingi dalam keadaan susah maupun senang. Terima kasih sudah bersedia menjadi bagian dari satu langkah besar menuju kesuksesan.
14. Untuk sahabat sekaligus partner ugal-ugalan ku Lestia Juni Yanti, Syahnabilla Anarki Ferismanto, Mariska dan Hayatun Nufus yang sejak memasuki tahun ke-2 perkuliahan hingga saat ini. Terima kasih telah memberikan banyak dukungan dan pelajaran hidup yang berharga sehingga menjadikan peneliti termotivasi untuk dapat menyelesaikan Pendidikan (S-1) dengan baik dan penuh suka cita.

15. Untuk keluarga besar basket *Seven A.M.* Universitas Mercu Buana Jakarta, terima kasih atas perkenalan, persahabatan dan pengalaman yang berkesan dalam dunia perbasketan selama perkuliahan.
16. Semua pihak terkait yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala dukungan dan do'a.

Dengan segala kerendahan hati peneliti terbuka atas kritik maupun saran yang membangun dari para pembaca. Harapannya penelitian ini dapat bermanfaat dikemudian hari, khususnya bagi peneliti dan pihak yang terkait.



Jakarta, Februari 2021

Nadia Larasari Sukma

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	v
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	vi
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Akademis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Kajian Teori	31
2.3 Teori Penggunaan dan Kepuasan	31
2.4 Terpaan Media	34
2.5 Media	36
2.5.1 Media Massa	36
2.6 Informasi	37
2.6.1 Fungsi Informasi	38
2.6.2 Nilai Informasi	39
2.6.3 Kebutuhan Informasi	40
2.7 Kerangka Teori	43

2.8	Hipotesis Teori	45
2.8.1	Hipotesis Penelitian	45
2.8.2	Hipotesis Statistik	46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		47
3.1	Paradigma Penelitian.....	47
3.2	Metode Penelitian	49
3.3	Populasi dan Sampel	50
3.3.1	Populasi	50
3.3.2	Sampel.....	54
3.3.3	Teknik Penarikan Sampel	55
3.4	Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep	56
3.4.1	Definisi Konsep.....	56
3.4.2	Operasionalisasi Konsep	59
3.5	Teknik Pengumpulan Data	62
3.5.1	Data Primer	62
3.5.2	Data Sekunder	63
3.6	Teknik Analisis Data.....	64
3.6.1	Uji Validitas	64
3.6.2	Uji Reliabilitas	69
3.6.3	Uji Regresi Sederhana.....	71
3.6.4	Uji Hipotesis	72
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		74
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	74
4.1.1	Sejarah Singkat PT Angkasa Pura II (Persero)	74
4.1.2	Logo PT Angkasa Pura II (Persero).....	74
4.1.3	Digital Wayfinding	75
4.1.4	Manfaat & Keunggulan <i>Digital Wayfinding</i>	76
4.2	Hasil Penelitian	78
4.2.1	Identitas Responden	79
4.2.2	Terpaan <i>Digital Wayfinding</i> (Variabel X).....	86
4.2.3	Kebutuhan Informasi (Variabel Y)	93
4.2.4	Analisis Data	97
4.3	Pembahasan.....	106
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		111
5.1	Simpulan	111
5.2	Saran.....	113
5.2.1	Saran Akademis	113
5.2.2	Saran Praktis	113

DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN	120



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3. 1 Data Statistik Pergerakan Penumpang Terminal 3 Periode Agustus 2020.....	52
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Konsep	60
Tabel 3. 3 Case Processing Summary Terpaan Digital Wayfinding.....	66
Tabel 3. 4 Item Total Statistic Terpaan Digital Wayfinding.....	66
Tabel 3. 5 Case Processing Summary Pemenuhan Kebutuhan Informasi	67
Tabel 3. 6 Item Total Statistic Pemenuhan Kebutuhan Informasi	68
Tabel 3. 7 Alpha Cronbach	69
Tabel 3. 8 Reliability Terpaan Digital Wayfinding	70
Tabel 3. 9 Reliability Pemenuhan Kebutuhan Informasi.....	70
Tabel 3. 10 Interval Korelasi Koefisien (r)	72
Tabel 4. 1 Kewarganegaraan.....	80
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden	80
Tabel 4. 3 Usia Responden	81
Tabel 4. 4 Pengguna Jasa Transportasi Udara	82
Tabel 4. 5 Keperluan Berada Di Terminal 3	83
Tabel 4. 6 Pengguna Digital Wayfinding.....	84
Tabel 4. 7 Keperluan Menggunakan Digital Wayfinding.....	84
Tabel 4. 8 Durasi Pengguna Digital Wayfinding.....	85

Tabel 4. 9 Hanya Dibutuhkan Waktu Yang Singkat Untuk Mendapatkan Informasi Dari Digital Wayfinding	86
Tabel 4. 10 Digital Wayfinding Menghemat Waktu Anda Sebagai Pengguna Jasa Transportasi Udara Di Terminal 3	87
Tabel 4. 11 Informasi Pada Digital Wayfinding Disajikan Dengan Menarik	88
Tabel 4. 12 Informasi Pada Digital Wayfinding Sesuai Dengan Keadaan Terminal 3	88
Tabel 4. 13 Bahasa Yang Tersedia Memudahkan Pengguna Untuk Memahami Informasi Yang Ada	89
Tabel 4. 14 Tampilan (Tema) Pada Digital Wayfinding Atraktif	90
Tabel 4. 15 Digital Wayfinding Dapat Dengan Mudah Ditemui Di Terminal 3 ..	91
Tabel 4. 16 Digital Wayfinding Memiliki Ukuran Yang Proporsional	92
Tabel 4. 17 Saya Mempercayai Informasi Yang Disajikan Melalui Digital Wayfinding	92
Tabel 4. 18 Digital Wayfinding Memberikan Pengetahuan Tentang Terminal 3 .	93
Tabel 4. 19 Keberadaan Digital Wayfinding Membantu Anda Dalam Memahami Terminal 3	94
Tabel 4. 20 Informasi Pada Digital Wayfinding Memudahkan Anda Untuk Melihat Berbagai Fasilitas Bandara Yang Tersedia Di Terminal 3	95
Tabel 4. 21 Informasi Pada Digital Wayfinding Memudahkan Anda Untuk Menemukan Fasilitas Bandara Yang Diinginkan Di Terminal 3	96
Tabel 4. 22 Informasi Pada Digital Wayfinding Memudahkan Anda Melakukan Navigasi Di Terminal 3	97

Tabel 4. 23 Correlation	98
Tabel 4. 24 Tingkat Koefisien Korelasi	99
Tabel 4. 25 Model Summary.....	101
Tabel 4. 26 ANOVA	102
Tabel 4. 27 Coefficients	102
Tabel 4. 28 Uji T (Hipotesis)	105



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	44
Gambar 3. 1 Paradigma Penelitian.....	48
Gambar 3. 2 Rumus Slovin	54
Gambar 3. 3 Rumus Korelasi Pearson Product Moment	65
Gambar 3. 4 Persamaan Regresi	71
Gambar 3. 5 Rumus Uji T	72
Gambar 4. 1 Logo Angkasa Pura II (Persero).....	74
Gambar 4. 2 Digital Wayfinding.....	75
Gambar 4. 3 Graphical User Interface Digital Wayfinding	77
Gambar 4. 4 Standby Screen Digital Wayfinding Versi Bahasa Indonesia	78
Gambar 4. 5 Standby Screen Digital Wayfinding Versi Bahasa Inggris	78



UNIVERSITAS
MERCU BUANA