

ANALISA EFEKTIFITAS PELAYANAN *SELF CHECK-IN* DENGAN *CHECK-IN* KONVENSIONAL DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN AJI MUHAMMAD SULAIMAN SEPINGGAN, BALIKPAPAN

Nama Mahasiswa : Muhammad Daffa Abieza Ihsan
NIM : 07161051
Dosen Pembimbing Utama : Muhammad Hadid, S.T., M.T.

ABSTRAK

Ekspansi bandara tentulah memakan biaya yang besar, terlebih jika bandara tersebut merupakan bandara tersibuk ke 7 dari 52 bandara di Indonesia sesuai data PT. Agkasa Pura 1 (Persero). Bandar udara ini bernama Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan, Balikpapan. Semenjak 2014 hingga 2019. Bandara ini mempunyai rata-rata penumpang berangkat per tahunnya sebanyak 4.252.829 penumpang. Arus penumpang sebanyak ini dapat menimbulkan masalah pada sirkulasi penumpang, yakni pada counter *check-in*, penumpukan antrian penumpang ini dapat berdampak pada jam oprasional maskapai serta biaya oprasional seperti jadwal penerbangan dan *standby delay time*. Pada tahun 2018 dan 2017, penumpang membludak pada hari libur keagamaan, namun pada 2019 penumpang Bandara SAMS Sepinggan mengalami penurunan sebesar 39% dikarenakan Bandara APT Pranoto Samarinda telah beroperasi. Lantas, apakah penambahan mesin *self check-in* sudah efektif? Analisa ini akan dilakukan dengan metode analisa antrian dan *Level of Service*. Pertama dilakukan analisa arus distribusi penumpang dengan metode IATA guna mengetahui jumlah penumpang per 10 menit dalam rentang 120 menit sebelum *check-in* ditutup. Didapatkan hasil distribusi penumpang terbanyak sebanyak 335 penumpang per jam. Setelah didapat distribusi penumpang, maka dilakukan perhitungan antrian baik pada *check-in* konvensional dan mesin *self check-in*. Pada kondisi pre *self check-in*, didapatkan antrian sebesar 67 antrian per jam dalam 1 counter, sedangkan pada kondisi eksisting dengan 91% penumpang menggunakan *check-in* konvensional dan 9% menggunakan mesin *self check-in*, didapatkan antrian *check-in* konvensional sebesar 61 penumpang per jam dalam 1 counter. Dan dalam peramalan 6 tahun mendatang (2025) antrian mengalami penurunan menjadi 10 penumpang per jam.

Kata Kunci :

Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan 1, *self check-in* 2, distribusi kedatangan 3, analisa antrian 4, *level of service* 5.

www.itk.ac.id