

ANALISIS ANTRIAN PENUMPANG DI COUNTER CHECK-IN DAN IMIGRASI BANDAR UDARA SOEKARNO-HATTA

HADIYYATUL BAHJATIL MAUFUUROH

18050072

ABSTRAK

Seiring meningkatnya pergerakan penumpang di bandar udara pelayanan penumpang harus dioptimalkan agar tidak terjadi antrian penumpang di bandar udara. Dengan kemajuan teknologi maka penumpukkan antrian penumpang dapat diminimalisis dengan menggunakan perhitungan antrian menggunakan *software* arena untuk memodelkan pergerakan dan antrian yang terjadi di bandar udara. Software Arena merupakan salah satu software pemodelan yang digunakan untuk membangun model kontinyu. Dengan adanya pemodelan pergerakan penumpang ini maka penulis dapat mengetahui banyaknya antrian yang terjadi di *counter check-in* maskapai garuda Indonesia, citilink, china airlines, Malaysia airlines, Singapore airlines dan imigrasi di kedatangan maupun keberangkatan. Antrian paling lama terjadi pada counter check-in Malaysia airline dengan lama antrian 8,21 menit dengan jumlah antrian 4 penumpang sedangkan antrian paling cepat terjadi di imigrasi kedatangan dengan lama natrian 1,04 dengan jumlah antrian 1 penumpang.

Kata kunci: Antrian, *Check-in*, Arena, Pemodelan