

**ANALISA WAKTU PENANGANAN PENUMPANG INTERNASIONAL  
PADA INSTANSI IMIGRASI DAN BEA CUKAIBANDAR UDARA  
INTERNASIONAL AHMAD YANI SEMARANG**

**Sudirman**

**10050121**

**ABSTRAK**

*Standar waktu penanganan penumpang internasional mempunyai pengaruh penting dalam kegiatan operasional, tidak tercapainya standar waktu pelayanan yang baik dapat menyebabkan terjadinya kelambatan pergerakan penumpang yang berakibat terjadinya penundaan keberangkatan (delay) dan mengganggu kenyamanan penumpang serta dapat meningkatkan cost dari operator penyelenggara penerbangan, untuk menghindari hal tersebut perlu dilakukan perhitungan laju pelayanan guna untuk menentukan solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasi kelambatan pergerakan penumpang. peran dari manajemen dan instansi yang terkait pada bagian penanganan waktu pelayanan haruslah mengacu pada Standard Operating Procedure (SOP).*

*Metode observasi dan wawancara digunakan untuk menentukan data primer, data primer merupakan data kuantitatif sampling yang diolah menggunakan metode perhitungan antrian secara perhitungan matematis sehingga menjadi data kualitatif untuk menentukan kualitas pelayanan waktu penanganan penumpang.*

*Kelambatan terjadi karena kapasitas pelayanan Instansi terminal kedatangan yang kurang memenuhi standar waktu pelayanan minimum yakni waktu mengantri kurang dari 15 menit untuk imigrasi dan 20 menit untuk Bea Cukai, waktu mengantri pada imigrasi hanya tercapai sejumlah 57 penumpang dari kapasitas maximum 180 penumpang, dan untuk Bea Cukai hanya tercapai 54 penumpang dari kapasitas maximum 180, untuk memenuhi standar dibutuhkan sebanyak 4 counter.*

*Key Word: waktu penanganan penumpang, antrian penumpang, level of service time.*

**ANALYSIS OF INTERNATIONAL PASSENGER HANDLING TIME IN  
IMMIGRATION INSTITUTIONS AND CUSTOMS DUTY AHMAD YANI  
INTERNATIONAL AIRPORT**

Sudirman  
10050121

**ABSTRACT**

*Standard international passenger handling time has an important influence in operational activities, not achieving a good standard of service time can cause a delay in passenger movements and disrupt the comfort of passengers and can increase the cost of flight operators, to avoid this it is necessary to calculate the rate of service in order to determine the solution that can be done to overcome the delay in passenger movement. the role of the Ministry of Religion and the agencies related to the handling of service time must refer to the Standard Operating Procedure (SOP).*

*Observation and interview methods are used to determine primary data, primary data is quantitative sampling data which is processed using a queue calculation method in mathematical calculations so that it becomes qualitative data to determine the service quality of passenger handling time.*

*Delays occur because of the service capacity of arrival terminal agencies that do not meet the minimum service time standards, namely waiting for less than 15 minutes for immigration and 20 minutes for customs, the time to wait for immigration is only 57 passengers of maximum 180 passenger capacity, and for Customs only 54 passengers were reached from a maximum capacity of 180, to meet the required standard of 4 counters.*

*Key Word: passenger handling time, passenger queue, level of service time.*