

ABSTRAK

Apabila pada bagian check-in counter kurang menunjang maka akan terjadi antrian penumpang pesawat yang panjang sehingga akan membuat penumpang pesawat merasa tidak nyaman dan dapat menyebabkan tertunda dan terlambatnya penerbangan oleh karena itu penulisan tugas akhir ini membahas tentang Analisis Pelayanan Penumpang Bagian Counter Check-in di Bandara Adisutjipto Yogyakarta.

Untuk menganalisis data dan menentukan jumlah counter yang optimal penulis menggunakan metode teori antrian yaitu teori yang menyangkut studi matematik dari antrian atau baris-baris penunnguan sedangkan antrian itu sendiri adalah suatu garis tunggu dari konsumen (satuan) yang memerlukan layanan dari satu atau lebih fasilitas pelayanan. Teori antrian digunakan berdasarkan waktu pelayanan dari fasilitas pelayanan dan waktu tunggu yang terjadi dalam barisan antrian penumpang. Dalam perhitungan teori antrian diperlukan data-data seperti waktu pelayanan dan waktu kedatangan, selain itu dalam perhitungan teori antrian harus memenuhi syarat yaitu harus berdistribusi eksponensial, distribusi poisson, dan pengujian Chi Kuadrat yaitu χ^2 hitung harus lebih kecil dari χ^2 tabel. Model antrian yang digunakan adalah single chanel-single phase.

Berdasarkan hasil perhitungan, dapat disimpulkan bahwa rata-rata tingkat pelayanan penumpang untuk maskapai Batavia 3,67 menit, untuk maskapai Lion 4,06 menit, untuk maskapai Wings 3,74 menit, untuk maskapai Merpati 3,73 menit, untuk maskapai mandala 3,82 menit dan untuk Garuda 2,70. Jumlah counter check-in berdasarkan hasil perhitungan antrian yaitu minimal 2 buah *counter check-in*.

Kata kunci : Antrian, Check – in, Pelayanan.